

's Heeren Loo



**ANTWOORDBLAD:
TRAINING DIGITAAL BELEID 'S
HEEREN LOO**



ANTWOORDBLAD: TRAINING DIGITAAL BELEID 'S HEEREN LOO



Hieronder vind je de antwoorden op de elf opdrachten van de training 'Digitaal Beleid 's Heeren Loo'. Je kunt hier nagaan wat de goede antwoorden zijn en hoeveel goede antwoorden je had. Het is aan te raden om voor de voorbereiding van de eindtoets de opdrachten die je fout had nog eens extra goed te bekijken.

Hoe handel je op internet volgens de Gedragscode?

Antwoord: Opdracht 1

Er zijn veel zaken waarmee je rekening moet houden bij het gebruik van sociale media. Het onderstaande antwoord is daarom ook een voorbeeld dat richting geeft. Kijk nog eens goed naar jouw antwoord en vergelijk dit hiermee.

- *De informatie die je plaatst, is voor iedereen beschikbaar die geabonneerd is op jouw account. Is het wenselijk dat iedereen deze informatie bekijkt? De officiële accounts van 's Heeren Loo zijn vaak openbaar. Hier moet je rekening mee houden bij het plaatsen van berichten.*
- *Voor het plaatsen van foto's van cliënten en/of collega is toestemming vereist. Daarnaast moet je de betrokkenen informeren over eventuele gevolgen. Maak een inschatting of de cliënt en/of collega hier een realistisch beeld van heeft.*
- *Het is belangrijk dat de informatie 's Heeren Loo niet schaadt. Denk daarom altijd na over de eventuele consequenties van de informatie.*

Antwoord: Opdracht 2

De negen regels zijn niet allesomvattend. Er is hierbij veel ruimte voor interpretatie. Bespreek daarom deze opdracht met je collega('s).

De negen regels uit de Gedragscode, die je kan gebruiken bij het formuleren van tips en tops, zijn:

1. Medewerkers mogen kennis en andere waardevolle informatie delen via sociale media, mits cliënten, collega's, partners, concurrenten en de organisatie niet in diskrediet worden gebracht. Verspreid geen interne en vertrouwelijke informatie over cliënten en over 's Heeren Loo.
2. Het zonder toestemming plaatsen van afbeeldingen van cliënten en collega's op sociale media is niet toegestaan.
3. Ook wanneer je op persoonlijke titel informatie online zet, is het altijd belangrijk na te gaan dat je 's Heeren Loo niet schaadt.
4. De overige artikelen van de gedragscode zijn eveneens van toepassing op het gebruik van sociale media.
5. Word geen vrienden met cliënten en vertegenwoordigers (bijv. op Facebook of via WhatsApp). Houd de relatie professioneel.

6. Spreek niet namens 's Heeren Loo. Dit mogen uitsluitend de officiële woordvoerders doen. Het is medewerkers niet toegestaan om op juridische kwesties of crisissituaties te reageren.
7. Respecteer de privacy van cliënten en collega's, wees vriendelijk en behandel de ander met respect. Verspreid geen uitspraken/namen van cliënten, collega's of andere personen.
8. Ben je ervan bewust dat hetgeen je publiceert voor langere tijd openbaar zal zijn, niet (gemakkelijk) verwijderd kan worden en door anderen makkelijk kan worden gebruikt of misbruikt. Cliënten, verwanten, collega's, samenwerkingspartners en journalisten lezen mee.
9. Gebruik niet de naam 's Heeren Loo (Zorggroep) of het 's Heeren Loo logo in je profielnaam. Hiervoor heeft 's Heeren Loo officiële accounts.

Voorbeelden tips:

- *Stel je hebt een bericht uitgekozen met foto van een cliënt met een zichtbaar handicap. Denk dan bewust na over stigmatisering (vooroordelen of misvattingen over cliënten).*
- *Denk na over de mogelijkheid om berichten te verwijderen. Staat dit voor langere of kortere tijd openbaar?*

Voorbeelden tops:

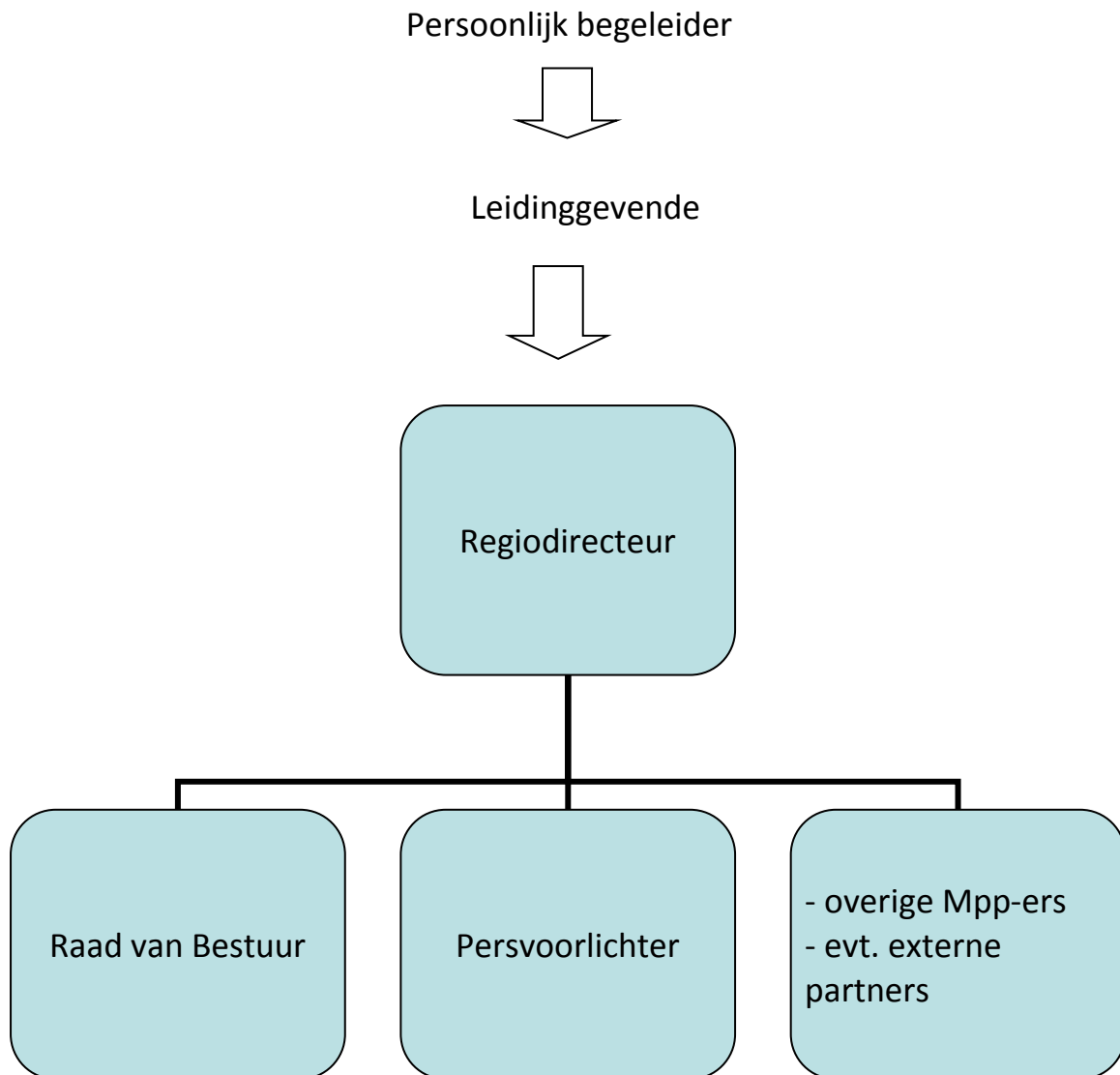
- *De betrokkenen in de berichten worden vriendelijk en met respect behandeld.*
- *Er wordt geen vertrouwelijke informatie benoemd in de berichten.*

Antwoord: Opdracht 3

Het scenario in het filmpje lijkt misschien ondenkbaar. Maar steeds meer ontevreden cliënten en/of klanten maken gebruik van sociale media. YouTube is hiervoor een veelgebruikt kanaal. In de Mediacode staat beschreven hoe je handelt bij dit soort incidenten. Deze kan je gebruiken bij je stappenplan.

Als je zelf media wilt gaan benaderen of vragen krijgt van een journalist neem je *altijd* contact op met de communicatieadviseur van jouw regio/afdeling (in afstemming met de regiodirecteur of afdelingshoofd). De communicatieadviseur helpt je bij het opstellen en verspreiden van persberichten. Hij/zij kan je advies geven over het gebruik van sociale media.

Onderstaand schema helpt je om te controleren of je iedereen hebt geïnformeerd:



Antwoord: Opdracht 4

In de Gedragscode zijn geen allesomvattende regels opgesteld die deze vraag beantwoorden. Mogelijk twijfel je of bepaalde berichten de reputatie van 's Heeren Loo kunnen schaden. Het is belangrijk dat je bij twijfel altijd stappen onderneemt. Je kunt hierbij het gesprek aangaan met je collega's. Zijn jullie het eens over wat wel en niet kan? Waarschijnlijk is dit uitgebreid aan bod gekomen bij de beantwoording van opdracht vijf.

Als je collega in jouw ogen ongewenste berichten plaatst op sociale media, onderneem dan de volgende stappen:

1. Overleg in eerste instantie met de persoon zelf of dit een ongewenst bericht is.
2. Vinden jullie eventueel dat het bericht aangepast of verwijderd moet worden? Let op! Je kunt een persoon hier niet toe verplichten.
3. Kom je er samen niet uit, bespreek dit dan met je leidinggevende of de communicatieadviseur van je regio.

Antwoord: Opdracht 5

Voor het formuleren van je mening over de stelling: “Het is ongewenst zodra volgers en vrienden weten dat jij bij 's Heeren Loo werkt.” bestaat geen goed of fout antwoord. Het is belangrijk dat je het gesprek bent aangegaan met je collega's over wat wel en niet kan en na bent gegaan voor jezelf wat je hiervan hebt geleerd. Waar ligt volgens jullie de grens tussen werk en privé?

Het is belangrijk om de reputatie van jezelf én van 's Heeren Loo altijd in je achterhoofd te houden. Zodra volgers en vrienden weten dat je bij 's Heeren Loo werkt, kan het zijn dat je daarop aangesproken wordt. Persoonlijke uitlatingen kunnen dan gezien worden als uitlatingen van 's Heeren Loo. Wees je hier dus bewust van!

Antwoord: Opdracht 6

Bij het gebruik van elektronische media moet je voldoen aan alle richtlijnen van de gedragscode. Dit betekent dat je tijdens het werk, buiten werktijd op een computer van 's Heeren Loo of in privé tijd in het bijzijn van een cliënt, geen websites mag bezoeken die een racistische, discriminerende, pornografische of seksueel intimiderende inhoud hebben. Het is niet toegestaan om websites met onrechtmatige informatie te bezoeken of om bestanden hiervan te downloaden. Je kunt hierbij denken aan informatie, die inbreuk maakt op het auteursrecht of strafbaar materiaal zoals kinderporno.

Kijkend naar de geschetste situaties waarin je wel/niet het internetsysteem en/of de werkmail van 's Heeren Loo mag gebruiken voor privé zaken, mogen situaties 1 t/m 3 absoluut niet. Reden hiervoor is, dat het te veel beslag legt op het systeem of omdat het risico's op een virus verhoogt. Bij situatie 4 is het niet eenduidig ja of nee. Waarschijnlijk doe je thuis ook weleens iets voor het werk. Bespreek dit eens met je collega('s) of leidinggevende.

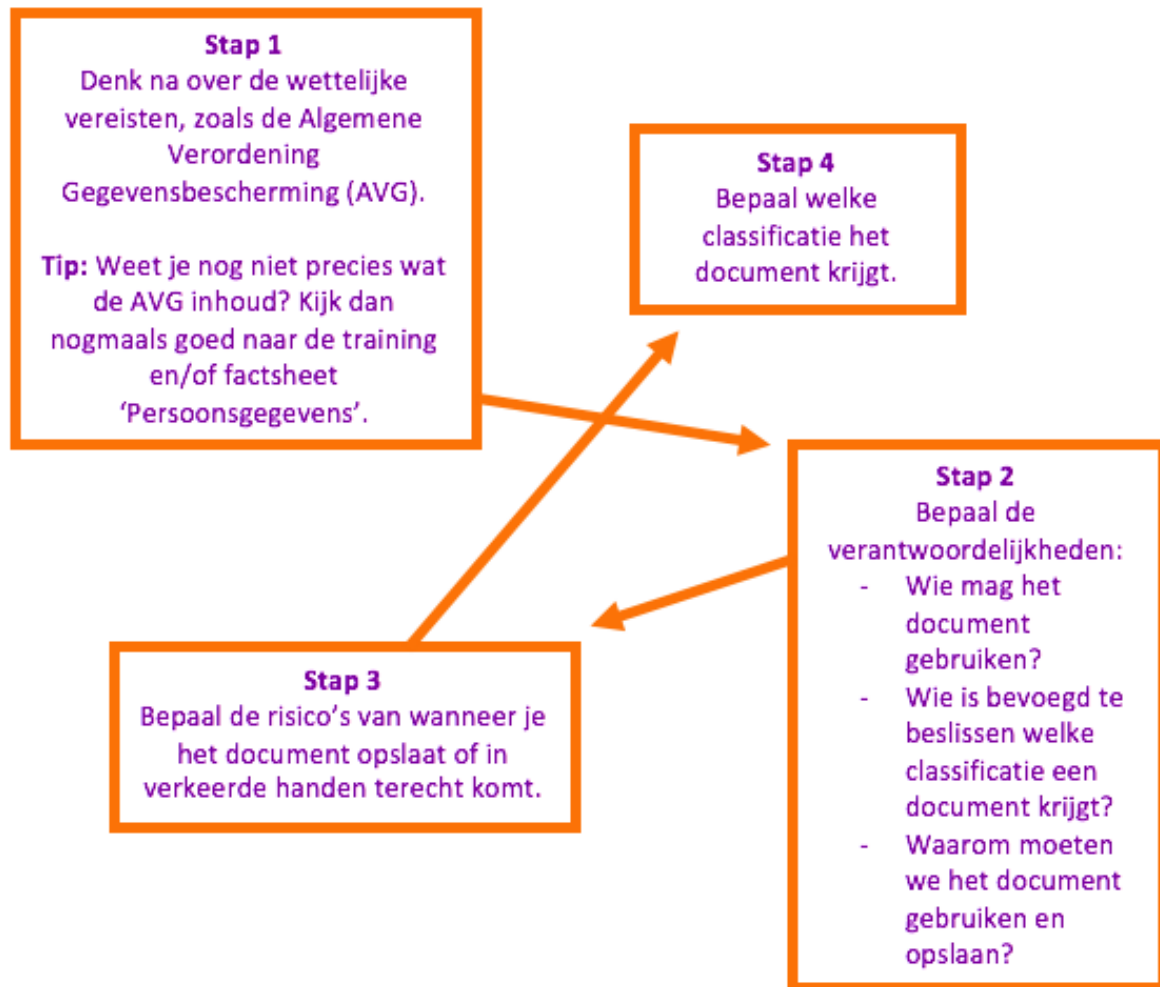
Antwoord: Opdracht 7

Je vindt de antwoorden in onderstaande tabel weergegeven. Mogelijk krijgen soortgelijke documenten verschillende dataclassificaties. De antwoorden op deze opdracht zijn daarom niet doorslaggevend. Denk bij de dataclassificatie altijd na over wie het document mag gebruiken, wie bevoegd is te beslissen over de dataclassificatie en waarom het document gebruikt moet worden.

Document	Dataclassificatie?
- Cliënt-dossier	Openbaar - intern gebruik - <u>vertrouwelijk</u> - geheim
- Financieel Jaarverslag	<u>Openbaar</u> - intern gebruik - vertrouwelijk - geheim
- Beleidsdocument	Openbaar - <u>intern gebruik</u> - vertrouwelijk - geheim
- Werkprocedure	Openbaar - <u>intern gebruik</u> - vertrouwelijk - geheim
- Persoonsgegevens medewerker	Openbaar - intern gebruik - <u>vertrouwelijk</u> - geheim
- Offerte	Openbaar - intern gebruik - <u>vertrouwelijk</u> - geheim
- Plannen voor reorganisatie	Openbaar - intern gebruik - vertrouwelijk - <u>geheim</u>

Antwoord: Opdracht 8

De juiste volgorde van de stappen die je doorloopt voor het maken van een keuze voor dataclassificatie staat in onderstaande figuur.



Antwoord: Opdracht 9

Het antwoord op de vraag: "Wat denk jij dat de beste manier is waarmee je omgaat met vertrouwelijke of geheime documenten?" is specifiek voor je eigen werkzaamheden. Er wordt hier dan ook geen antwoord op deze vraag gegeven. Bespreek je antwoord met je collega's en leidinggevende. Eventueel kan je ervoor kiezen jouw gedachten te delen voor het opstellen van de regels voor dataclassificatie. Neem hiervoor contact op met je leidinggevende.

Antwoord: Opdracht 10

Hieronder worden voorbeelden gegeven van de 7 onderwerpen waarmee je jouw gedrag kunt veranderen om vertrouwelijke gegevens zo veilig mogelijk te stellen. Vergelijk deze voorbeelden met je eigen antwoord.

Wachtwoorden:

- Wachtwoorden die ik heb opgeschreven vernietigen en vervangen door ezelsbruggetjes.

Clean desk:

- Zorgen dat ik elke keer als ik een dossier gebruik om iets op te zoeken, deze direct terug stop in de dossierkast en niet op mijn bureau laat liggen.

Phising mails:

- Elke keer als ik een e-mail krijg waarin ik word doorgestuurd naar een externe link, controleer ik de link door mijn muis erop te zetten en niet te klikken.

Vertrouwelijke gesprekken:

- Ik zorg dat ik geen vertrouwelijke gesprekken voer in het bijzijn van collega's die geen reden hebben om toegang tot deze informatie te krijgen.

Vertrouwelijke documenten:

- Ik zorg dat de documenten die ik opsla de juiste classificatie krijgen (vertrouwelijk of geheim).

Pc-gebruik:

- Wanneer ik mijn pc verlaat, zorg ik dat deze vergrendeld is zodat iemand anders niet op de pc kan.

Privé:

- Met mijn gezinsleden bespreek ik geen vertrouwelijke informatie van cliënten.

Antwoord: Opdracht 11

Het opstellen van drie actiepunten naar aanleiding van de module 'Informatiebeveiliging & Privacy' is persoonlijk. Er bestaat dan ook geen goed of fout antwoord. Kijk nog eens naar je actiepunten. Is het mogelijk om aan de hand van deze punten concrete gedragingen te veranderen? Zo niet, herformuleer je actiepunten. Overleg deze eventueel met je collega's of leidinggevende.