

## Medewerkersvertrouwen in onlinehulp

een kader en een checklist omtrent de houding van medewerkers  
t.a.v. onlinehulp in zorg en welzijn












Philippe Bocklandt  
8 januari 2020

## Een kader

Het (gebrek aan) vertrouwen van hulpverleners en zorgverstrekkers in het gebruiken van onlinetools voor de communicatie met cliënten of patiënten heeft verschillende dimensies. Die kunnen zowel technisch als inhoudelijk van aard zijn.

We onderscheiden 9 verschillende dimensies van medewerkersvertrouwen in onlinehulp:

	Het vertrouwen dat onlinehulp een meerwaarde is voor de hulp en zorg
	Het vertrouwen dat de inspanning om onlinehulp te 'leren' inzetten de moeite waard is
	Het gevoel t.a.v. onlinehulp in de werkcontext
	Het vertrouwen van collega's
	Het vertrouwen in de technische en organisatorische condities van onlinehulp
	Het vertrouwen ten aanzien van internet
	De intentie om onlinehulp te gebruiken
	Het zelfvertrouwen waarmee onlinehulp wordt ingezet
	Het vertrouwen dat de organisatie een 'veilige' stimulerende context biedt.

Van zodra we begrijpen dat dat vertrouwen in onlinehulp verschillende dimensies heeft, wordt het gemakkelijker om te begrijpen dat elke betrokkene daar andere verwachtingen of barrières rond zal ervaren.

Door een genuanceerder overzicht te hebben in deze vertrouwensdimensies kan een organisatie beter inschatten op welke basis kan gebouwd worden en waaraan nog moet gewerkt worden.

### Bronnen

Het instrument is vooral gebaseerd op de [Vlaamse UTAUT-vragenlijst](#) van Thomas More-collega's Nele De Witte en Tom Van Daele (2017) die zich naar vertrouwen in onlinehulp in de geestelijke gezondheidszorg richtten. Op hun beurt baseerden zij zich op het werk van Ebert (2015) en Verkatesh (2003). Deze vragenlijst rond medewerkersvertrouwen werd in het [SIMBA-project](#) eerst uitgewerkt en getest rond het vertrouwen in beeldbellen.

## Vragenlijst voor medewerkers over het vertrouwen in e-mailhulp

### Doel

Deze vragenlijst is een instrument om inzicht te krijgen in de houding van medewerkers ten opzichte van onlinehulp. Met onlinehulp of blended hulp bedoelen we het inzetten van onlinetools in begeleidingen of behandelingen van cliënten in welzijnswerk en gezondheidszorg.

#### Het gaat bij deze bevraging NIET om ...

... het peilen van het vertrouwen van cliënten in onlinehulp. De doelgroep wordt niet vergeten maar cliëntvertrouwen kunnen we met een andere bevraging meten.

... het oplijsten van meerwaarde-argumenten van onlinehulp;

... het bepalen wanneer en voor wie onlinehulp al dan niet geschikt is;

... het zoeken hoe onlinehulp best blended ingezet kan worden.

#### Dit 'instrument' peilt WEL naar verschillende aspecten van medewerkersvertrouwen in onlinehulp

Stel je voor dat er beslist werd onlinehulp met je cliënt sterker en professioneler in te zetten.

Geef voor elk van de volgende 27 uitspraken aan in welke mate je daarmee akkoord bent, met volgende betekenis:

- 1 = helemaal niet akkoord
- 2 = enigszins niet akkoord
- 3 = noch akkoord, noch niet akkoord
- 4 = enigszins akkoord
- 5 = helemaal akkoord

Nr.	uitspraak	Kruis uw keuze aan				
		1	2	3	4	5
1	Ik verwacht dat cliënten voordelen (zullen) ervaren als ze onlinehulp inzetten naast face-to-face contacten	1	2	3	4	5
2	De tijd die het kost om professioneel onlinehulp te leren inzetten via opleiding en werkplekleren is een goede tijdsinvestering	1	2	3	4	5
3	Onlinehulp bij cliënten inzetten heeft geen enkele meerwaarde	1	2	3	4	5
4	Onlinehulp zal regelmatig geëvalueerd worden op team- of casusbesprekingen, in intervisie of supervisie of dat is nu al zo	1	2	3	4	5
5	Ik beschik over de nodige tijd om mij onlinehulp (nog meer) eigen te maken	1	2	3	4	5
6	Internet is technisch onvoldoende betrouwbaar om in te zetten bij zorg en hulpverlening	1	2	3	4	5
7	Onlinehulp sluit aan bij de hulp en zorg die ik reeds bied	1	2	3	4	5
8	Ik ben zeker dat ik mij (- na verloop van tijd -) even comfortabel voel wanneer ik onlinehulp inzet bij een cliënt als bij een face-to-face gesprek	1	2	3	4	5
9	Ik heb geen vertrouwen in de beveiliging van cliëntgegevens op het internet	1	2	3	4	5
10	Een specifieke persoon (of dienst) is beschikbaar voor bijstand bij technische of inhoudelijke problemen met onlinehulp	1	2	3	4	5
11	Ik vrees dat ik via onlinehulp een minder persoonlijk of oppervlakkiger contact zal hebben met cliënten	1	2	3	4	5

Nr.	uitspraak	Kruis uw keuze aan				
		1	2	3	4	5
12	Gebruikmaken van onlinehulp zal me minstens even goed (of beter) doen hulp verlenen dan face-to-face of dat is nu al zo	1	2	3	4	5
13	De directie stimuleert en ondersteunt het inzetten van onlinehulp	1	2	3	4	5
14	Ik heb al een concrete cliënt voor ogen waaraan ik onlinehulp kan bieden of ben er al mee bezig	1	2	3	4	5
15	Ik vind wel mijn weg om onlinehulp technisch onder de knie te krijgen (via de handleiding, een vorming, door anderen bezig te zien, ...)	1	2	3	4	5
16	Er is goede omkadering (spelregels, tijd, ...) voorzien rond het inzetten van onlinehulp waardoor deze 'inspanning' haalbaar is	1	2	3	4	5
17	Er worden in overleg met directie of met de sector formele <i>haalbare</i> afspraken vastgelegd over het gebruik van onlinehulp	1	2	3	4	5
18	Vaardig worden met onlinehulp is gemakkelijk voor mij	1	2	3	4	5
19	Ik beschik over de nodige hard- en software om onlinehulp in te zetten	1	2	3	4	5
20	Ik kijk er naar uit om (meer) onlinehulp te bieden aan een cliënt	1	2	3	4	5
21	Er is 'mogelijkheid' om onlinehulp systematischer te introduceren want er worden geen andere dringender organisatieveranderingen/taken verwacht	1	2	3	4	5
22	Het idee dat ik bij het gebruik van onlinehulp informatie/contact verlies, schrikt me af	1	2	3	4	5
23	Ik zal het leuk vinden om meer onlinehulp in te zetten bij cliënten	1	2	3	4	5
24	Sommige van mijn cliënten, collega's, directe leidinggevenden, ... vinden dat ik (meer) gebruik zou moeten maken van onlinehulp	1	2	3	4	5
25	Ik neem me voor (OF ik plan) (meer) gebruik te maken van onlinehulp in de komende zes maanden	1	2	3	4	5
26	Gebruikmaken van onlinehulp zal voor mezelf ook een aantal voordelen opleveren of dat is nu al zo	1	2	3	4	5
27	Het inzetten van onlinehulp wordt voldoende opgevolgd binnen de organisatie	1	2	3	4	5

## Dimensies en uitspraken:

De 27 uitspraken hebben betrekking op 9 dimensies van vertrouwen.

Om spraakverwarring te vermijden is een duidelijke definiëring van de negen dimensies noodzakelijk.

	Dimensies	omschrijving
	Uitkomst-Verwachting	De mate waarin een medewerker onlinehulp nuttig vindt voor het behalen van het welzijns- of zorgdoel
	Inspannings-verwachting	Het gemak waarmee een medewerker denkt onlinehulp onder de knie te krijgen
	Attitude t.a.v. ICT	Het gevoel van een medewerker tegenover gebruik van onlinehulp in de werkcontext
	Sociale invloed	De mate waarin een medewerker gelooft dat andere relevante personen hem aanmoedigen om onlinehulp te gebruiken
	Faciliterende condities	De mate waarin een medewerker gelooft dat de nodige werkvoorwaarden voor onlinehulp aanwezig zijn
	Vertrouwen t.a.v. internet	De mate van vertrouwen van een medewerker in het gebruik van internet in zijn/haar werkcontext
	Intentie tot gebruik	De intentie van een medewerker om onlinehulp te gebruiken in zijn werken met cliënten
	Zelfvertrouwen waarmee onlinehulp wordt ingezet	De mate van zelfvertrouwen waarmee een persoon onlinehulp kan integreren in zijn werksituatie
	Organisatorisch 'veilige' context	De mate van vertrouwen van een medewerker dat de organisatiecontext stabiel genoeg is om onlinehulp te introduceren

Bij elke dimensie horen 3 uitspraken:

***Uitkomstverwachting:***

1	Ik verwacht dat cliënten voordelen (zullen) ervaren als ze onlinehulp kunnen inzetten naast face-to-face contacten
12	Gebruikmaken van onlinehulp zal me minstens even goed (of beter) doen hulp verlenen dan face-to-face of dat is nu al zo
26	Gebruikmaken van onlinehulp zal voor mezelf ook een aantal voordelen opleveren of dat is nu al zo

***Inspanningsverwachting:***

2	De tijd die het kost om professioneel onlinehulp te leren inzetten via opleiding en werkplekleren is een goede tijdsinvestering
16	Er is goede omkadering (spelregels, tijd, ...) voorzien rond het inzetten van onlinehulp waardoor deze 'inspanning' haalbaar is
18	Vaardig worden met onlinehulp is gemakkelijk voor mij

***Attitude tegenover ICT:***

3	Onlinehulp bij cliënten inzetten heeft geen enkele meerwaarde (omgekeerd te scoren)
11	Ik vrees dat ik via onlinehulp een minder persoonlijk of oppervlakkiger contact zal hebben met cliënten (omgekeerd te scoren)
23	Ik zal het leuk vinden om meer onlinehulp in te zetten bij cliënten

***Sociale invloed:***

4	Onlinehulp zal regelmatig geëvalueerd worden op team- of casusbesprekingen, in intervisie of supervisie of dat is nu al zo
13	De directie stimuleert en ondersteunt het inzetten van onlinehulp
24	Sommige van mijn cliënten, collega's, directe leidinggevenden, ... vinden dat ik (meer) gebruik zou moeten maken van onlinehulp

***Faciliterende condities:***

5	Ik beschik over de nodige tijd om mij onlinehulp (nog meer) eigen te maken
10	Een specifieke persoon (of dienst) is beschikbaar voor bijstand bij technische of inhoudelijke problemen met onlinehulp
19	Ik beschik over de nodige hard- en software om onlinehulp in te zetten

**Vertrouwen ten aanzien van internet:**

6	Internet is technisch onvoldoende betrouwbaar om in te zetten bij zorg en hulpverlening (omgekeerd te scoren)
9	Ik heb geen vertrouwen in de beveiliging van cliëntgegevens op het internet (omgekeerd te scoren)
22	Het idee dat ik bij het gebruik van onlinehulp informatie/contact verlies, schrikt me af (omgekeerd te scoren)

**Intentie tot gebruik:**

7	Onlinehulp sluit aan bij de hulp en zorg die ik reeds bied
14	Ik heb al een concrete cliënt voor ogen waaraan ik onlinehulp kan bieden of ben er al mee bezig
25	Ik neem me voor (OF ik plan) (meer) gebruik te maken van onlinehulp in de komende zes maanden

**Zelfvertrouwen waarmee onlinehulp wordt ingezet:**

8	Ik ben zeker dat ik mij (- na verloop van tijd -) even comfortabel voel wanneer ik onlinehulp inzet bij een cliënt als bij een face-to-face gesprek
15	Ik vind wel mijn weg om onlinehulp technisch onder de knie te krijgen (via de handleiding, een vorming, door anderen bezig te zien, ...)
20	Ik kijk er naar uit om (meer) onlinehulp te bieden aan een cliënt

**Organisatorisch 'veilige' context**

17	Er worden in overleg met directie of met de sector formele <i>haalbare</i> afspraken vastgelegd over het gebruik van onlinehulp
21	Er is 'mogelijkheid' om onlinehulp systematischer te introduceren want er worden geen andere dringender organisatieveranderingen/taken verwacht
27	Het inzetten van onlinehulp wordt voldoende opgevolgd binnen de organisatie

## Hoe kan je dit instrument gebruiken?

- Per dimensie kan je voor elke uitspraak in kaart brengen hoeveel medewerkers welke score gaven. Dit overzicht geeft een indicatie van de mate van vertrouwen per dimensie en van de aspecten waaraan nog aandacht moet besteed worden.

Dit kan er voor 3 van de 9 dimensies bijv. als volgt uitzien voor een team van 10 medewerkers:

uitkomst- verwachting	Ik verwacht dat cliënten voordelen zullen ervaren als ze onlinehulp kunnen inzetten naast face-to-face contacten	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Gebruikmaken van onlinehulp zal me minstens even goed(of beter) doen hulp verlenen dan face-to-face of dat is nu al zo	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Gebruikmaken van onlinehulp zal voor mezelf ook een aantal voordelen opleveren	■	■	■	■	■	■	■	■	■
inspannings-verwachting	De tijd die het kost om professioneel onlinehulp te leren inzetten via opleiding en werkplekieren is een goede tijdsinvestering	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Er is goede omkadering (spelregels, beschikbare personen) voorzien rond het inzetten van onlinehulp waardoor deze 'inspanning' haalbaar is	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Vaardig worden met onlinehulp is gemakkelijk voor mij	■	■	■	■	■	■	■	■	■
attitude t.a.v. ICT	Onlinehulp bij cliënten inzetten heeft geen enkele meerwaarde (omgekeerd gescoord)	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Ik vrees dat ik via onlinehulp een minder persoonlijk of oppervlakkiger contact zal hebben met cliënten (omgekeerd gescoord)	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Ik zal het leuk vinden om meer onlinehulp in te zetten bij cliënten	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Legende:

■	Veel vertrouwen
■	Enig vertrouwen
■	Noch wantrouwen, nog vertrouwen
■	Enig wantrouwen
■	Veel wantrouwen



- Individueel vertrouwen meten - zodat een medewerker voor zichzelf kan zien op welk van de 9 dimensies hij (minder) goed scoort.
  - Tel de scores van de 3 uitspraken per dimensie op.
  - Je krijgt dan bijvoorbeeld volgend persoonlijk overzicht:

Alex	Vertrouwendsscore																	
Uitkomstverwachting	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Inspanningsverwachting	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Attitude t.a.v. ICT	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Sociale invloed	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Faciliterende condities	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Vertrouwen t.a.v. internet	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Intentie tot gebruik	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Zelfvertrouwen in onlinehulp	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Organisatorisch 'veilige' context	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	

- Medewerkersvertrouwen van een groep in kaart brengen: om na te gaan hoe de eenheid en verscheidenheid op de 9 schalen bij een medewerkersgroep is
  - Bereken per medewerker het gemiddelde op de drie uitspraken per dimensie
  - Breng in kaart hoeveel medewerkers per dimensie tot eenzelfde categorie behoren

Team Asterix	Vertrouwendsscore van 15 medewerkers																	
Uitkomstverwachting	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Inspanningsverwachting	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Attitude t.a.v. ICT	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Sociale invloed	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Faciliterende condities	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Vertrouwen t.a.v. internet	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Intentie tot gebruik	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Zelfvertrouwen in onlinehulp	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Organisatorisch 'veilige' context	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	

Legende:	■	Veel vertrouwen
	■	Enig vertrouwen
	■	Noch wantrouwen, nog vertrouwen
	■	Enig wantrouwen
	■	Veel wantrouwen

In dit globale overzicht gaat veel detailinfo verloren. Het geeft wel een indicatie op welke dimensies zal moeten ingezet worden tijdens vormingen, interviews en supervisies.

## Dit instrument is gebaseerd op:

Pattyn, E., Bocklandt, P., Claeys, H. & De Concinck, S. (2018) Heb je als medewerker vertrouwen in beeldbellen? Gent, Leuven/Hasselt: Arteveldehogeschool – UC Leuven-Limburg. Te raadplegen via: <https://elearning-onlinehulp.be/simba/lessons/medewerkersvertrouwen-bevragen/>

Christoph, R. T., Schoenfeld Jr, G. A., & Tansky, J. W. (1998). Overcoming barriers to training utilizing technology: The influence of self-efficacy factors on multimedia-based training receptiveness. In: *Human Resource Development Quarterly*, 9(1), 25-38.

De Witte, N. & Van Daele, T. (2017) *Vlaamse UTAUT-vragenlijsten*. Antwerpen: Thomas More-hogeschool

Ebert, D. D., Berking, M., Cuijpers, P., Lehr, D., Pörtner, M., & Baumeister, H. (2015). Increasing the acceptance of internet-based mental health interventions in primary care patients with depressive symptoms. A randomized controlled trial. In: *Journal of Affective Disorders*, 176, 9-17  
doi:10.1016/j.jad.2015.01.056

Fleuren, M., Paulussen, T., van Dommelen, P. van Buuren, S. (2014) Meetinstrument voor determinanten van innovaties (MIDI). In: *International Journal for Quality in Health Care* , 26 (5), 2014: 501-510; doi: 10.1093/intqhc/mzu060

Heinssen Jr, R. K., Glass, C. R., & Knight, L. A. (1987). Assessing computer anxiety: Development and validation of the computer anxiety rating scale. In: *Computers in human behavior*, 3(1), 49-59.

Parasuraman, A. (2000). Technology Readiness Index (TRI) A Multiple-Item Scale to Measure Readiness to Embrace New Technologies. In: *Journal of Service Research* 2(4): 307-320.

Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. In: *Mis Quarterly*, 27(3), 425-478.

Wolters, W. (2019) *Model logische niveaus van verandering inzetten*. Arnhem: Buro Wisselstroom.