

# E-gedragscode

## 1. Inleiding

Dit document vormt de gedragscode voor het gebruik van een (mobiele) telefoon, tablet, smart devices, internet, e-mail, social media en andere elektronische informatie- en communicatiemiddelen (hierna elektronische communicatiemiddelen) die ter beschikking worden gesteld of worden betaald door één van de divisies van Lelie zorggroep, verder te noemen Lelie zorggroep. De inhoud correspondeert met de NEN norm 7510 waarin veiligheidseisen voor ICT in de zorg zijn geformuleerd en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), waarin de privacy van individuen gewaarborgd is. Onder Lelie zorggroep worden in dit document eveneens de hieronder vallende divisies verstaan.

## 2. Overwegingen

De E-gedragscode omschrijft het gebruik van elektronische communicatiemiddelen voor Lelie zorggroep en uitingen van medewerkers door middel van elektronische communicatiemiddelen. De volgende punten zijn overwogen bij het vaststellen van deze gedragscode:

1. Aangescherpte wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de AVG en het interne informatieveiligheidsbeleid;
2. Gebruik van elektronische communicatiemiddelen is voor velen binnen Lelie zorggroep nodig om het werk adequaat te doen. Er kunnen werk gerelateerde zaken op privé apparaten gedaan worden en privé zaken worden soms ook onder werktijd gerealiseerd. Het onjuist gebruik hiervan kan ten kosten gaan van de kwaliteit van het werk en de privacy van (andere) medewerkers en cliënten, dit brengt diverse risico's met zich mee.

Bij risico's valt te denken aan:

- Beveiligingsrisico's zoals beschadiging van het netwerk door virussen, uitlekken van bedrijfsgeheimen en cliëntgegevens, bieden van openingen voor computercriminaliteit;
- Juridische risico's zoals het maken van inbreuk op intellectueel eigendom van een ander door illegaal downloaden, het schenden van de privacywetgeving, of misbruik van het eigen bedrijfslogo. Ook kunnen zaken strafbaar zijn, zoals het downloaden van illegaal porno;
- Ethische risico's zoals het in diskrediet brengen van de goede naam van de organisatie of onjuist delen van informatie;
- Kosten: door het oneigenlijk gebruik van communicatiemiddelen kunnen de kosten oplopen. Denk aan het uitbreiden van het geheugen, extra beveiligingsmaatregelen, hoge telecommunicatiekosten.
- Uitval van systemen: overbelasting van de ICT-infrastructuur door ongewenste toepassingen (bijvoorbeeld downloaden van films, luisteren naar online radio) kan

het normaal functioneren van diverse systemen binnen de organisatie ernstig verstoren.

Ter vermijding van dergelijke risico's geeft Lelie zorggroep voorschriften voor het verrichten van de arbeid, en maatregelen ter bevordering van de goede orde in de organisatie. De hierna weergegeven regels vallen onder deze bepaling.

- Tegen de achtergrond van de risico's van elektronische communicatiemiddelen wordt van de gebruiker verantwoordelijk, professioneel en integer handelen verwacht.
- De uitgifte registratie van devices geschiedt om het beheer en de continuïteit van de technische infrastructuur te waarborgen, informatie te beschermen, verstoring van bedrijfsprocessen en andere (financiële) schade tegen te gaan.
- De organisatie behoudt zich het recht voor om vastgelegde gegevens ten aanzien van het gebruik van elektronische communicatiemiddelen te analyseren indien sprake is van een vermoeden van strijd met de gedragscode door de gebruiker. Niet naleving van deze regels kan leiden tot disciplinaire en arbeidsrechtelijke maatregelen.

### **3. Werkingsfeer**

Deze regeling geldt voor eenieder die bij Lelie zorggroep of bij één van de divisies vallend onder Lelie zorggroep werkzaam is. Deze gedragscode is tevens van toepassing indien betreffende medewerker in privésfeer op enigerlei wijze zich uitlaat over werk gerelateerde zaken, zoals onder andere publicatie van (informatie over) cliënten en de organisatie.

### **4. Algemeen**

1. Lelie zorggroep behoudt zich het recht voor om de toegang tot communicatiemiddelen te beperken zoals het beperken van toegang tot bepaalde sites en (mobiele) telefoonnummers. Met name sites met, of nummers die toegang bieden tot een pornografische, racistische, verslavingsgevoelige of discriminerende inhoud zullen (kunnen) worden geweerd.
2. Lelie zorggroep kan het recht tot gebruik van (een deel van) internet en/of een ander elektronisch communicatiemiddel toestaan, maar ook altijd weer intrekken. Zonder dat recht is gebruik van (een deel van) internet en/of het andere elektronische communicatiemiddel niet toegestaan.
3. Los van deze gedragscode horen medewerkers zich te houden aan de door Lelie zorggroep of per divisie opgestelde regels en procedures ten aanzien van correct gebruik van elektronische communicatiemiddelen zoals verwoord in de diverse documenten in het kwaliteitshandboek, het informatieveiligheidsbeleid van Lelie zorggroep en het Privacyreglement. Denk hierbij aan regels ten aanzien van correct taalgebruik, correct ondertekenen van (schriftelijke) correspondentie, afspraken inzake archiveren en het vertegenwoordigen van Lelie zorggroep.

## 5. Gebruik

### Algemeen

De infrastructuur voor elektronische communicatiemiddelen kent een eigen vorm van kwetsbaarheid, en een eigen vorm van beveiliging. Deze vragen om speciale aandacht van de werknemer op tenminste de volgende punten:

- User-identificatie (inlognaam) en authenticatie (bijvoorbeeld wachtwoord) zijn persoonsgebonden en mogen niet aan anderen worden doorgegeven;
- Het downloaden van software en applicaties is alleen toegestaan wanneer deze niet op de zwarte lijst van Lelie zorggroep staan (deze wordt gepubliceerd op Floor);
- Bedrijfsgevoelige informatie mag niet buiten de organisatie worden verstuurd. Indien dit toch noodzakelijk is, is toestemming van zowel de direct leidinggevende als de naast hogere leidinggevende nodig. Het berichtenverkeer hoort dan versleuteld te verlopen;
- Vertrouwelijke (privacygevoelige) gegevens mogen enkel worden verstuurd wanneer dit procedureel is bepaald door Lelie zorggroep als onderdeel van de functie en moet beveiligd worden verzonden binnen door Lelie zorggroep verstrekte mogelijkheden;
- Berichten die niet aan jou geadresseerd zijn en niet voor jou bedoeld zijn, moet je melden bij de afzender en verwijderen uit je inbox en verwijderen uit de map 'verwijderde berichten'. Wanneer het bericht gevoelige gegevens bevatte, moet je een melding doen bij het meldpunt datalek via [meldpuntdatalek@leliezorggroep.nl](mailto:meldpuntdatalek@leliezorggroep.nl) [dit formulier](#). Analoge brieven die niet aan jou geadresseerd zijn, moeten in de papiervernietiger vernietigd worden.

### Meldplicht

Een datalek is het toegang tot en vernietigen, wijzigen of vrijkomen van (persoons-) gegevens bij een organisatie, zonder dat dit de bedoeling was. De meldplicht datalek houdt in dat Lelie zorggroep een melding moet doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), zodra er een ernstig datalek is. Wanneer je een vermoedelijk datalek signaleert kun je een melding doen bij [meldpuntdatalek@leliezorggroep.nl](mailto:meldpuntdatalek@leliezorggroep.nl) of 0800 22 23 000 of via [dit formulier](#). De Functionaris Gegevensbescherming (FG) maakt een inschatting of een datalek gemeld moet worden bij de AP. Wanneer je geen melding doet van een vernomen datalek, riskeert Lelie zorggroep een boete van de Autoriteit Persoonsgegevens, van maximaal 20 miljoen of 4% van de jaaromzet.

### Internetgebruik

1. Werknemers van Lelie zorggroep mogen elektronische communicatiemiddelen incidenteel en kortstondig voor privédoeleinden gebruiken, zowel intern als extern, mits dit niet storend is voor de dagelijkse werkzaamheden en mits hierbij voldaan wordt aan de verdere richtlijnen van deze gedragscode. Het gebruik van elektronische communicatiemiddelen is echter primair en hoofdzakelijk verbonden met taken/bezigheden die voortvloeien uit de functie.

2. Het is niet toegestaan om elektronische communicatiemiddelen voor onacceptabele persoonlijke doeleinden te gebruiken. Bij onacceptabel persoonlijk gebruik van internet moet onder andere worden gedacht aan: niet werk-gerelateerd gebruik van social media, het spelen of downloaden van spelletjes, winkelen, gokken of deelnemen aan kansspelen, het voeren van een (niet-)persoonlijk werkgerelateerd dagboek (blogging) en het bezoeken van chat-/babbelboxen. Ook het online luisteren naar radio en het bekijken van TV en andere video-online toepassing (streaming media) valt onder deze noemer. De werknemer die niet-zakelijke berichten ontvangt, behoort de verzender te vragen om de verzending daarvan te stoppen indien dit in strijd is met het gebruik als genoemd in artikel 5.1.
3. Het is in het bijzonder niet toegestaan om op internet of via e-mail:
  1. Pornografisch, racistisch, discriminerend, verslavend, beledigend of aanstootgevend materiaal of materiaal dat niet past binnen de (christelijke) identiteit van Lelie zorggroep, te bekijken of te downloaden of te verspreiden;
  2. Zich ongeoorloofd toegang te verschaffen tot niet openbare bronnen op het internet;
  3. Actief aan te geven aan webwinkels dat belangstelling bestaat voor het ontvangen van productinformatie (zogenoemd opt-in aankruisen) voor eventuele latere bestellingen in de privésfeer;
  4. Zakelijke berichten anoniem of onder een fictieve naam te versturen;
  5. Dreigende, beledigende, seksueel getinte, racistische dan wel discriminerende berichten of berichten die niet passen binnen de (christelijke) identiteit van Lelie zorggroep, te verzenden of door te sturen;
  6. Iemand lastig te vallen.

Indien men ongevraagd informatie van een soort als hierboven genoemd aangeboden krijgt, dient dit gemeld te worden aan de ICT medewerkers binnen Lelie zorggroep ([ICT@leliezorggroep.nl](mailto:ICT@leliezorggroep.nl)).

Het is ook anderszins niet toegestaan om door middel van elektronische communicatiemiddelen in strijd met de wet of onethisch te handelen.

## **Telefoongebruik**

Het gebruik van de zakelijk verstrekte mobiele telefoon geschiedt onder de volgende regels:

- Het gebruik van de mobiele telefoon in het buitenland is niet toegestaan behalve als dit beroepshalve het geval is. Daarnaast is er te allen tijde toestemming vereist van de leidinggevende om in het buitenland gebruik te mogen maken van elektronische communicatiemiddelen van Lelie zorggroep;
- Het gebruik van netwerken in het buitenland (roaming) die geen voorkeursnetwerken zijn is niet toegestaan, met inachtneming van bovenstaande toestemmingsregeling;
- Het is zonder voorafgaande toestemming van de werkgever niet toegestaan een abonnement te nemen op zogeheten 'value added services', diensten die - meestal via SMS of WAP - op de telefoon worden aangeboden en waarvan de kosten via de telefoonrekening worden betaald;

- Het privégebruik van de mobiele telefoon, anders dan bedoeld onder 5.1, is niet toegestaan;
- Het gebruik van de mobiele telefoon om de laptop te verbinden met het IT-netwerk is niet toegestaan;
- Het voeren van gesprekken met vertrouwelijke inhoud op publieke plaatsen is in principe niet toegestaan behoudens uitzonderingssituaties zoals bijvoorbeeld acute zorg om een cliënt. De medewerker zoekt zo spoedig mogelijk een plaats om ongestoord te kunnen telefoneren.

## **Sociale media**

Sociale media is een verzamelnaam voor alle toepassingen op internet waarmee het mogelijk is op een gebruiksvriendelijke manier met elkaar te communiceren en informatie te delen. Medewerkers kunnen op sociale websites zowel positieve als negatieve uitingen over de werkgever plaatsen. Wat er geplaatst wordt, is ieders eigen verantwoordelijkheid. Echter, medewerkers zijn te allen tijde medewerkers van Lelie zorggroep, ook als zij werk gerelateerde berichten plaatsen op een privé account. Om onvoorziene en onbedoelde gevolgen van het gebruik van sociale media te vermijden zijn onderstaande richtlijnen opgesteld:

- Er dient verstandig omgegaan te worden met privacy en met wat er gedeeld wordt met de wereld. Men dient zich te houden aan het privacyreglement van de divisie waarbij iemand werkzaam is. Er mag geen vertrouwelijke informatie worden gedeeld en er dient rekening gehouden te worden met de privacy van cliënten en collega's;
- Wat iemand schrijft is de eigen verantwoordelijkheid. Lees het bericht voor plaatsing nog eens kritisch door. Het is niet toegestaan berichten over cliënten, collega's of de werkgever op social media te plaatsen, mits hier expliciet toestemming voor is verkregen;
- Tijdens het werk gebruikt de medewerker geen social media behalve als dit beroepshalve noodzakelijk is;
- Het is medewerkers niet toegestaan door middel van een privé account op social media contact te maken met cliënten of diens familie;
- Er wordt geadviseerd op social media de eigen naam te gebruiken;
- Als de naam van de werkgever genoemd wordt, dient de medewerker in dat geval duidelijk te zijn over de functie die uitgeoefend wordt. Men dient zich ervan bewust te zijn dat het uiten van een persoonlijke mening in tegenstelling kan zijn met de belangen van de werkgever en dat dit een conflict kan veroorzaken;
- Men realiseert zich dat internet blijvend is, alles wat online gepubliceerd wordt, blijft lang bestaan. Online bijdragen blijven altijd vindbaar en kunnen in andere media worden overgenomen;
- Men dient toestemming te vragen als er gebruik gemaakt wil worden van informatie van anderen.

## **6. Vastlegging gegevens en controle**

Binnenkomend elektronisch communicatieverkeer wordt door ICT zo goed mogelijk gecontroleerd op virussen, spam en dergelijke. Mocht blijken dat een e-mailbericht een virus

bevat, dan wordt het automatisch tegengehouden en worden de verzender en ontvanger daarover ingelicht. Indien desondanks materiaal wordt ontvangen dat mogelijk een virus bevat, dan dient de ontvanger onverwijld contact op te nemen met de afdeling ICT. Voor het tegengaan van ongevreemde en ongewenste e-mails kunnen spam-filters worden geïnstalleerd, en wel centraal binnen de organisatie of door een vanuit de organisatie aangezochte dienstverlener.

Het is de werkgever in beginsel toegestaan de vastgelegde gegevens ten aanzien van het gebruik van elektronische communicatiemiddelen te analyseren ten behoeve van het onderzoeken van ongeoorloofd gedrag indien er sprake is van een redelijke verdenking of vermoeden van een ongeoorloofde handeling door één of meerdere werknemers. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat andere middelen zijn uitgeput, dat er een zwaarwichtig belang van de organisatie in het geding is en dat bij de uitvoering rekening wordt gehouden met de ernst van de gevolgen voor de betrokken werknemer(s) en de wijze waarop in de bescherming van de privacy van de werknemers wordt voorzien. Het verzoek hiervoor wordt gedaan door de naast hogere leidinggevende in afstemming met de direct leidinggevende.

De betreffende gegevens worden bewaard zolang dit in het kader van nader onderzoek en eventueel te treffen maatregelen jegens een gebruiker noodzakelijk is. Dit alles binnen de kaders van de Nederlandse wetgeving.

## **7. Sancties**

De Raad van Bestuur kan besluiten tot het nemen van disciplinaire maatregelen of sancties zoals schorsing, op non actief stellen of ontslag op staande voet, in de volgende situaties:

- Handelen in strijd met deze gedragscode, het bedrijfsbelang, of de algemeen geldende normen en waarden;
- (Afhankelijk van de ernst) schending van de privacy van de cliënt/ medewerker;
- Bij het niet in acht nemen van de richtlijnen bij gebruik van sociale media of het zorgdragen door uw bericht van negatieve publiciteit van de divisie en/of Lelie zorggroep wordt een schriftelijke waarschuwing verstrekt en wordt u verplicht gesteld het bericht te verwijderen. Indien hier geen gehoor aan wordt gegeven of herhaling plaatsvindt.

## **8. Slot**

In alle gevallen waarin deze gedragscode niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

De OR heeft ingestemd met deze gedragscode. De regeling treedt in werking op 1 juli 2018. De regeling zal aan ieder personeelslid worden bekendgemaakt, wordt opgenomen op het intranet en is voor iedereen desgewenst op te vragen via de leidinggevende.