



# Veilig communiceren is zorgen voor elkaar

Het is steeds belangrijker dat medewerkers van zorgorganisaties veilig omgaan met informatie en zich bewust zijn van de risico's van bijvoorbeeld phishingmails of het onbeveiligd delen van persoonsgegevens. Toch is de informatieveiligheid op de werkvloer niet altijd vanzelfsprekend. Dat heeft verschillende oorzaken. Medewerkers herkennen bijvoorbeeld phishingmails niet. Of zij weten niet wanneer en waar een datalek gemeld moet worden. Ook is niet altijd bekend wat wel en wat geen veilig communicatiekanaal is om patiëntgegevens te delen. Deze problemen zijn niet uniek. Daarom zette het ECP | Platform voor de InformatieSamenleving collectieve denkracht in van deskundigen. Met als resultaat: de toolkit Veilig communiceren.

& DOOR BETTINE PLUUT, MARIËT DE WAAL, MANON VAN DER WOUDE

Stel je voor: je wilt een bericht met persoonlijke gezondheidsinformatie over een patiënt/cliënt delen met een andere zorgmedewerker. Deze informatie wil je óók delen met de patiënt zelf. Je doet dit via email, zoals je gewend bent. Gemakkelijk en snel! Je weet dat er veilige communicatiekanalen in de organisatie worden gebruikt, maar dat vind je niets. Je bent blij met de mogelijkheid tot laagdrempelig contact, maar weet ook wel dat deze manier van communiceren niet veilig is. Waarom gebruik je de veilige communicatiemiddelen niet? Ben je bekend met de risico's? En heb je dit al eens besproken met de patiënt/cliënt?

**Veilig communiceren**  
Veel zorginstellingen worstelen met deze vragen. Het programma Informatieveilig gedrag in de zorg zette daarom kennis en expertise van 14 ervaringsdeskundigen in voor de ontwikkeling van de toolkit Veilig communiceren. De werkgroep heeft verschillende middelen uitgewerkt die ingezet kunnen worden om zorgmedewerkers bewust te maken van het belang van veilig communiceren. Onder andere een animatievideo en een presentatietemplate om collega's meer te vertellen over

veilig communiceren. En een checklist die zorgmedewerkers erop wijst wat nodig is om veilig te kunnen communiceren. Ook biedt de toolkit tips. Bijvoorbeeld over waar patiënten/cliënten terecht kunnen met vragen.

De Implementatieroute is ontwikkeld voor medewerkers die werken aan informatieveilig gedrag in de organisatie. De route is een

“**WE WILLEN EEN ZINVOLLE BIJDRAGE LEVEREN AAN INFORMATIEVEILIG GEDRAG IN DE ZORG**”

duidelijke weergave van de stappen die je neemt als je ziet dat er niet of weinig veilig wordt gecommuniceerd. Bij de stappen vind je een korte uitleg en linkjes naar handige documenten en tips. De toolkit helpt om veilig communiceren efficiënt in te richten én te borgen. Met als belangrijkste boodschap: veilig communiceren is zorgen voor elkaar.

“De werkgroep heeft in korte tijd een prakti-

sche toepassing opgeleverd voor een probleem waar veel zorginstellingen mee worstelen”, stelt Mariët de Waal, Implementatiedeskundige programma Informatieveilig gedrag zorg. “We zijn het eerste programma dat de werkgroep methodiek, ontwikkeld door het Vliegwiël, heeft toegepast. Daar zijn we trots op. Vanuit verschillende perspectieven hebben we kennis en ervaring gebundeld. Samen

hebben we de toolkit Veilig communiceren gemaakt. Deze is nu te gebruiken door andere organisaties in de zorg.”

**Werkbare oplossing**  
Aan de werkgroep hebben 14 ervaringsdeskundigen deelgenomen: een patiënt, projectleider, functionaris gegevensbescherming, CISO, DPO, privacy officer en kwaliteitsadviseur. Zij zijn actief binnen verschillende zorgsectoren.

Ervaringsdeskundigen Gerry van Tol, Coördinator Informatie Beveiliging bij Libra Revalidatie & Audiologie, en Marja Bakker, Projectleider ICT in het Admiraal De Ruyter Ziekenhuis (ADRZ), vertellen over hun deelname aan de werkgroep.

“We nemen deel aan de werkgroep ‘veilig communiceren’ omdat we een zinvolle bijdrage willen leveren aan het bevorderen van informatieveilig gedrag in de zorgsector. Veel zorginstellingen stuiten op dezelfde uitdagingen op het gebied van informatieveiligheid. In plaats van steeds zelf op zoek te gaan naar een werkbare oplossing, doen we dat nu met elkaar. Dit bespaart niet alleen tijd, maar leidt ook tot waardevolle relaties.”

Informatieveiligheidsprofessionals werken vaak alleen of in een klein team aan de uitdagingen rond informatieveiligheid. Maar zij hebben een grote behoefte aan uitwisseling van ervaringen en aanpak. Van Tol en Bakker

hierover: “Dit bespaart niet alleen tijd, maar leidt ook tot waardevolle relaties. Deze contacten zijn van essentieel belang om regelmatig in gesprek te gaan met gelijkgestemden, elkaars standpunten te begrijpen en uitwisseling van beleid, visies en procesplannen mogelijk te maken. Zo ontstaat er een win-win situatie.”

**Bereiken van gedragsverandering**  
De toolkit helpt organisaties om de juiste interventies te kiezen. Net als in de wegwijzer ‘Aan de slag met informatieveilig gedrag’ wordt gestart met een analyse van de oorzaken van niet veilig communiceren. Om vervolgens tips te geven over hoe je slim de juiste acties in gang kan zetten. Zodat de informatieveiligheid met zo min mogelijk inspanningen vergroot kan worden.

“We hadden vanuit het programma al de ‘Wegwijzer’ die zorginstellingen helpt medewerkers niet alleen bewust te maken van privacy en cybersecurity-risico's, maar ook

## Aan de slag met de toolkit

Sinds de lancering is de toolkit door meer dan 500 zorgprofessionals gedownload. Zie ook:



Via de kanalen van Informatieveilig gedrag in de zorg, ECP | Platform voor de InformatieSamenleving en ook de bij het programma betrokken brancheorganisaties ActiZ, de Nederlandse ggz, NFU, NVZ en VGN is ruimschoots aandacht besteed aan de lancering van de toolkit Veilig communiceren. Met als doel: zoveel mogelijk zorgorganisaties te bereiken en te stimuleren de beschikbare middelen te gebruiken. Immers: veilig communiceren is zorgen voor elkaar.

**Informatieveilig gedrag in de zorg**  
De toolkit Veilig communiceren is een uitgave van het programma Informatieveilig gedrag in de zorg. Het programma Informatieveilig gedrag in de zorg wordt uitgevoerd door stichting ECP | Platform voor de Informatiesamenleving in opdracht van het ministerie van VWS. De brancheorganisaties ActiZ, de Nederlandse ggz, NFU, NVZ en VGN zijn bij het programma betrokken. De toolkit is gebaseerd op werkgroep methodiek Vliegwiëlcoalitie (digitale transformatie in de zorg).

De toolkit helpt om veilig communiceren efficiënt in te richten én te borgen. De Implementatieroute + toelichting (clickable pdf) is ontwikkeld voor Informatieveiligheidsprofessionals. Hij biedt een duidelijke weergave van de stappen die je neemt als je ziet dat er niet of weinig veilig wordt gecommuniceerd.

Bij de stappen vind je een korte uitleg en linkjes naar handige documenten en tips. Op het moment dat je het actieplan gaat bepalen kan je gebruik maken van de Toolkit Veilig communiceren. Deze middelen zijn zorgvuldig samengesteld en helpen je om in actie te komen:

- Voorbeeld werkwijze veilig communiceren (pdf)
- Animatievideo
- Presentatietemplate (ppt)

Meer informatie en downloaden:



handreikingen biedt hoe hun gedrag ‘veiliger’ te maken”, vertelt Lies van Gennip, projectleider programma Informatieveilig gedrag zorg. “De wegwijzer is een generieke aanpak. Uit het veld was daarnaast behoefte aan concretere handreikingen voor veel voorkomend risico-gedrag. Het programma heeft daarop ingespeeld en heeft met het veld een aanpak en tools ontwikkeld voor veilig communiceren.”

**Bewustwording**  
De toolkit is gelanceerd begin oktober tijdens de internationale Cybersecurity maand. In deze maand vragen veel organisaties aandacht voor bewustwording rondom online veiligheid en het stimuleren van cyber secure gedrag. Dit werd bevestigd door de leden van de werkgroep, ook zij hadden extra acties gepland.

Een mooi voorbeeld daarvan is de workshop die Monica Bassie, Privacy Officer bij Jong JGZ, organiseerde voor zorgprofessionals. Ze gebruikte daarbij de animatievideo, evenals de praatplaat ‘voorbeeld werkwijze’. De tools helpen wanneer er uit onderzoek naar de oorzaken van onveilig communiceren, binnen je organisatie blijkt dat zorgmedewerker en patiënt/cliënt niet veilig communiceren omdat ze niet overtuigd zijn van het belang van veilig communiceren.

In de animatievideo wordt kort en helder uitgelegd dat veilig communiceren belangrijk is. De nadruk ligt op hoe je in jouw organisatie kunt nagaan hoe je veilig kunt communiceren. En ook hoe je daarover met de patiënt in gesprek kunt gaan. ■

CV



**Bettine Pluut** is strategisch adviseur praktijkondersteuning en kennisontwikkeling, ECP | Platform voor de InformatieSamenleving.



**Mariët de Waal** is adviseur implementatie en zorginnovatie, ECP | Platform voor de InformatieSamenleving.



**Manon van der Woude** is communicatieadviseur, ECP | Platform voor de InformatieSamenleving.