



Aan de slag met informatieveilig gedrag

drs. Lourens Dijkstra MMC CISM
CISO Lentis
17 mei 2024

VGN Netwerkdag ICT adviseurs





**Informatieveilig
gedrag in de zorg**

Hoe kies je effectieve interventies voor informatieveilig gedrag

ECP

Platform voor de
InformatieSamenleving

**Intro en
interactief**

**Wegwijzer:
Gedragsaanpak in
6 stappen**

**Inspireren om
aan de slag te
gaan**

Agenda

**Lessons
learned**

In 45 minuten

Gratis

www.informatieveiliggedragzorg.nl

59 3 1 1

drs. Lourens Dijkstra MMC CISM

CYBER-
PSY-
CHO-
LOOG



PHILIPS

KPMG

Qbit
CYBER SECURITY

Lentis

25
ECP
Platform voor de
InformatieSamenleving

Mede-auteur

CISO Lentis (Chief Information Security Officer) & Adviseur ECP



Samen aan de slag met informatieveilig gedrag!





- GGZ en VVT organisatie
- Opgericht in 1895
- 4.000 medewerkers



Een paar vragen



Even terug in de tijd: Barbie-case (2019)



NOS Nieuws • Dinsdag 16 juli 2019, 11:30 • Aangepast dinsdag 16 juli 2019, 11:58



Hoge boete voor Haga-ziekenhuis na rel rond dossier Barbie

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft het Haga-ziekenhuis in Den Haag een boete van 460.000 euro opgelegd vanwege de onzorgvuldige omgang met patiëntgegevens.



Ministerie van
Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

1. Bewustzijn ≠ gedrag



2. Acties worden gekozen op gevoel





ESCAPE ROOMS



These are only locks...

You
are
the
KEY
to
security



NEWSLETTER



YOUR EMAIL HERE

SUBSCRIBE



NEWSLETTER



YOUR EMAIL HERE

SUBSCRIBE



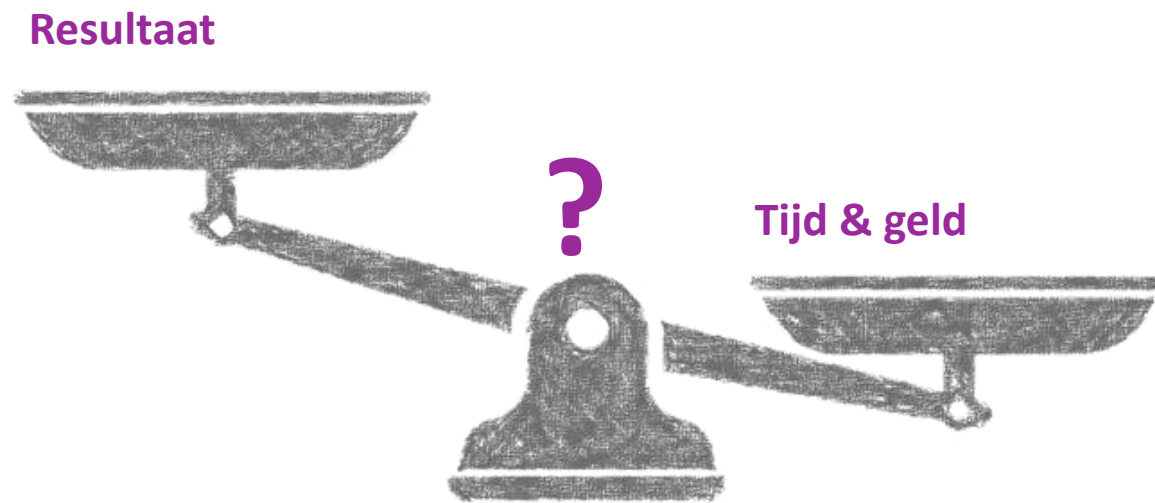
KnowBe4

Human error. Conquered.

PRODUCTS & SERVICES ▾ FREE TOOLS ▾ PRICING

- The security awareness training market globally exceeds \$1 billion in annual revenue

3. Effectiviteit van acties onbekend



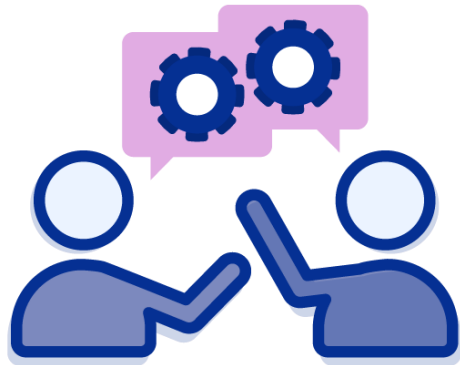
De basis



Onderzoek en 4 pilots



Kernelementen



Samen aan de slag



Focus op gedrag



Meetbaar effectief

Wat is gedrag?

Definitie:

“Gedrag is alles wat we, bewust of onbewust, waarneembaar doen en laten.”



Waarom kiezen we voor gedrag?

Het is pas veilig als iemand iets DOET

(en niet als iemand iets DENKT)





Effectieve interventie kiezen: best lastig?!



Een **verdrivingsvlak** is een weggedeelte dat gemarkeerd is met schuine strepen en bevindt zich doorgaans aan het begin of het einde van een invoeg- of een uitvoegstrook. **Op verdrivingsvlakken is rijden niet toegestaan.** (Bron: [Wikipedia](#))
Boete: € 289,-



Friesland verwijdert 'zingende' weg

Aangepast: 10 apr. 2018 09 apr. 2018 in BINNENLAND



JELSUM - De provincie Friesland gaat de autoweg die het Friese volkslied zingt weghalen na klachten van omwonenden. De weg begon als een ludiek initiatief, maar het pakte volledig verkeerd uit.



Het was slechts een proef, benadrukt de provincie. Automobilisten vonden het ook hilarisch: steeds als ze voorbij reden en de ribbelmarkering passeerden, begon het Friese volkslied te spelen. Sommigen keerden terug en gingen zelfs spookrijden - alles voor een nieuw deuntje.

Waarom mislukken bewustwordingsactiviteiten?



Aan de slag met informatieveilig gedrag

De wegwijzer voor iedere zorgorganisatie



Klik op de stappen en lees verder

Tip!
Kies vaste momenten om bij elkaar te komen met het team. Zo zorg je dat het onderwerp en de acties hoog op de agenda blijven staan.

Tip!
Kun je één foto maken van een medewerker die de actie (het doelgedrag) uitvoert? Nee? Dan kan het gedrag concreter! Kies voor één doelgroep en één doelgedrag.

Tip!
Heb je je doelgroep al eens gevraagd waarom ze doen wat ze doen? Dit kan snel belangrijke inzichten opleveren!

Problemen met informatieveiligheid

Denk bijvoorbeeld aan gezondheidsschade of een datalek met cliënt- of patiëntgegevens.



1 Voorbereiden

- Probleem kiezen
- Vormen multidisciplinair kernteam
- Opstellen plan van aanpak

Kick-off

Doel

2 Doelgedrag bepalen

- Probleem nader analyseren
- Keuzelijst doelgedrag opstellen
- Doelgedrag kiezen
- Doelgroep bepalen

2

METING

- Voorbereiden van de meting

Soms is het nodig om een stap terug te gaan om daarna je weg weer te kunnen vervolgen.

METING

- Een 0-meting uitvoeren (optioneel)

3

Gedragsanalyse

Gedragsfactoren onderzoeken

- Doelgedrag toetsen in de praktijk
- Onderzoeken van de drie factoren (COM) die het gedrag (B) beïnvloeden. COM-B: Capability (capaciteit), Opportunity (omgeving) en Motivation (motivatie) - Behaviour (gedrag)

Interventies

4 Interventies kiezen

- Koppelen interventiefunctie(s) aan gedragsanalyse
- Interventie(s) bepalen.

4

Tip!
Probeer bij het zoeken naar interventies steeds breed te blijven kijken en de relatie te houden met de gedragsanalyse.

Tip!
Zet de gekozen interventies gezamenlijk weg in een planning met verantwoordelijke personen erbij. Dit zorgt voor betrokkenheid en effectiviteit.

5 Interventies uitvoeren

5

Is de informatieveiligheid voldoende toegenomen?

Nee

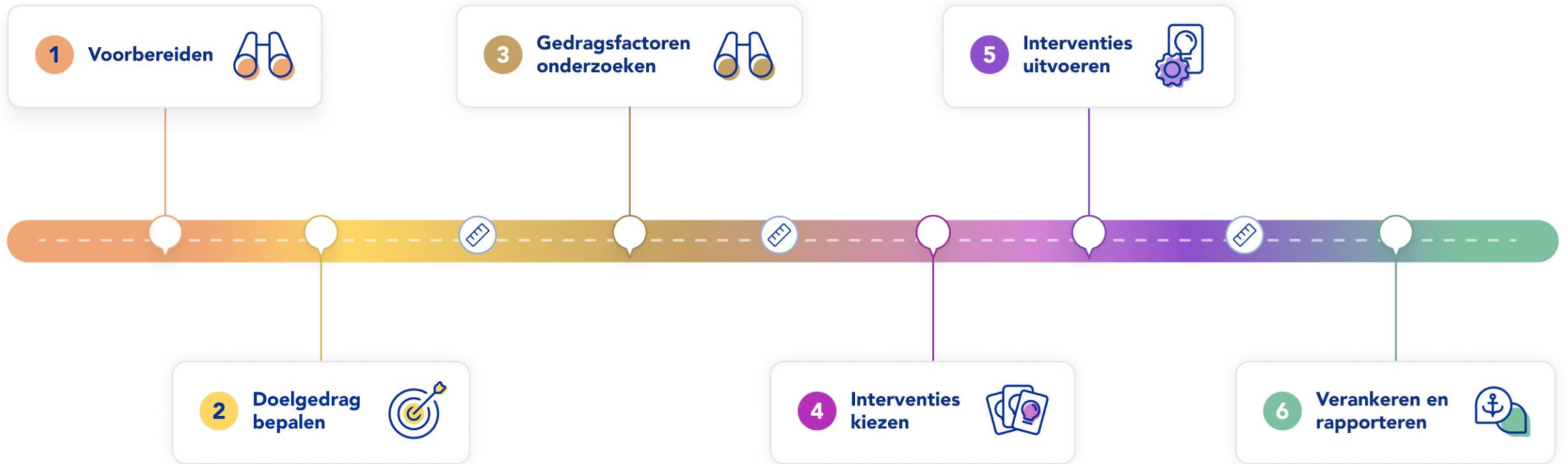
Ja

Borging

6 Verankeren en rapporteren

6





Uitvoeren 0-meting en 1-meting



Verbetertraject: Veilig mailen, altijd goed!

Lourens Dijkstra CISO Lentis
februari 2024



Wegwijzer aan de slag met informatieveilig gedrag



- Stap 1 Voorbereiden
- Stap 2 Doelgedrag bepalen
- Stap 3 Gedragsfactoren onderzoeken
 - Meten nulmeting doelgedrag
- Stap 4 Interventies kiezen
- Stap 5 Interventies uitvoeren
 - Meten Vervolgmeting
- Stap 6 Verankeren en rapporteren

Wegwijzer



1. Voorbereiden

Probleem kiezen



Vormen multidisciplinair kernteam



Opstellen plan van aanpak



Geleerde les:

creëer een kernteam met de juiste personen.

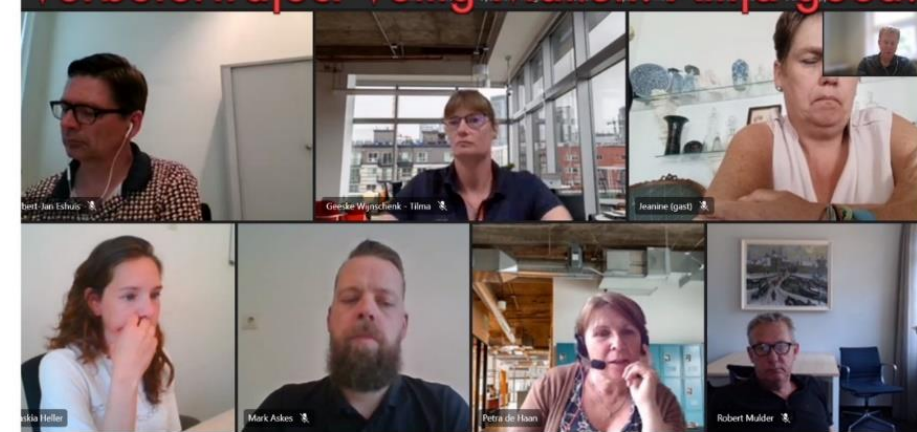
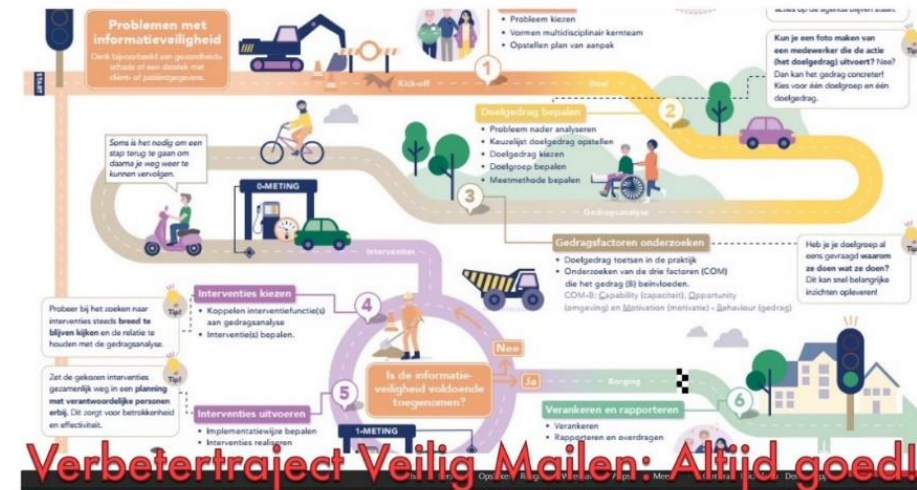
Publicatie Lentis net

Verbetertraject Veilig Mailen: Altijd goed!

Op 12 juni zijn we binnen ggz Lentis gestart met een integraal verbetertraject Veilig Mailen: Altijd goed! Binnen Lentis werden in 2022 maandelijks gemiddeld 400 mails met privacy gevoelige informatie niet veilig verstuurd naar externe mailadressen. Dit zijn voor Lentis mogelijke datalekken en deze willen we graag voorkomen. Voor de stuurgroep informatieveiligheid en privacy reden om een verbetertraject op te starten.

Met een multi-disciplinair team: DT-lid Robert Mulder, digicoach/secretaresse Jeanine de Vries, functioneel beheer werkplek: Saskia Heller/Mark Askles, HR/servicedesk: Geeske Wijnschenk, FG Albert Jan Eshuis, Lentis functioneel beheerinnovatie generiek Petra de Haan en CISO Lourens Dijkstra. Aan de hand van de

methodiek Wegwijzer informatieveilig gedrag in de zorg gaan we met behulp van een probleem- en gedragsanalyse een aantal slimme oplossingen kiezen om het aantal onveilige mails te verlagen. Ook monitoren we de voortgang per maand. www.informatieveiliggedragzorg.nl Lijkt het je leuk om mee te denken of heb je een tip, dan horen we dat graag. Veilig Mailen: Altijd Goed!



Werkblad keuze probleem

- Probleem:

- *Er wordt veelvuldig onveilig gemaïld van privacy gevoelige informatie van patiënten en medewerkers naar externe mailadressen*



Wegwijzer aan de slag met informatieveilig gedrag



- Stap 1 Voorbereiden



- Stap 2 Doelgedrag bepalen

- Meten nulmeting doelgedrag

- Stap 3 Gedragsfactoren onderzoeken

- Stap 4 Interventies kiezen

- Stap 5 Interventies uitvoeren

- Meten Vervolgmeting

- Stap 6 Verankeren en rapporteren

Wat is doelgedrag?

Gewenst gedrag dat je graag bij medewerkers zou willen zien om het probleem op te lossen of te verkleinen.

Doelgedrag (concept)

- Medewerker mailt privacy gevoelige informatie van patiënten (en medewerkers) naar een extern mailadres altijd veilig.

-



- Eigenaren van een Lentis-mailaccount delen privacy gevoelige informatie van patiënten en medewerkers met externe mailadressen altijd veilig.

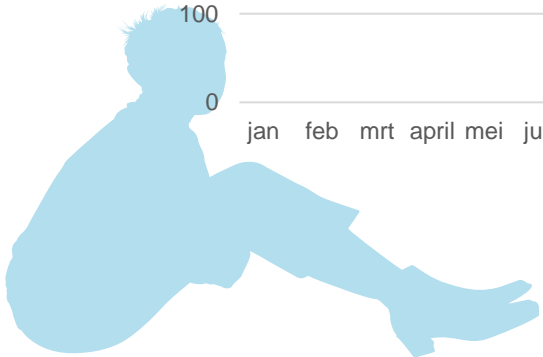
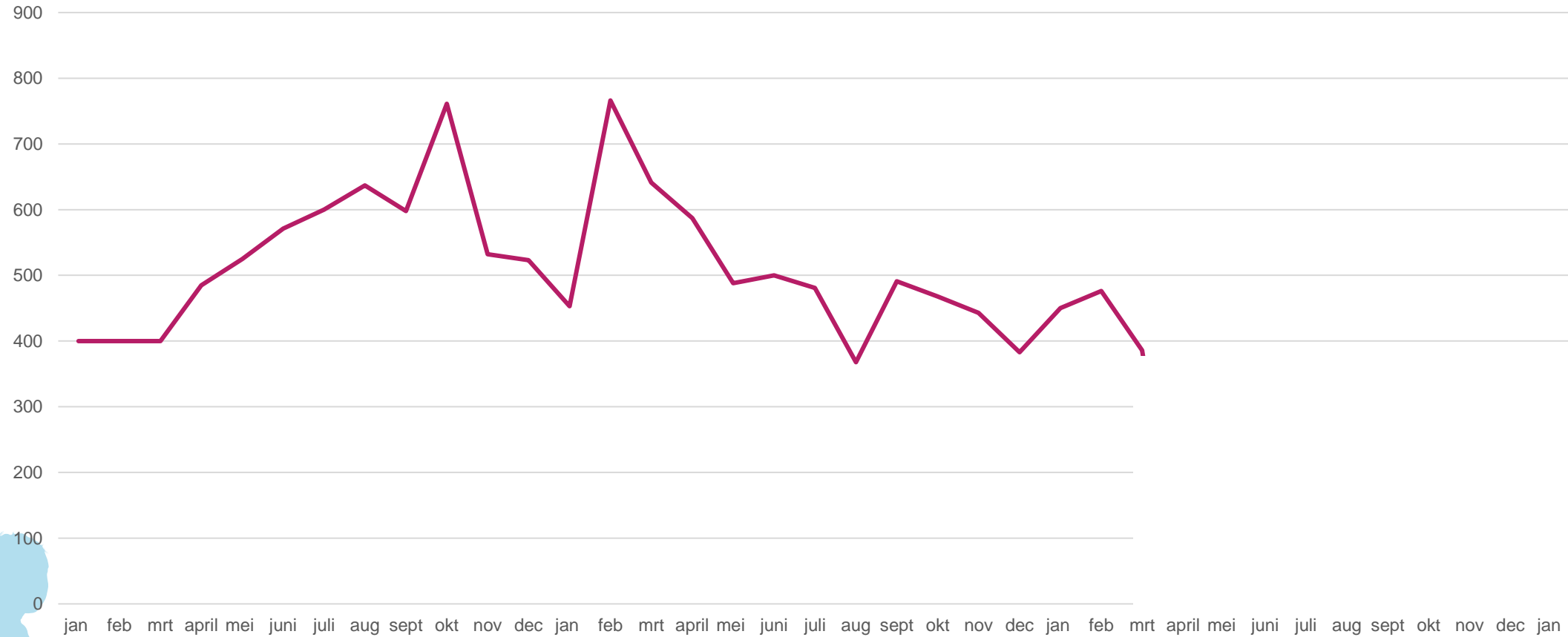
Wegwijzer aan de slag met informatieveilig gedrag



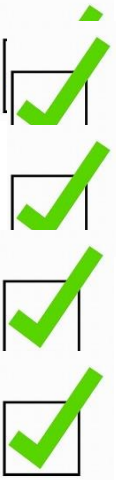
- Stap 1 Voorbereiden
- Stap 2 Doelgedrag bepalen
 - Meten nulmeting doelgedrag
- Stap 3 Gedragsfactoren onderzoeken
- Stap 4 Interventies kiezen
- Stap 5 Interventies uitvoeren
 - Meten Vervolgmeting
- Stap 6 Verankeren en rapporteren

Monitor DLP (gemiddeld 500x onveilige mails per maand)

DLP incidenten 2021 – mrt 2023



Wegwijzer aan de slag met informatieveilig gedrag

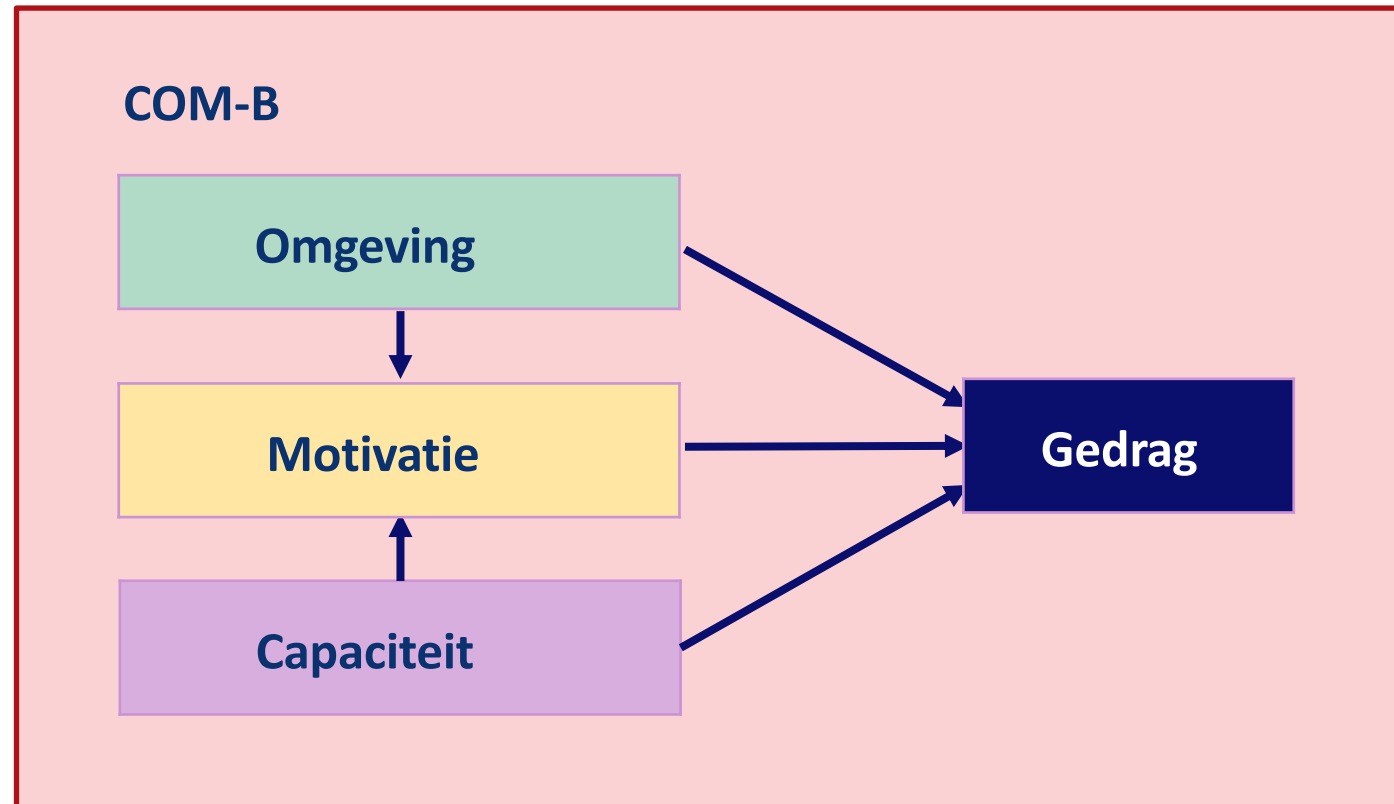


- Stap 1 Voorbereiden
- Stap 2 Doelgedrag bepalen
 - Meten nulmeting doelgedrag
- Stap 3 Gedragsfactoren onderzoeken
- Stap 4 Interventies kiezen
- Stap 5 Interventies uitvoeren
 - Meten Vervolgmeting
- Stap 6 Verankeren en rapporteren

Doelgedrag toetsen in de praktijk

Onderzoeken factoren die het gedrag beïnvloeden

Het COM-B-model: 20 interviews



1

2

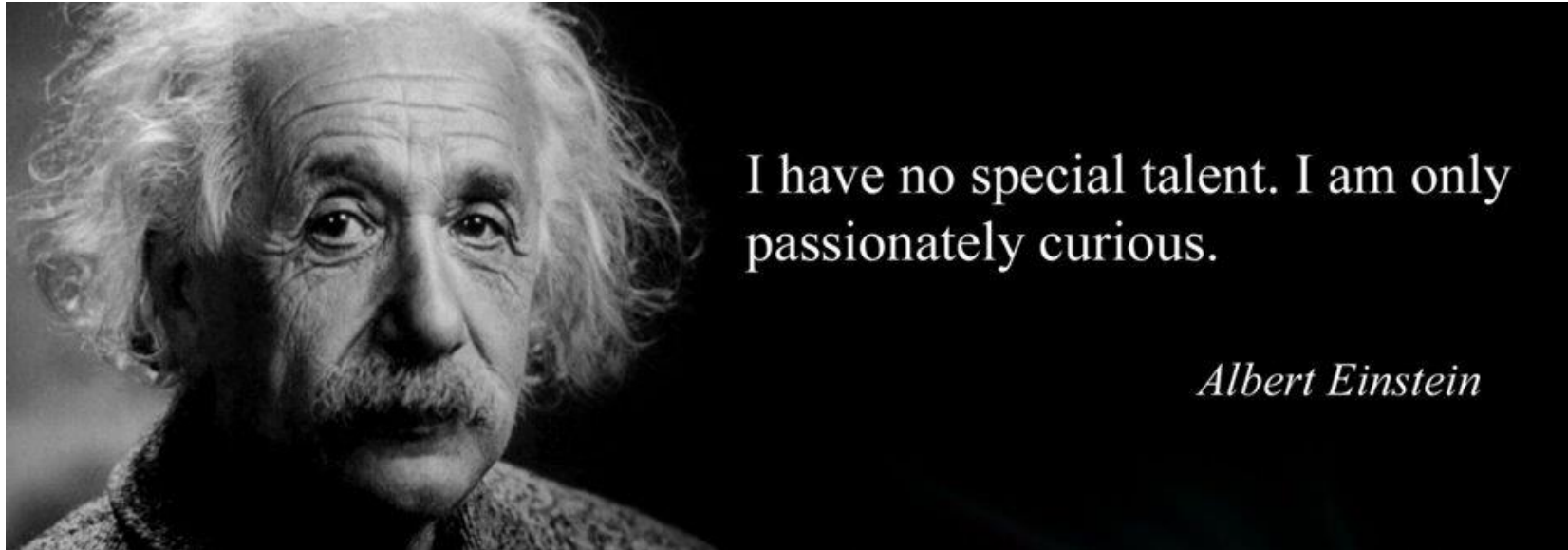
3

4

5

6

De manier waarop je een gedragsanalyse uitvoert



Omgeving

Fysieke werkomgeving (beleid, middelen en tijd)

- onbekendheid met het beleid en verplichting (NTA7516)
- instructie veilig mailen ook moeilijk te vinden op Lentisnet
- Veilig mailen vanuit Outlook 2016 gaat prima en is handig

Sociale omgeving

- Samenwerkingspartners doen het ook vaak niet
- Sommige afdelingen besteden er regelmatig aandacht aan en andere niet
- Samenwerkingspartners geven aan het lastig te vinden om de mail te openen
- Onvoldoende instructie en sturing door leidinggevende



Capaciteit

Psychologische capaciteiten (kennis, ervaring, vaardigheden)

- Ik weet niet wanneer ik het moet doen. Wat is privacy gevoelige informatie?
- Onwetendheid over thema: 'ik wist niet dat het moest, hier is ook nooit aandacht aan besteed.'
- Ik moet af en toe veilig mailen

Fysieke capaciteit (Fysieke vaardigheden)

- nvt



Motivatie

Bewuste motivatie (opvattingen, intenties)

-Digitale vaardigheid is lager, techniek als lastig ervaren

Onbewuste motivatie (gewoontes, impulsen)

-Men wil het graag snel afhandelen en gunt zichzelf geen tijd om het uit te zoeken



Wegwijzer aan de slag met informatieveilig gedrag

- Stap 1 Voorbereiden
- Stap 2 Doelgedrag bepalen
- Stap 3 Gedragsfactoren onderzoeken
 - Meten nulmeting doelgedrag
- Stap 4 Interventies kiezen
- Stap 5 Interventies uitvoeren
 - Meten Vervolgmeting
- Stap 6 Verankeren en rapporteren

COM-B-categorieën en interventiefuncties

	Voorlichting	Overtuiging	Beloning	Dwang	Training	Beperking	Aangepaste omgeving	Modellering	Facilitering
Fysieke omgeving									
Sociale omgeving									
Psychologische capaciteit									
Fysieke capaciteit									
Motivatie (bewust)									
Motivatie (onbewust)									

Wegwijzer aan de slag met informatieveilig gedrag

- Stap 1 Voorbereiden
- Stap 2 Doelgedrag bepalen
- Stap 3 Gedragsfactoren onderzoeken
 - Meten nulmeting doelgedrag
- Stap 4 Interventies kiezen
- Stap 5 Interventies uitvoeren
 - Meten Vervolgmeting
- Stap 6 Verankeren en rapporteren

Stap 5: interventies uitvoeren

	Interventie	Wie	Af?	Opmerkingen
1.	e-learning veilig mailen staat klaar.	LD	x	Nog aanbieden via Lentisnet
2.	Instructie handleiding lentisnet staat klaar	SH	x	
3.	Input werkoverleg leidinggevenden ppt veilig mailen	RM	x	Kanaal? Mail
4.	Publicatie Lentisnet periodiek	SS	x	Melding e-learning asap
5.	Posters koffiepunt	LD	x	
6.	Inzet digicoaches	-	-	Beperkte groep
7.	Digi-award	-	-	
8.	Afdwingen standaard	-	-	
9.	Pop-up bij externe mail Outlook 2016	SH	x	

Stap 5: Interventies uitvoeren



Veilig mailen: Altijd goed!

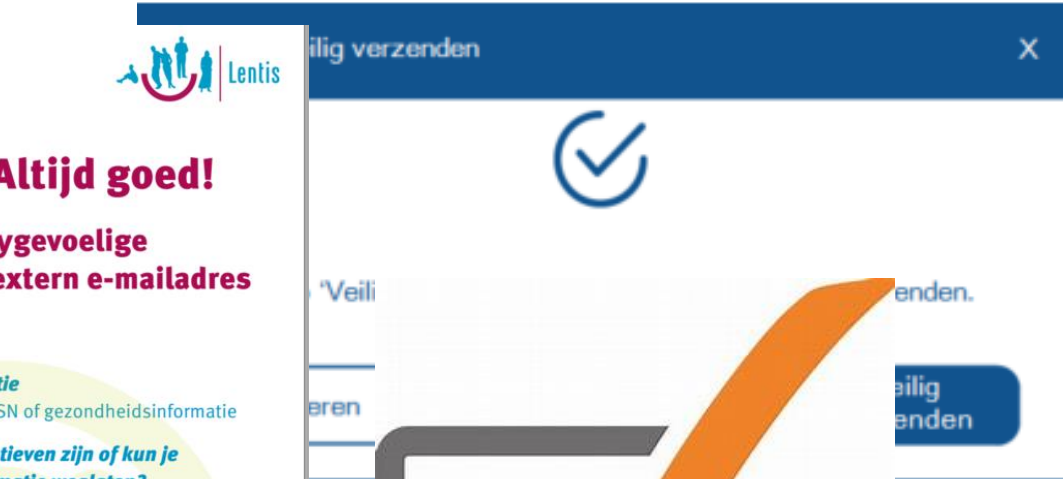
Versturen van privacygevoelige informatie naar een extern e-mailadres

Check

- @ **Privacygevoelige informatie**
Denk bijvoorbeeld aan het BSN of gezondheidsinformatie
- @ **Check of er veilige alternatieven zijn of kun je de privacygevoelige informatie weglaten?**
- @ **Voldoet de zorgorganisatie aan veilig mailen**
Check dit via relay.zorgmail.nl/domainbook.txt.

Verstuur

- @ **Bij Outlook 2016**
Gebruik je de handige button 'veilig verzenden'
- @ **Bij Outlook online**
> Zet in onderwerpregel: de tekst 'sms+ 06-nummer geadresseerde' (aan elkaar)
> Nummer onbekend? Zet in onderwerpregel: Veilig mailen



> Cursus: Veilig mailen, altijd goed! (lentsieren.nl)
> Zoek in Zenuw op 'veilig mailen' voor meer info.



Veilig mailen: Altijd goed! E-learning beschikbaar



Waarom veilig mailen?

- Patiënten en medewerkers mogen er op rekenen dat we zorgvuldig omgaan met hun gegevens en zeker wanneer we deze gegevens uitwisselen met **andere (zorg) organisaties**
- Volgens de privacy wetgeving: AVG
- en de norm: NTA7516 mogen we als zorgorganisatie privacy gevoelige informatie delen, maar dat het **veilig moet**



We mogen dergelijke informatie delen maar dat moet veilig.

Wegwijzer aan de slag met informatieveilig gedrag

- Stap 1 Voorbereiden
- Stap 2 Doelgedrag bepalen
- Stap 3 Gedragsfactoren onderzoeken
 - Meten nulmeting doelgedrag
- Stap 4 Interventies kiezen
- Stap 5 Interventies uitvoeren
 - Meten Vervolgmeting
- Stap 6 Verankeren en rapporteren

Waarom is meten belangrijk?

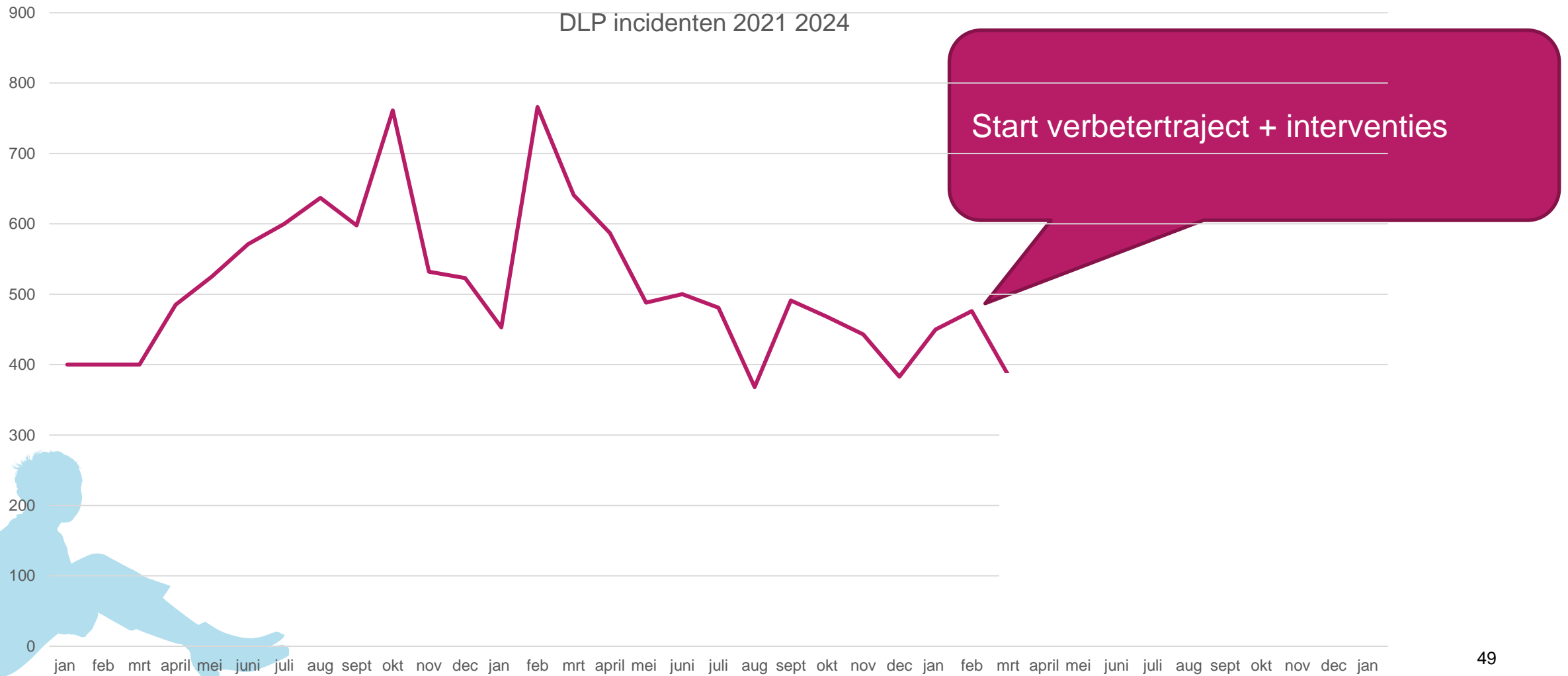


Uitvoeren 0-meting en 1-meting

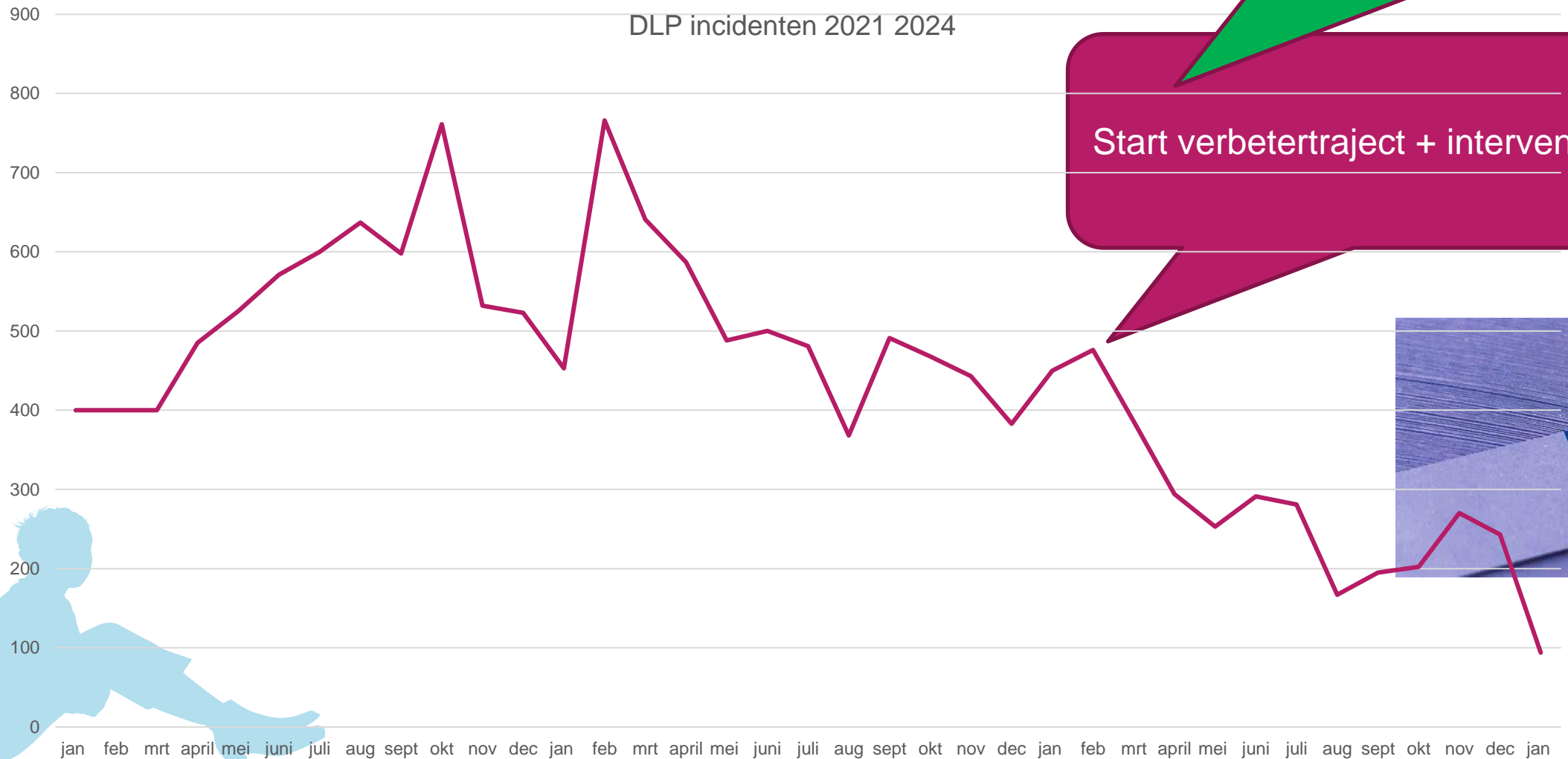
Metten is weten

- Effectiviteit van de interventie bepalen
- Probleem zichtbaar maken
- Aandacht en bewustzijn creëren

Monitor DLP (1 februari 2024)

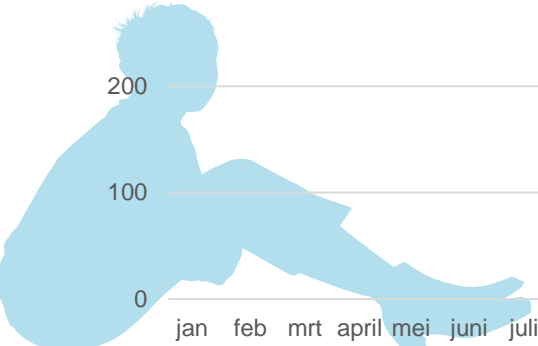


Monitor DLP (1 februari 2024)



Van 500x naar 180x per maand
Daling van 64%!

Start verbetertraject + interventies



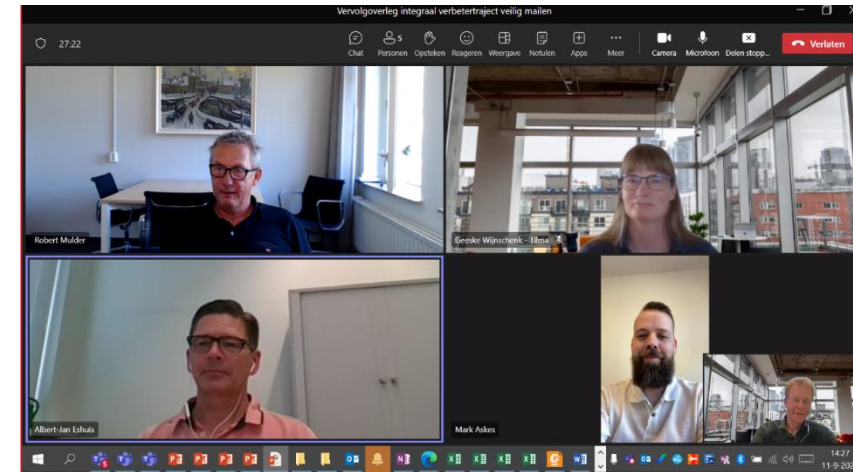
Wegwijzer aan de slag met informatieveilig gedrag

- Stap 1 Voorbereiden
- Stap 2 Doelgedrag bepalen
- Stap 3 Gedragsfactoren onderzoeken
 - Meten nulmeting doelgedrag
- Stap 4 Interventies kiezen
- Stap 5 Interventies uitvoeren
 - Meten Vervolgmeting
- Stap 6 Verankeren en rapporteren

Stap 6: Verankeren en rapporteren

- Rapporteren aan en eindverantwoordelijkheid:
 - Stuurgroep Informatieveiligheid en Privacy

- Afrondend overleg en evaluatie november 2023



Leerpunten

- DT-lid aan laten sluiten, commitment DT + prioriteit
- Structuur Wegwijzer zeer bruikbaar
- Gebruik van bestaande meting:
 - DLP monitoring is real-time
- Strakke tijdsinzet en voorbereiding: vier sessies van 1,5 uur
- Multidisciplinair team zorgt voor brede kijk en werkbare oplossingen. Elk teamlid ook aan de slag met interviews
- Succes spreekt aan, effectmeting kunnen laten zien

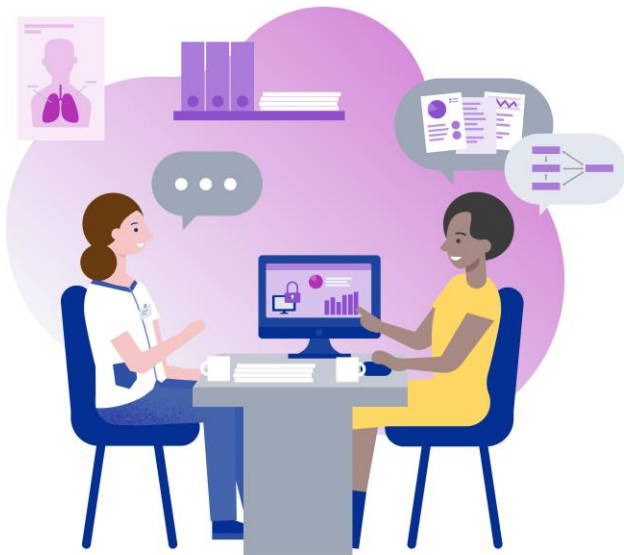


Samenvatting

1. Gebruik een gedragsanalyse
2. Kies effectieve interventies
3. Gebruik metingen



Meer weten en aan de slag?



- Meld je aan voor onze nieuwsbrief
- Bekijk de wegwijzer via onze website:
www.informatieveiliggedragzorg.nl
- Mail ons met vragen en suggesties
via: info@informatieveiliggedragzorg.nl
- Volg ons op [LinkedIn](#)
- **Of check voor de eerstvolgende workshop, masterclass, deel –en
leerbijeenkomst of summerschool**
- **Maak gebruik van de toolkit veilig communiceren**
- De masterclass biedt een unieke kans om tijdens jouw project
begeleid te worden bij alle stappen van de wegwijzer!

Leuke KiKa-actie + wat vond je van de presentatie?

Aan de slag met informatieveilig gedrag
De wegwijzer voor iedere zorgorganisatie

Met uitleg, tips, instrumenten en een praktisch werkboek om direct te starten

actiz de Nederlandse ggz NFU VZ vgn

€ 15,-

ACTIE VOOR Kika

The image shows the cover of a book titled 'Aan de slag met informatieveilig gedrag' (Getting started with information security behavior). The cover is purple and features a winding road with a car, a lightbulb, and a person in a wheelchair. Logos for actiz, de Nederlandse ggz, NFU, VZ, and vgn are visible. Below the book cover is a purple square with the price '€ 15,-' and an orange square with the text 'ACTIE VOOR Kika'.





**Informatieveilig
gedrag in de zorg**

Gebruik een gedragsanalyse om te komen tot effectieve interventies!

www.informatieveiliggedragindezorg.nl →



Platform voor de
InformatieSamenleving