



CHECKLIST

- Meld incidenten met informatieveiligheid bij je leidinggevende en in Triasweb.
- Wat doe je **zeker niet** met vertrouwelijke (cliënten)informatie:
 - Onbeheerd ergens laten liggen
 - Op een USB-stick/smartphone/tablet/extern geheugen/privécomputer plaatsen
 - Er over praten met vrienden of familie
- Wat doe je **zeker wel** met vertrouwelijke (cliënten)informatie:
 - In mConsole bewaren
 - Alleen onder voorwaarden op papier of buiten mConsole
 - Thuis: ook achter slot
- Verlies/diefstal direct bij je leidinggevende melden en via Triasweb.

SAMENVATTING

Geheimhouding

Je houdt je aan interne en externe regels over geheimhouding, privacybescherming en bescherming van het intellectueel eigendom van GGZ Friesland.

Omgaan met vertrouwelijke informatie

- GGZ Friesland voert een zogenaamde clean-desk-policy: als je niet achter je bureau zit, is je bureau vrij van vertrouwelijke informatie en is je computer vergrendeld of afgesloten
- Bewaar vertrouwelijke cliëntinformatie zoveel mogelijk in mConsole
- Lukt dat niet, bewaar vertrouwelijke papieren *altijd* achter slot ook thuis
- Bewaar cliëntinformatie zo kort mogelijk op de N: schijf of in OneDrive/SharePoint

Huisregels computerfaciliteiten

- Computerfaciliteiten worden in de eerste plaats beschikbaar gesteld om je werk voor GGZ Friesland te kunnen doen.
- Ga zorgvuldig om met je inloggegevens.
- Ga zorgvuldig om met de ter beschikking gestelde computerfaciliteiten.
- Geen vertrouwelijke informatie op externe gegevensdragers zoals USB-sticks plaatsen.
- Bel de helpdesk als computers of programma's het niet doen (ma t/m vr van 8:00 tot 16:30).
- Zijn er problemen met computer of telefoon buiten kantooruren, en is het zeer dringend in verband met cliëntenzorg, bel dan de ICT bereikbaarheidsdienst.

Internet en e-mail

- Ga zorgvuldig om met je e-mail(adres)
- Je mag alleen op persoonlijke titel – en dus niet namens GGZ Friesland – berichten op internet verspreiden
- Vertrouwelijke GGZ Friesland-informatie mag je alleen beveiligd via internet verzenden
- Heel voorzichtig zijn met cliëntcontact via mail en WhatsApp
- Er kan onder voorwaarden en bij vermoeden van misbruik bekeken worden wat je op internet en via e-mail van GGZ Friesland doet

Als het niet goed gaat

Laat het weten aan je leidinggevende, we willen leren van zaken die niet goed gaan. Klachten over de toepassing van deze e-gedragscode kun je kwijt bij je leidinggevende, of gebruik de klachtenprocedure van GGZ Friesland.

e-Gedragscode GGZ Friesland

Inhoud

0	Inleiding	3
0.1	Waarom deze gedragscode?	3
0.2	Voor wie?	3
0.3	Wat als er toch iets mis gaat?	3
0.4	En wat als er iets gebeurt waarover niets in dit reglement staat?.....	3
0.5	Relatie met andere GGZ Friesland richtlijnen.....	3
0.6	Wat vind je in dit reglement?	4
0.7	Opzet	4
1	Geheimhouding	5
2	Omgaan met vertrouwelijke informatie.....	6
2.1	Cliëntinformatie zo veel mogelijk in mConsole.....	6
2.2	Maar soms kan het niet anders...hoe moet ik daar dan mee omgaan?.....	6
2.3	Vertrouwelijke cliëntinformatie op papier	6
2.4	(Even) weg van je werkplek? Toegang tot vertrouwelijke info blokkeren	7
2.5	(Telefoon)gesprekken en vertrouwelijkheid	7
2.6	Meekijken.....	7
2.7	Vertrouwelijke informatie en interne post tussen GGZ Friesland-locaties.....	7
2.8	Whiteboards en flip-overs.....	7
2.9	Omgaan met (oude) archieven	8
3	Huisregels computerfaciliteiten	9
3.1	Gebruik computerfaciliteiten van GGZ Friesland	9
3.2	Vereiste kennis voor gebruik.....	9
3.3	Omgaan met toegangscode	9
3.4	Externe gegevensdragers zoals een USB-stick.....	9
3.5	Storingen	10
4	Omgaan met internet en e-mail	11
4.1	Regels omgaan met je e-mailadres, sociale media en internettoegang	11
4.2	Verzenden van gegevens aan externe partijen	12
4.3	Controle en toezicht.....	12
4.4	Gerichte controle.....	12
5	Als het niet goed is gegaan	15
5.1	Ernstige afwijkingen	15
5.2	Klachten.....	15

e-Gedragscode GGZ Friesland

0 Inleiding

0.1 Waarom deze gedragscode?

GGZ Friesland geeft je met deze gedragscode handvatten hoe je er voor kunt zorgen dat vertrouwelijke informatie beschermd wordt tegen ongeautoriseerde inzage, diefstal daarvan of vernietiging. We weten dat iedereen zorgvuldig omgaat met vertrouwelijke informatie. Toch kan het zijn dat je zelf niet altijd de juiste oplossing bedenkt.

Omdat het een gedragscode is, is het helaas ook een opsomming van geboden en verboden geworden. Ga er van uit dat we weten dat iedereen integer is. Toch is het nodig grenzen te stellen en kaders te geven voor dit belangrijke onderwerp. Alleen als je regels stelt is het mogelijk iemand aan te spreken.

0.2 Voor wie?

Dit reglement geldt voor iedereen die al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden verricht voor GGZ Friesland.

In gevallen waarin GGZ Friesland haar ICT-voorzieningen beschikbaar stelt aan derden worden deze door degene die de relatie met deze derden onderhoudt op de hoogte gebracht van de gedragscode. De gedragscode is ook op deze derden van toepassing.

0.3 Wat als er toch iets mis gaat?

Er kan altijd per ongeluk iets mis gaan. Je meldt dat direct bij je leidinggevende en je doet een melding in Triasweb.

0.4 En wat als er iets gebeurt waarover niets in dit reglement staat?

Dan beslist de Raad van Bestuur.

0.5 Relatie met andere GGZ Friesland richtlijnen

In dit document vind je regels die de informatieveiligheid van GGZ Friesland helpen te verbeteren. In het kwaliteitshandboek zijn nog andere documenten aanwezig waarin regels en richtlijnen zijn opgenomen. Ook het Dossier Beroepsgeheim op Intranet heeft een sterke relatie met deze e-gedragscode.

e-Gedragscode GGZ Friesland

0.6 Wat vind je in dit reglement?

1. Geheimhouding
2. Omgaan met vertrouwelijke informatie
3. Huisregels computergebruik
4. Omgaan met internet en e-mail
5. Toegang/sleutelbeheer

0.7 Opzet

Ieder hoofdstuk begint met een samenvatting. Op die manier hopen we dat je snel de informatie vind die je zoekt. De in deze kaders opgenomen informatie is echter beperkt. Het is nodig dat je alle teksten leest om te weten wat we van je verwachten.

e-Gedragscode GGZ Friesland

1 Geheimhouding

Samenvatting:

- Je houdt je aan interne en externe regels over geheimhouding, privacybescherming en bescherming van het intellectueel eigendom van GGZ Friesland.

1. Je mag geen informatie, kennis of gegevens openbaar maken van GGZ Friesland die je bekend zijn geworden door je werkzaamheden bij GGZ Friesland. Het gaat daarbij over gegevens waarvan je weet of had kunnen weten dat die een vertrouwelijk karakter hebben.
2. Informatie van cliënten of van GGZ Friesland (bijv. vertrouwelijke bedrijfsinformatie of medewerkergegevens) die je ter kennis komt mag je uitsluitend aanwenden voor de uitvoering van je werkzaamheden voor GGZ Friesland en niet zonder toestemming van je leidinggevende aan derden ter beschikking stellen. Het gaat bijvoorbeeld om bedrijfsinformatie of informatie waarvan het intellectueel eigendom toebehoort aan GGZ Friesland.
3. Het zal voor goede hulpverlening aan cliënten nodig zijn vertrouwelijke informatie uit te wisselen met 'derden' zoals ketenpartners. Daarom vormt cliëntinformatie een uitzondering op de regels 1 en 2 hierboven en kun je cliëntinformatie delen met ketenpartners en cliënten en mantelzorgers als je je daarbij houdt aan de volgende regels:
 - a) De Wet bescherming persoonsgegevens/ vanaf 25 mei 2018 de Algemene verordening gegevensbescherming, zie <http://wetten.overheid.nl>
 - b) De wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO), zie <http://wetten.overheid.nl>
 - c) De wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Bopz), zie <http://wetten.overheid.nl>
 - d) Diverse richtlijnen en protocollen over het beroepsgeheim, zie [kwaliteitshandboek van GGZ Friesland](#).
 - e) Informatie over het beroepsgeheim in het Dossier Beroepsgeheim op het [intranet van GGZ Friesland](#).
 - f) Diverse richtlijnen en protocollen over de WGBO en de Bopz, zie [kwaliteitshandboek van GGZ Friesland](#).
 - g) Je FWG-functiebeschrijving, zie het [kwaliteitshandboek van GGZ Friesland](#).
 - h) Het professioneel statuut van GGZ Friesland, zie het [kwaliteitshandboek van GGZ Friesland](#).
 - i) Je arbeidsovereenkomst met GGZ Friesland, die vind je in je digitale personeelsdossier.
4. Je mag alleen informatie verstrekken aan de pers als je daar toestemming voor hebt van je leidinggevende. De afdeling Communicatie is onze perswoordvoerder. In geval zich een calamiteit of incident voor doet, verwijst je de pers altijd naar de directie of naar de afdeling Communicatie.
5. Soms kun je bij vertrouwelijke informatie komen, waar je eigenlijk niets mee te maken hebt. Probeer te voorkomen dat je dan kennis neemt van die vertrouwelijke informatie. En als er sprake is van een lek of fout in de systemen, waarschuw dan de Helpdesk en maak een melding in Triasweb.

2 Omgaan met vertrouwelijke informatie

Samenvatting:

- GGZ Friesland voert een zogenaamde clean-desk-policy: als je niet achter je bureau zit, is je bureau vrij van vertrouwelijke informatie en is je computer vergrendeld of afgesloten
- Bewaar vertrouwelijke cliëntinformatie zoveel mogelijk in mConsole
- Lukt dat niet, bewaar vertrouwelijke papieren *altijd* achter slot ook thuis
- Bewaar cliëntinformatie zo kort mogelijk op de N: schijf of in OneDrive/SharePoint

2.1 Cliëntinformatie zo veel mogelijk in mConsole

Bewaar vertrouwelijke (cliënten)informatie uitsluitend in mConsole. mConsole is voorzien van aan wet- en regelgeving gestelde eisen over beveiliging. Daarnaast is het zaak alle cliëntinformatie op één plek bij elkaar te hebben voor als een cliënt inzage wil hebben in diens dossier. Die inzage geldt voor alle over die cliënt beschikbare informatie bij GGZ Friesland. Schaduw dossiers buiten mConsole zijn niet toegestaan. Een cliënt kan eisen dat we bepaalde informatie vernietigen. Blijkt later dat er dan nog informatie op andere plekken is achter gebleven, dan zijn we in overtreding.

Ook xmCare/Careweb bevat vertrouwelijke cliëntinformatie. Daar gelden natuurlijk dezelfde regels voor als voor mConsole.

2.2 Maar soms kan het niet anders...hoe moet ik daar dan mee omgaan?

We begrijpen dat het soms nodig is dat cliëntinformatie ook buiten mConsole moet worden opgeslagen, bijvoorbeeld om het te kunnen uploaden in mConsole of om een e-mail naar een ketenpartner te kunnen versturen. Verwijder deze cliëntinformatie buiten mConsole daarna weer zo snel mogelijk. Maak er bijvoorbeeld een gewoonte van om aan het eind van iedere werkweek die informatie van de N: schijf of uit de cloud (OneDrive/SharePoint/MijnDesktop.online) te verwijderen.

Een aantal medewerkers van GGZ Friesland heeft ook cliëntinformatie in de vorm van (Excel)lijsten op de N: schijf of in de cloud staan. Ook hiervoor geldt, dat deze informatie zodra dat kan verwijderd moet worden. Maak daar dus afspraken over binnen je organisatieonderdeel. Daarnaast mag deze informatie alleen op plekken staan waar uitsluitend die medewerkers voor geautoriseerd zijn die inzage mogen hebben in die cliëntinformatie. Dat zijn die medewerkers die betrokken zijn bij de directe hulpverlening en medewerkers die de informatie nodig hebben voor administratieve werkzaamheden. Zorg dus voor een juiste autorisatie van de mappen in de cloud en van de documenten. Informatie op de N-schijf is alleen voor jou zelf toegankelijk. Laat dus niemand anders via jouw inloggegevens toe tot het GGZ Friesland-netwerk.

Als je cliëntinformatie buiten mConsole moet opslaan of verwerken (email), probeer dan geen of minimale persoonsinformatie zoals naam, adres en geboortedatum te gebruiken. Mocht de informatie in handen van een buitenstaander komen, dan scheidt het als voor de buitenstaander niet te achterhalen is over wie het gaat.

2.3 Vertrouwelijke cliëntinformatie op papier

- ✓ In een aantal gevallen is het nodig dat vertrouwelijke (cliënten)informatie op papier staat. Deze papieren informatie mag nooit onbeheerd zijn, bijvoorbeeld op een bureau liggen terwijl er

e-Gedragscode GGZ Friesland

niemand aanwezig is, in je tas thuis of in je auto. Je bergt deze papieren op kantoor op in de door GGZ Friesland beschikbaar gestelde, afsluitbare opbergmogelijkheid. Neem je dit soort informatie mee buiten GGZ Friesland, dan zorg je er te allen tijde voor dat deze niet in verkeerde handen kan vallen. Je laat de informatie nooit onbeheerd achter in je auto en thuis zorg je er voor dat de informatie achter slot wordt bewaard op momenten dat je er geen toezicht op kunt houden.

- ✓ Zodra dat kan, vernietig je papieren cliëntinformatie door die in de daarvoor bestemde container met brievenbusgleuf te deponeren. Het is niet toegestaan daarvoor gedurende enkele dagen een doos op je werkplek te hebben staan waarin je die informatie verzamelt. Je doet dit iedere keer als je het kantoor verlaat. Verlaat je je werkplek even, dan berg je de te vernietigen vertrouwelijke informatie veilig op.

2.4 (Even) weg van je werkplek? Toegang tot vertrouwelijke info blokkeren

Als je je werkplek tijdelijk verlaat, vergrendel je je beeldscherm en leg je vertrouwelijke papieren achter slot. Vergrendelen van je computer kan als volgt:

- Klik op het slotje links onder in je beeldscherm, of
- Klik op Control-F2 en druk vervolgens op Enter.

Vergrendel altijd je beeldscherm ook al denk je binnen een paar tellen terug te zijn. Het kan zijn dat je op de gang een praatje aanknoopt of toch even met de arts een cliënt gaat bespreken.

2.5 (Telefoon)gesprekken en vertrouwelijkheid

Bij (telefoon)gesprekken let je erop dat onbevoegden geen vertrouwelijke informatie te horen krijgen. Je vraagt je altijd af of je gesprekspartner over de (vertrouwelijke) informatie moet/ mag kunnen beschikken.

2.6 Meekijken

Je zorgt er voor dat diegenen die vertrouwelijke informatie niet mogen inzien, niet kunnen meekijken op je beeldscherm, schrijfblok, telefoon e.d. Dat betekent bijvoorbeeld, dat je beeldscherm zodanig is opgesteld dat mensen die buiten langs het raam van je kantoor lopen, niet op je beeldscherm kunnen kijken of papieren kunnen lezen.

2.7 Vertrouwelijke informatie en interne post tussen GGZ Friesland-locaties

Komt cliëntinformatie aan op een GGZ Friesland-locatie, dan scant de zorgadministratie op die locatie de informatie in, plaatst het in mConsole dossier van de betreffende cliënt, informeert de betrokken behandelaar en vernietigt de papieren informatie op de juiste manier. De papieren worden dus niet ook nog eens tussen locaties doorgestuurd. Moet vertrouwelijke informatie via de interne post toch worden verstuurd naar een andere GGZ Friesland-locatie, stop die dan in een gesloten envelop, zet er het woord 'Vertrouwelijk' op en de naam van de geadresseerde collega.

2.8 Whiteboards en flip-overs

Verwijder na gebruik (vertrouwelijke) teksten op whiteboards en flip-overs. Dit heeft een aspect van informatieveiligheid, maar het is ook prettig voor de volgende gebruiker van de vergaderruimte. Gooi flip-overpapier met vertrouwelijke informatie in de daarvoor bestemde container met gleuf weg als je ze niet meer nodig hebt. Wil je ze voor een volgende bijeenkomst bewaren, berg ze dan op achter slot.

e-Gedragscode GGZ Friesland

2.9 Omgaan met (oude) archieven

GGZ Friesland heeft nog een aantal (oude) (papieren) archieven met cliëntinformatie. Die zijn opgeslagen in het Centraal Archief in Franeker. Papieren dossiers worden op aanvraag beveiligd naar de behandelaar die de aanvraag heeft gedaan, verstuurd. Na ontvangst zoek je in het papieren dossier de benodigde informatie, scant die zo nodig in en upload deze scan in mConsole bij het dossier van de cliënt. Daarna stuur je het papieren dossier volgens de instructies van de archivaris terug naar het Centraal Archief. Op deze manier ben je het snelst weer af van een papieren dossier die je altijd (zie hiervoor) achter slot en grendel moet bewaren zolang die in je bezit is.

e-Gedragscode GGZ Friesland

3 Huisregels computerfaciliteiten

Samenvatting:

- Computerfaciliteiten worden in de eerste plaats beschikbaar gesteld om je werk voor GGZ Friesland te kunnen doen.
- Ga zorgvuldig om met je inloggegevens.
- Ga zorgvuldig om met de ter beschikking gestelde computerfaciliteiten.
- Geen vertrouwelijke informatie op externe gegevensdragers zoals USB-sticks plaatsen.
- Bel de helpdesk als computers of programma's het niet doen (ma t/m vr van 8:00 tot 16:30).
- Zijn er problemen met computer of telefoon buiten kantooruren, en is het zeer dringend in verband met cliëntenzorg, bel dan de ICT bereikbaarheidsdienst.

3.1 Gebruik computerfaciliteiten van GGZ Friesland

GGZ Friesland stelt computerfaciliteiten ter beschikking zodat je je werk kunt doen. Deze computerfaciliteiten zijn bedoeld voor zakelijk gebruik. Privégebruik is toegestaan als dit de dagelijkse werkzaamheden niet negatief beïnvloedt en niet schadelijk is voor de (prestaties van) computerfaciliteiten van GGZ Friesland. Voor de smartphone, tablet of laptop die je van GGZ Friesland in bruikleen krijgt, onderteken je een gebruikersovereenkomst. Je houdt je dus ook aan de regels uit die gebruikersovereenkomst.

3.2 Vereiste kennis voor gebruik

Je draagt zelf verantwoordelijkheid de vereiste kennis op te doen om met de apparatuur en programmatuur te kunnen werken. Je kunt - na goedkeuring van je leidinggevende – eventueel een cursus volgen.

3.3 Omgaan met toegangscode

Toegang tot computerfaciliteiten van GGZ Friesland wordt verleend op basis van een combinatie van gebruikersnaam en een persoonlijk wachtwoord of andere vergelijkbare identificatie- en authenticatiemiddelen. Voor toegang tot je werkplek via een computer buiten het netwerk van GGZ Friesland heb je een extra token nodig. Faciliteiten hiervoor kan je leidinggevende voor je aanvragen. Voor het beheer van het persoonlijke wachtwoord gelden de volgende regels:

- Je bent verantwoordelijk voor het gebruik van de bevoegdheden die aan de combinatie van jouw gebruikersnaam en wachtwoord zijn verbonden. Je moet dus alle redelijke maatregelen nemen voor beveiliging en geheimhouding van je wachtwoord.
- Het wachtwoord is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar.
- Ten aanzien van het wachtwoord is geheimhouding verplicht.
- Bij constatering van misbruik van jouw combinatie van gebruikersnaam en wachtwoord meld je dit zo snel mogelijk bij je leidinggevende en de Helpdesk. Ook maak je een melding in Triasweb.

3.4 Externe gegevensdragers zoals een USB-stick

Het is niet toegestaan vertrouwelijke informatie op een externe gegevensdrager te zetten zoals op een USB-stick, smartphone, tablet, externe harde schijf en dergelijke. Die mogelijkheid is uitsluitend bedoeld voor als je een PowerPointpresentatie wil meenemen omdat je een lezing moet geven.

e-Gedragscode GGZ Friesland

Bedrijfsgegevens en gegevensdragers moeten vertrouwelijk en zorgvuldig worden behandeld en bewaard, je bent hiervoor zelf verantwoordelijk. De databestanden moeten op het netwerk worden bewaard in de juiste (sub)directories of in mConsole. Het is niet toegestaan om bestanden op de lokale harddisk van een laptop, computer, of USB-stick te bewaren.

Gegevensdragers die buiten GGZ Friesland zijn gebruikt moeten virusvrij zijn. Je kunt verantwoordelijk worden gesteld voor de schade die ontstaat als apparatuur en/of programmatuur wordt besmet met een virus.

3.5 Storingen

Voor het aanmelden van storingen, problemen en/of wensen gelden de volgende regels:

- Bij problemen met apparatuur en programmatuur die door de organisatie ter beschikking is gesteld, moet contact worden opgenomen met de Helpdesk Facilitair & ICT.
- Buiten de openingstijden (van 8:00 tot 16:30 op maandag t/m vrijdag) kun je de bereikbaarheidsdienst bellen wanneer er een storing is, waardoor je essentiële zorgwerkzaamheden niet goed kunt uitvoeren. Voor alles wat niet urgent is, kun je een melding maken via Intranet, of, als die niet bereikbaar is, op de eerstvolgende reguliere werkdag contact opnemen met de Helpdesk.

e-Gedragscode GGZ Friesland

4 Omgaan met internet en e-mail

Samenvatting:

- Ga zorgvuldig om met je e-mail(adres)
- Je mag alleen op persoonlijke titel – en dus niet namens GGZ Friesland – berichten op internet verspreiden
- Vertrouwelijke GGZ Friesland-informatie mag je alleen beveiligd via internet verzenden
- Heel voorzichtig zijn met cliëntcontact via mail en WhatsApp
- Er kan onder voorwaarden en bij vermoeden van misbruik bekeken worden wat je op internet en via e-mail van GGZ Friesland doet

4.1 Regels omgaan met je e-mailadres, sociale media en internettoegang

1. Een door GGZ Friesland toegewezen e-mailadres is geldig voor de duur van je dienstverband bij GGZ Friesland.
2. De gebruikersnaam en het wachtwoord zijn alleen voor eigen gebruik.
3. Het archief van de e-mailberichten wordt door de gebruiker zelf beheerd met dien verstande dat de directie een limiet kan stellen aan de omvang van het archief.
4. Alle e-mailberichten worden bij ontvangst gecontroleerd op virussen en spam.
5. Het gebruik van je GGZ Friesland-e-mailadres is strikt persoonlijk. Niet persoonsgebonden e-mailadressen kunnen wel met meerdere gebruikers worden gedeeld, waarbij altijd één of meer gebruikers als aanspreekpunt voor het e-mailadres worden aangesteld.
6. Het is niet toegestaan met behulp van de computerfaciliteiten van GGZ Friesland informatie op te slaan of openbaar te maken die strijdig is met de wet of algemeen geldende fatsoensnormen. Je kunt daarbij denken aan het verspreiden van spam of kettingbrieven, dreigmails of virussen.
7. Het is niet toegestaan auteursrechtelijk beschermd materiaal, waaronder programmatuur, teksten, beeldmateriaal of muziek, te kopiëren, te downloaden of aan derden ter beschikking te stellen zonder toestemming van de auteursrechthebbende. Ook moet bij het downloaden alles in het werk worden gesteld om het binnenhalen van virussen te voorkomen en de beschikbaarheid van de computerfaciliteiten niet in gevaar te brengen.
8. Het is niet toegestaan vertrouwelijke informatie, waaronder cliëntgegevens, op internet onbeveiligd ter beschikking te stellen of onbeveiligd via openbare netwerken (onder andere via internet, WhatsApp of social media) te verspreiden. Cliëntinformatie mag uitsluitend via e-mail verstuurd worden als uit de e-mail inhoud niet op te maken is over wie het gaat (geanonimiseerde/gepseudonimiseerde inhoud) of als het e-mailbericht is versleuteld of beveiligd (zie ook 4.2).
9. Contact met een cliënt vindt bij voorkeur telefonisch of via het cliëntportaal plaats. Als je wel email verstuurt aan een cliënt, zorg er dan voor dat uit de inhoud niet op te maken is over wie het gaat. Mocht je het dan per ongeluk aan de verkeerde persoon mailen, dan voorkomt dit problemen. Via chat apps etc., mag onder voorwaarden gebruik worden gemaakt van WhatsApp. Andere chat apps zijn niet toegestaan. Houd bij het gebruik van WhatsApp rekening met de volgende zaken:
 - gebruik nooit je privé WhatsApp in contact met cliënten, altijd alleen via werktelefoon
 - verstuur geen foto's
 - verstuur geen medische of zorggerelateerde informatie

e-Gedragscode GGZ Friesland

- wis de chathistorie regelmatig, bijv. iedere week
 - sla geen backup op van je chathistorie, niet op de telefoon en niet in de cloud
10. Bij deelname aan discussiegroepen op het internet mag je geen mededelingen doen namens GGZ Friesland, maar moet je aangegeven dat meningen op persoonlijke titel worden geuit. Uitzondering hierop zijn medewerkers die daarvoor zijn aangewezen zoals de PR-medewerkers.

4.2 Verzenden van gegevens aan externe partijen

Vertrouwelijke gegevens mogen natuurlijk alleen met anderen gedeeld worden wanneer dit is toegestaan volgens wet- en regelgeving. Let daarbij op het volgende:

- Is de identiteit van cliënten nodig in een verzending van gegevens, dan kunnen deze uitsluitend verstuurd worden via een beveiligde/versleutelde verzending.
- Als er vertrouwelijke gegevens voor een onderzoeksproject nodig zijn, dan mogen die uitsluitend geanonimiseerd beschikbaar worden gesteld.

4.3 Controle en toezicht

1. In het kader van technisch systeem- en netwerkbeheer vindt vastlegging van gebruikers- en verkeerinformatie (logging) plaats. Deze gegevens worden bewaard volgens de bewaartermijnen die GGZ Friesland hanteert in het kader van backups en het kunnen herstellen van de informatiesystemen na een crash. Sommige informatiesystemen, zoals mConsole hebben hun eigen logging, zoals de logging wie wat vastlegt in het cliëntdossier. Dat blijft altijd bewaard en is door de cliënt op te vragen.
2. Controle vindt, met uitzondering van het bij punt 4.2.2 gestelde, plaats op het niveau van getotaliseerde gegevens die niet herleidbaar zijn tot individuele personen.
3. Gerichte controles zijn soms mogelijk, volgens de regeling beschreven bij 4.4.
4. Bij geconstateerde (beveiligings)incidenten heeft de directie het recht om apparatuur en/of gebruikers de toegang tot computers en/of netwerken (tijdelijk) te ontzeggen.
5. E-mailberichten aan en tussen OR-leden, bedrijfsartsen en van eenieder die zich op grond van zijn functie op enige vertrouwelijkheid moet kunnen beroepen zijn uitgesloten van controle. Dit geldt niet voor de controle op de veiligheid van het berichtenverkeer en, onder voorwaarden, bij gerichte controle in de, in 4.4 genoemde, specifieke situaties.
6. Je hebt met betrekking tot wat over jou in het kader van het gebruik van computerfaciliteiten is vastgelegd de volgende rechten: inzagerecht, recht op correctie, recht op kopiëren, recht op verwijdering en vernietiging wanneer vastlegging van deze gegevens niet meer ter zake doende is.

4.4 Gerichte controle

Naast steekproefsgewijze controles op naleving van de e-gedragscode kunnen op incidentele basis gedurende een vastgestelde periode ook gerichte controles, waaronder controles op de inhoud, plaatsvinden. Aanleiding tot een gerichte controle kunnen zijn, gegevens uit de steekproef op verkeersgegevens of een ander signaal dat bij de leidinggevende terecht komt.

Gerichte controles vinden uitsluitend plaats indien er sprake is van zwaarwegende omstandigheden en/of een redelijke verdenking op, of redelijk vermoeden van, een ongeoorloofde handeling, meer specifiek handelen in strijd met de e-gedragscode dan wel overige andere door GGZ Friesland opgestelde regels en procedures.

e-Gedragscode GGZ Friesland

Indien een steekproef op verkeersgegevens aanleiding is voor een gerichte controle, wordt deze constatering ondersteund met feiten en omstandigheden overgedragen aan de verantwoordelijke directie. Indien niet duidelijk is welke directie verantwoordelijk is, wordt hier een onderzoek naar gedaan.

De stappen die gevolgd moeten worden bij het inzetten van een gerichte controle zijn:

- Indien er sprake is van zwaarwegende omstandigheden en/of een redelijke verdenking op, of vermoeden van, een ongeoorloofde handeling, meer specifiek handelen in strijd met de e-gedragscode dan spreekt de leidinggevende de werknemer daar zo spoedig mogelijk op aan.
- De leidinggevende kan gelijktijdig een verzoek bij de directie indienen om een gerichte controle te starten naar de medewerker. De medewerker wordt hierover bij voorkeur vooraf geïnformeerd. Er kunnen situaties zijn waarin een heimelijke controle nodig is. Hiervoor moet de directeur HR toestemming geven.
- De directie stemt met HR en de leidinggevende af of een gerichte controle noodzakelijk is om het doel te bereiken. Hierbij moet er een zwaarwegend belang zijn om de controle uit te voeren. De controle mag niet gestart worden indien er minder ingrijpende maatregelen zijn om het doel te bereiken.
- Indien dit een heimelijke controle betreft worden de volgende voorwaarden in acht genomen:
 - De werkgever heeft een redelijke verdenking dat een of meerdere medewerkers iets doen wat strafbaar of verboden is.
 - De werkgever vraagt bij Autoriteit Persoonsgegevens een zogeheten voorafgaand onderzoek aan. De Autoriteit Persoonsgegevens controleert of de voorgenomen (heimelijke) controle is toegestaan. De werkgever mag pas beginnen met de controle als de Autoriteit Persoonsgegevens die heeft goedgekeurd.
 - De werkgever informeert de betrokken personeelsleden achteraf altijd over de heimelijke controle. Ook als de controle niet heeft uitgewezen dat de verdenking terecht was.
- Voornoemde voorwaarden die voor een heimelijke controle gelden worden ook in acht genomen bij een gerichte controle van de leden van de OR, de CCR en de FR, van de functionarissen die hen ondersteunen en/of van andere functionarissen die zich op grond van hun functie op enige vertrouwelijkheid moeten kunnen beroepen.
- De manager informatiemanagement faciliteert gerichte controles. De verantwoordelijkheid van een controle blijft bij een directie.
- Bij een gerichte controle wordt vastgelegd welke personen de gerichte controle uitvoeren, wat wordt gecontroleerd en op welke wijze de controle en de verslaglegging plaats vindt.
- Alle medewerkers die betrokken zijn bij een gerichte controle zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen zij waarnemen tijdens observatie.
- Van de bevindingen van de gerichte controle wordt een rapportage gemaakt, waarin de volgende kenmerken vastgelegd worden:
 - Naam en functie van diegene(n) die de gerichte controle heeft (hebben) uitgevoerd;
 - Data waarop de gerichte controle heeft plaatsgevonden en het tijdstip van aanvang en beëindiging;
 - Doel van de gerichte controle (in strijd met welke bepalingen genoemd in de E-Gedragscode heeft de betrokken medewerker gehandeld);
 - Een korte beschrijving van de bevindingen van de gerichte controle. Wanneer alles in orde wordt bevonden, volstaat een opmerking 'geen bijzonderheden geconstateerd'.

e-Gedragscode GGZ Friesland

Indien uit de gerichte controle blijkt dat er in strijd met de E-gedragscode dan wel overige andere door GGZ Friesland opgestelde regels en procedures is gehandeld, wordt gehandeld conform de Handleiding Disfunctioneren.

e-Gedragscode GGZ Friesland

5 Als het niet goed is gegaan

Als er iets niet gaat zoals afgesproken in deze e-gedragscode, meld dit dan bij je leidinggevende. We kunnen leren van fouten en we kunnen kijken of procedures of afspraken moeten worden aangepast of verbeterd om in de toekomst fouten te voorkomen.

5.1 Ernstige afwijkingen

Het kan ook zijn dat je willens en wetens tegen de e-gedragscode in gaat. Dan kunnen er maatregelen volgen. De directie neemt hierover een beslissing. Het beleid inzake disfunctioneren zal dan worden gevolgd. Bij ingehuurd personeel zal overwogen worden om met onmiddellijke ingang de inleen- of detacheringsovereenkomst of overeenkomst van opdrachten te beëindigen.

In heel ernstige gevallen kan de Raad van Bestuur, na advisering door de Directeur HR, besluiten een strafrechtelijke, civielrechtelijke of tuchtrechtelijke actie te initiëren of zelf te ondernemen. Als er sprake is van een calamiteit voor een cliënt, dan zal er een melding gedaan worden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

5.2 Klachten

Wanneer je vindt dat je (mogelijk) benadeeld bent in relatie tot de afspraken in deze e-gedragscode, dan kun je een klacht indienen bij je leidinggevende, of handelen conform de algemene klachtenregeling van GGZ Friesland.