

Beleid ICT-middelen & Social Media



Opdrachtgever (naam, functie)	Yacintha Koorevaar, secretaris Raad van Bestuur a.i.
Opdrachtnemer (naam, functie)	Jos van Kuppeveld, Information Security Officer
Versie	2023
Status	1.2
Datum	20-6-2023

Documenthistorie

Revisies

Versie	Status	Datum	Wijzigingen
0.1	Concept	05-11-2013	Nieuw
1.0	Definitief	04-12-2013	Wijzigingen doorgevoerd n.a.v. overleg cie. Compliance
1.1	Definitief	01-07-2022	Jaarlijkse review -wijzigingen doorgevoerd -nieuwe huisstijl doorgevoerd
1.2	Concept	08-09-2023	Dubbele check juridische afdeling (Esmée Groenen en Saskia Dalhuisen)

Goedkeuring

Dit document vraagt om goedkeuring van de afdelingen die uren leveren of investeringen moeten doen in het project en/of na implementatie.

Versie	Naam	Functie	Datum goedkeuring	Opmerking
0.1	Cie. Compliance		04-12-2013	
1.0	MT		08-01-2014	
1.0	RvB		14-01-2014	
1.1	Cie. Compliance		17-08-2022	
1.1	MT		05-10-2022	
1.2	Juridische afdeling		20-06-2023	
1.2	RvB		20-04-2024	

Distributie

Dit document is verstuurd aan:

Versie	Naam	Functie	Datum verzending	Opmerking
0.1	Cie. Compliance		29-11-2013	
1.0	MT		31-12-2013	
1.0	RvB		08-01-2014	
1.1	Cie. Compliance		15-08-2022	
1.1	MT		29-08-2022	
1.1	RvB		20-10-2022	
1.2	Juridische afdeling (Esmée Groenen)		20-06-2023	
1.2	Juridische afdeling (Saskia Dalhuisen)		07-09-2023	
1.2	RvB		08-09-2023	

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Gehanteerde begrippen	4
1.2	Werkingsfeer	4
2	Algemene uitgangspunten	5
3	Beleid voor het gebruik van e-mail	6
4	Beleid voor het gebruik van internet	6
5	Beleid voor het gebruik van WhatsApp	7
6	Beleid voor het gebruik van Social Media	7
7	Privacy, toezicht en controle	7
8	Sancties	9
9	Overige bepalingen	9

1 Inleiding

Conform onze meerjarenstrategie 'De juiste instelling' werken we bij GGZ Oost Brabant in harmonie en op doeltreffende wijze met elkaar samen in het netwerk, binnen en buiten, met als doel waarde toe te voegen aan het herstel van mensen met complexe psychiatrische problematiek. Het beleid van GGZ Oost Brabant formuleert een aantal kenwaarden, normen en regels die voor de organisatie en haar medewerkers gelden en zien toe op het gebruik van ICT-Middelen en Social media.

Daarnaast wordt beoogd te voorkomen dat:

- Misbruik en overbelasting van de ICT-middelen ontstaat;
- Onnodige vergissingen, incidenten of schade door het gebruik van de ICT-middelen en Social Media optreedt;
- Schade aan de goede naam en de reputatie van de GGZ Oost Brabant wordt aangebracht

1.1 Gehanteerde begrippen

In dit beleid worden de volgende begrippen gehanteerd:

- Directeur ICT: o.a. eindverantwoordelijk voor de ICT-middelen van GGZ Oost Brabant.
- Gebruiker: degene die gebruik maakt van de ICT-middelen van de GGZ Oost Brabant en Social Media.
- ICT-middelen: alle hulpmiddelen die worden gebruikt voor de geautomatiseerde informatievoorziening, waaronder apparatuur, programmatuur (applicaties), netwerken, internet, e-mail, multi-functionals en telefonie die door GGZ Oost Brabant ter beschikking worden gesteld.
- Informatie: o.a. tekst, documenten, fotografie, beeld en geluidsopnames en film.
- Social Media: media die gebruikmaakt van online-technologieën om sociale interactie te bevorderen.
- Spam: onpersoonlijke, ongevraagde commerciële- of ongevraagde massale e-mailberichten.

1.2 Werkingsfeer

Dit beleid heeft betrekking op alle medewerkers van GGZ Oost Brabant en is - voorzover de aard van de rechtsbetrekking zich daartegen niet verzet - van overeenkomstige toepassing voor:

- Vrijwilligers, stagiairs, ingehuurde krachten, ZZP'ers, PNIL, WO-onderzoekers, externe dienstverleners en personen werkzaam bij een organisatie waarmee de GGZ Oost Brabant een samenwerkingsovereenkomst heeft waarin o.a. het gebruik van ICT-middelen is geregeld.
- Overige personen aan wie het recht tot het gebruik van de ICT-middelen van de GGZ Oost Brabant is verleend.

Bovenstaande personen worden in het vervolg van dit beleid aangeduid als 'gebruiker'.

Daarnaast is dit beleid niet alleen van toepassing op alle locaties van GGZ Oost Brabant, maar ook indien de 'gebruiker' op afstand (bijvoorbeeld door thuiswerken) gebruik maakt van de ICT-middelen die GGZ Oost Brabant ter beschikking stelt.

2 Algemene uitgangspunten

De direct leidinggevende beslist in eerste instantie over het ter beschikking stellen en gebruik van ICT-middelen en overlegt hiervoor met de verstrekker c.q. beheerder van die middelen. De direct leidinggevende kan toegang tot bepaalde faciliteiten en/of diensten van deze middelen beperken, voor zover niet noodzakelijk voor een goede uitoefening van de functie.

De afdeling ICT is bevoegd om op afstand updates/wijzigingen door te voeren op de ICT-middelen die eigendom zijn van de organisatie.

- De aan de gebruiker ter beschikking gestelde ICT-middelen zijn bedoeld voor zakelijk gebruik. Privégebruik is alleen toegestaan als dit de dagelijkse werkzaamheden niet negatief beïnvloedt en niet schadelijk is voor de (prestaties van) ICT-middelen van de GGZ Oost Brabant. Bij onacceptabel persoonlijk gebruik van ICT-middelen moet onder andere worden gedacht aan het veelvuldig privégebruik van internet, multi-functionals en telefonie.
- Het is niet toegestaan ICT-middelen van de GGZ Oost Brabant te gebruiken of te exploiteren voor commerciële doeleinden anders dan die welke voortvloeien uit hoofde van de functieervulling bij de GGZ Oost Brabant, tenzij hiervoor expliciet toestemming van de directie is verkregen.
- De gebruiker is verplicht zich te houden aan algemene instructies voor het gebruik van ICT-middelen.
- Toegang tot ICT-middelen van de GGZ Oost Brabant wordt verleend op basis van een 2-factor authenticatie.
- Voor het beheer van het persoonlijke wachtwoord gelden de volgende regels:
 - ✓ De gebruiker is verantwoordelijk voor het gebruik van de bevoegdheden die aan de combinatie van gebruikersnaam en wachtwoord zijn verbonden. De gebruiker moet dus alle redelijke maatregelen voor de beveiliging en geheimhouding van het wachtwoord hebben getroffen.
 - ✓ Het wachtwoord is strikt persoonlijk, niet overdraagbaar en geheim.
 - ✓ De gebruiker zal zijn werkplek zorgvuldig gebruiken en beheren en ervoor zorgdragen dat deze werkplek bij tijdelijke of langdurige afwezigheid het scherm te vergrendelen en niet onbeheerd achter te laten.
 - ✓ Het is de gebruiker niet toegestaan zich ongeautoriseerd toegang te verschaffen tot gegevens van andere gebruikers of informatiesystemen.
- Het is de gebruiker niet toegestaan de door de GGZ Oost Brabant ter beschikking gestelde programmatuur, gegevensbestanden of documentatie ongeautoriseerd te kopiëren of ter beschikking te stellen aan derden.
- De gebruiker zal geen acties ondernemen of pogingen hiertoe doen die de continuïteit of de beveiliging van de ICT-middelen van de GGZ Oost Brabant ondermijnen.
- Het is niet toegestaan andere gebruikers met behulp van de ICT-middelen onheus te bejegenen of lastig te vallen.
- De gebruiker zal zorgvuldigheid betrachten bij het gebruik en het beheer van mobiele apparatuur en gegevensdragers.
- De gebruiker is verantwoordelijk voor het afdrucken van gegevens op multi-functionals en zal de vertrouwelijkheid van afgedrukt materiaal waarborgen.
- De gebruiker is verplicht deel te nemen aan de training(en)/instructie workshops die door GGZ Oost Brabant worden aangeboden in het kader van de informatiebeveiliging.
- De medewerker neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de informatie van GGZ Oost Brabant te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatig gebruik. De medewerker houdt hierbij in ieder geval rekening met:
 - de beveiligingsclassificatie van de informatie;
 - de door de werkgever gestelde beveiligingsvoorschriften (o.a. informatiebeveiligingsbeleid);
 - aan de werkplek verbonden risico's;

- het risico door het benaderen van informatie van GGZ Oost Brabant of van haar cliënten met andere dan door de werkgever verstrekte of goedgekeurde ICT-apparatuur.
- Onbedoelde inbreuken op de beveiliging, van binnenuit of vanuit de buitenwereld, dient direct gemeld te worden bij zijn leidinggevende en de Information Security Officer, telefoon 088-8461911 of e-mail informatiebeveiliging@ggzoostbrabant.nl. Tevens dient een incident melding gemaakt te worden via het VIM-systeem, via het formulier 'informatiebeveiliging'.
- Bij beëindiging van het dienstverband en/of inhuur worden alle ICT-middelen van GGZ Oost Brabant geretourneerd door de gebruiker of zijn/haar leidinggevende. Autorisaties worden in opdracht van de leidinggevende geblokkeerd. Indien noodzakelijk, zorgt de leidinggevende ervoor dat de bestanden (waaronder ook e-mail) van de vertrekkende gebruiker aan een door de leidinggevende nader aan te wijzen medewerker worden overgedragen.
- Zonder uitdrukkelijke toestemming van de leidinggevende respectievelijk opdrachtgever is het vertrekkende of voormalige gebruikers niet toegestaan om kopieën van bestanden en mailboxen te maken voor gebruik na einde dienstverband of opdracht.

3 Beleid voor het gebruik van e-mail

Voor het gebruik van e-mail gelden binnen de GGZ Oost Brabant de volgende voorwaarden:

- De gebruiker zal met de grootste zorgvuldigheid e-mails bekijken en is bewust van mogelijke Phishing en Ransomware berichten. Bij twijfel stuurt de gebruiker de e-mail ter controle door naar het e-mailadres: valse-email@ggzoostbrabant.nl
- Het gebruik van het aan de gebruiker op persoonlijke titel ter beschikking gestelde e-mailadres is strikt persoonlijk. Niet persoonsgebonden e-mailadressen kunnen wel met meerdere gebruikers worden gedeeld, waarbij altijd één gebruiker als aanspreekpunt voor het e-mailadres wordt aangesteld.
- Het is alleen toegestaan vertrouwelijke bedrijfsinformatie, o.a. patiënt- en personeelsgegevens via de functionaliteit 'veilig verzenden' te verspreiden.
- Het is niet toegestaan met behulp van de ICT-middelen van de GGZ Oost Brabant spam te versturen.
- Het is niet toegestaan voor andere gebruikers bestemde e-mailberichten doelbewust ongeautoriseerd te lezen, kopiëren, wijzigen, door te sturen of te vernietigen.
- Het is niet toegestaan informatie die strijdig is met de wet of de goede zeden (o.a. pornografisch materiaal), informatie die de goede naam van de GGZ Oost Brabant aantast, informatie die een discriminerend, opruiend, aanstootgevend of bedreigend karakter heeft met behulp van ICT-middelen van de GGZ Oost Brabant te produceren, te benaderen, op te slaan, te verzenden of in de openbaarheid te brengen. Indien de gebruiker ongevraagd informatie van deze aard krijgt aangeboden, dient de gebruiker dat aan de Information Security Officer, telefoon 088-8461911 of e-mail informatiebeveiliging@ggzoostbrabant.nl te melden.
- Het is gebruikers niet toegestaan elektronische kettingsbrieven of waarschuwingsberichten van virussen aan (groepen van) gebruikers te verzenden.

4 Beleid voor het gebruik van internet

Het is de gebruiker niet toegestaan de ICT-middelen, door de werkgever ter beschikking gesteld te gebruiken:

- Voor het bezoeken van sites of voor berichtenverkeer met een pornografisch, racistische, discriminerende, intimiderende, beledigende of aanstootgevende inhoud of gerelateerd aan ongewenst gedrag of sites voor berichtenverkeer die (kunnen) aanzetten tot haat en/of geweld;
- Om GGZ Oost Brabant en/of zijn medewerkers in diskrediet te brengen of anderszins te beschadigen;
- Om zich ongeoorloofd toegang tot niet-openbare bronnen te verschaffen (hacken);
- Om voor privédoeleinden betaaldiensten af te nemen, online te gokken, gamen of deel te nemen aan internet-, sms- of belpelletjes.

- Voor privédoeleinden (illegale) software, films of muziek te downloaden, tenzij deze download(s) de dagelijkse werkzaamheden niet negatief beïnvloeden en/of de (prestaties van) ICT-middelen van de GGZ Oost Brabant niet worden geschaad.

5 Beleid voor het gebruik van WhatsApp

WhatsApp is niet geschikt voor gebruik binnen de kaders voor Privacy & Informatiebeveiliging die we binnen de zorg stellen. Voor het gebruik van WhatsApp gelden daarom de volgende regels met de belangrijkste basisregel: **Verzend geen herleidbare cliëntgegevens via WhatsApp!**

Persoonsgebonden iPhone	Afdelingstelefoon, persoonsgebonden
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zet een toegangscode (van 6 cijfers) op WhatsApp. 2. Verzend geen herleidbare cliëntgegevens. Als iemand dit wel naar jou stuurt, verwijder deze gegevens dan binnen WhatsApp 3. Gebruik WhatsApp voor kleine berichtjes met cliënten, ketenpartners of collega's. 4. Maak geen groepen aan met cliënten, gebruik hiervoor b.v. Minddistrict. 5. Maak onderling in je werkoverleg afspraken over werk-privé en "WhatsApp etiquette". 6. Zet iCloud synchronisatie uit. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zet een toegangscode (van 6 cijfers) op WhatsApp. 2. Verzend geen herleidbare cliëntgegevens. Als iemand dit wel naar jou stuurt, verwijder deze gegevens dan binnen WhatsApp 3. Gebruik WhatsApp voor kleine berichtjes met cliënten, ketenpartners of collega's 4. Verwijder 1x per week alle berichten uit WhatsApp 5. Maak geen groepen aan met cliënten, gebruik hiervoor b.v. Minddistrict. 6. Maak in het werkoverleg afspraken over het gebruik. App op de afdelingstelefoon in elk geval niet privé, want alle collega's zien elk zakelijk gebruik.

6 Beleid voor het gebruik van Social Media

Voor het gebruik van Social Media gelden binnen de GGZ Oost Brabant de volgende voorwaarden:

- Bij deelname aan discussiegroepen of social media (o.a. Facebook, Twitter, blogs, YouTube, LinkedIn) op het internet mag een gebruiker geen mededelingen of persoonlijke mening geven namens de GGZ Oost Brabant, maar moet aangegeven worden dat dit op persoonlijke titel gebeurt, ten alle tijden met oog voor de goede naam en reputatie van de GGZ Oost Brabant. Spreek je namens GGZ Oost Brabant, vermeld dan de organisatienaam en je functie.
- Het is niet toegestaan vertrouwelijke bedrijfsinformatie en/of informatie die de goede naam en reputatie van de GGZ Oost Brabant aantast via social media te verspreiden.
- GGZ Oost Brabant kan een gerechtvaardigd belang hebben om te monitoren wat er op social media over de organisatie wordt gezegd. Hierbij kunnen uitlatingen van gebruikers tegen gekomen worden. Hierbij wordt enkel op openbare informatie gecontroleerd.

7 Privacy, toezicht en controle

Voor de waarborging van de privacy bij het gebruik van ICT-middelen & Social Media en de controle van dit gebruik gelden de volgende voorwaarden:

- GGZ Oost Brabant heeft een privacybeleid. Dit is een intern document met het beleid van de organisatie gericht tot iedereen die binnen en namens de organisatie werkt met persoonsgegevens. Het document is te vinden via het HelpMij portaal.
- GGZ Oost Brabant informeert door middel van het beleid ICT-middelen en Social media wat wel en niet is toegestaan.

Controle algemeen

- In het kader van technisch systeem-, netwerk- en applicatiebeheer vindt vastlegging van gebruikers- en verkeerinformatie (logging) plaats.
- Controle vindt in beginsel plaats op het niveau van getotaliseerde gegevens die niet herleidbaar zijn tot individuele personen. De controle op het gebruik van de ICT-middelen vindt plaats met als doel:

- Het verkrijgen van inzicht in de aard en mate van het gebruik van de ICT-middelen en informatie van GGZ Oost Brabant;
- Het voorkomen van onrechtmatig gebruik dan wel misbruik van de ICT-middelen en informatie van GGZ Oost Brabant;
- Het beveiligen van het systeem, het netwerk, de informatie van GGZ Oost Brabant;
- Het beschermen van de integriteit en goede naam van GGZ Oost Brabant;
- Het beheer van de ICT-middelen en toegang tot de informatie van GGZ Oost Brabant;
- Kosten- en capaciteit beheersing van het gebruik van ICT-middelen.

Gerichte controle

- GGZ Oost Brabant kan een legitieme reden (namelijk een gerechtvaardigd belang) hebben om gerichte controles uit te voeren op e-mail, internet of telefoon. Per situatie dient er een afweging plaats te vinden of het belang van organisatie zwaarder weegt dan het privacybelang van de gebruiker. Hierbij dient de controle noodzakelijk te zijn en moeten er geen andere manieren mogelijk zijn om het doel te bereiken, die minder ingrijpend zijn voor de privacy van de gebruikers.
- Indien een gebruiker wordt verdacht van het overtreden van het beleid ICT-middelen en social media, kan er gedurende een vastgestelde periode een gerichte controle plaatsvinden.
- Deze gerichte controle wordt slechts uitgevoerd wanneer geen minder ingrijpend middel voorhanden is en nadat de medewerker is ingelicht dat signalen hierover zijn ontvangen en om een reactie is gevraagd. In uitzonderingssituaties kan GGZ Oost Brabant deze inlichtingenplicht buiten beschouwing laten. In dit geval worden betrokkenen zo spoedig mogelijk geïnformeerd over de gerichte controle.
- De controle beperkt zich in beginsel tot verkeersgegevens van het gebruik van de ICT-middelen en de informatie van GGZ Oost Brabant. Alleen bij zwaarwegende redenen vindt er controle op de inhoud plaats. Privébestanden worden hierbij zoveel mogelijk ontzien.
- De directeur van de betrokkene(n), de directeur Human Resource & Development en de Raad van Bestuur moeten gezamenlijk vooraf toestemming geven voor het uitvoeren van deze gerichte controle. De Raad van Bestuur geeft schriftelijk en met redenen omkleed, de Information Security Officer en de Privacy Officer van de GGZ Oost Brabant de opdracht om na een gerezen verdenking van handelen in strijd met dit beleidsdocument, in het kader van een onderzoek voor een beperkte periode gerichte vier-ogen-principe controle uit te voeren op gebruik van o.a. telefonie, e-mail, internet-, multi-functionals en applicatie gebruik van individuele gebruikers. Genoemde opdracht wordt uitsluitend verleend wanneer geen minder ingrijpend middel voorhanden is en vooraf uit de door de Functionaris voor de Gegevensbescherming (FG) uitgevoerde DPIA geen onoverkomelijke bezwaren blijken.
- De persoonlijke controle kan bij iedere gebruiker (ongeacht hun rol/functie) worden uitgevoerd. Wel wordt er rekening gehouden met documenten/e-mails die gezien hun aard een vertrouwelijk karakter hebben en/of toezien op werkzaamheden ten behoeve van de Ondernemingsraad of andere adviesraden. Blijkt uit de titel van het bericht dat de e-mail persoonlijk is, dan mag dit bericht niet gelezen worden. Is er geen scheiding gemaakt tussen zakelijke en privé mail, dan wordt bij de controle van de e-mail de privéberichten zo veel mogelijk ontzien.
- Gebruikers ten aanzien van wie geconstateerd is dat zij zich niet houden aan dit beleidsdocument, worden zo spoedig mogelijk door de leidinggevende op hun gedrag aangesproken.
- Bij geconstateerde (beveiliging)incidenten heeft de directeur ICT het recht om apparatuur en/of gebruikers de toegang tot computers en/of netwerken (tijdelijk) te ontzeggen.
- De functionarissen belast met het beheer van de bestanden en de controle zijn verplicht tot geheimhouding van de persoonsgegevens waarvan zij kennisnemen behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hen tot mededeling verplicht of uit hun taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

Grootschalig en/of stelselmatige monitoring

- Indien GGZ Oost Brabant grootschalige verwerkingen en/of stelselmatige monitoring van persoonsgegevens wilt inzetten om activiteiten van werknemers te controleren dan zal hier eerst een Data protection impact assessment (DPIA) voor uitgevoerd worden (dit kan van toepassing zijn bij controle van e-mail en internetgebruik).
- Indien uit de DPIA blijkt dat de grootschalige en/of stelselmatige monitoring een hoog privacy risico oplevert en er geen mogelijkheden zijn om de risico's te beperken, zal de Functionaris Gegevensbescherming door middel van voorafgaande raadpleging contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens.

8 Sancties

In geval van overtreding van dit beleid gelden de volgende bepalingen:

- Indien uit controle blijkt dat een gebruiker in onredelijke mate voor privédoeleinden gebruik heeft gemaakt van ICT-middelen van GGZ Oost Brabant, dan is GGZ Oost Brabant gerechtigd en kan overgaan tot het verhalen van de hiermee gemaakte kosten op de betreffende gebruiker.
- Bij constatering van misbruik van ICT-middelen of het gebruik in strijd met de regelgeving of wettelijke bepalingen, kan de Raad van Bestuur een sanctie opleggen conform hetgeen hierover met betrekking tot op non-actiefstelling, disciplinaire straffen, en beëindiging van het dienstverband is vastgelegd in de cao.

9 Overige bepalingen

Voor het gebruik van ICT-middelen en Social Media gelden binnen de GGZ Oost Brabant de volgende overige bepalingen:

- Vaststelling van dit beleidsdocument geschiedt door de Raad van Bestuur volgens de gangbare besluitvormingsprocedure.
- De Raad van Bestuur informeert de gebruikers voorafgaande aan de invoering en bij wijziging over de inhoud van het beleid ICT-middelen en Social media.
- Evaluatie van de inhoud en de werking van het beleid ICT-middelen en Social media en eventuele wijziging vindt elk jaar plaats en/of in geval van ingrijpende wijzigingen binnen de organisatie en/of het gebruik van ICT-middelen & Social Media.
- Wanneer er zich in het kader van dit beleidsdocument situaties voordoen waarin niet voorzien wordt, beslist de Raad van Bestuur in overleg met de Ondernemingsraad.