



**Gedragscode bij het gebruik van Cyber security, persoonsgegevens, internet, e-mail en social media**  
voor medewerkers van en voor Rd4



**Inhoud**

Algemeen.....	1
Cyber security.....	2
Persoonsgegevens.....	3
Het internet.....	4
De e-mail.....	5
social media .....	6

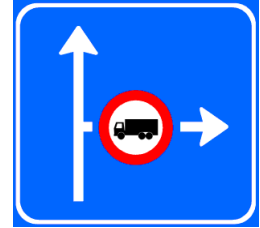
## Algemeen

### Waarom een gedragscode?

Het is voor jou en Rd4 duidelijk dat IT apparatuur, persoonsgegevens, internet, e-mail en social media belangrijke hulpmiddelen zijn die actief gebruikt mogen en moeten worden.

Maar het is ook zo, dat het gedrag van Rd4 als bedrijf en zeker ook van de medewerkers van Rd4 een aantal afspraken vereisen over het dagelijks gebruik hiervan.

Er zijn in de Nederlandse wet meerdere zaken geregeld, denk aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Privacy wetten.



Waar liggen de grenzen?

Dat is iets wat niet in wetten of regels alléén kan worden vastgelegd.

- ✓ Samen zoeken naar wat wel en niet mag.
- ✓ Elkaar aanspreken bij vermeend misbruik.
- ✓ Elkaar complimenteren bij goed gedrag.

Dat heeft toegevoegde waarde.

Wel is het nodig dat er, vooraf, reële verwachtingen worden vastgelegd in deze gedragscode.

Deze gedragscode is afgestemd met de Directie en de Ondernemingsraad van Rd4 en deze wordt verspreid onder alle huidige medewerkers van Rd4 en wordt meegegeven bij de indiensttreding van nieuwe medewerkers.

Wijkt deze gedragscode dan zo af van de 'normale' omgangsregels zoals wij in onze samenleving hebben bepaald?

Nee, natuurlijk niet.

Wel is het van belang dat er een aantal specifieke aandachtspunten worden besproken die rechtstreeks te maken hebben met het gebruik van internet, het communiceren met e-mail en het gedrag op de social media websites.

Voor elk van deze drie onderdelen zijn specifieke gedragscodes in dit document vastgelegd.

Samenvattend, gedrag:

**Gebruik nuttig!** met **Veel plezier!** en **Wees verstandig!**

## Cyber security



### Cyber security ?

We maken allemaal gebruik van IT apparatuur zoals Pc's, laptops, tablets en smartphones. De afhankelijkheid wordt steeds groter, de toepassingen voor zowel zakelijk als privé worden steeds uitgebreider. Rd4 gebruikt IT apparatuur actief voor zijn werknemers, maar is zich ook bewust van de risico's op het gebied van veiligheid (Cyber security). Er bestaan diverse vormen van Cybercrime die een gevaar vormen voor de Cyber security bij Rd4 zoals:

- E-fraude / Internetoplichting
- Helpdeskfraude / Identiteitsfraude
- Ransomware / Cyberafpersing
- Hacking / kraken wachtwoord
- Phishing
- Virus / Malware

### Waarom een gedragscode?

Cybercrime is een vorm van digitale criminaliteit waarbij internetcriminelen inbreken op bijvoorbeeld een computer, telefoon of het complete netwerk van een organisatie. ICT is bij deze vorm van criminaliteit het doel én het middel.

Om Cybercrime te voorkomen zijn niet alleen technische maatregelen van belang, maar ook menselijk handelen. En zitten daar nogal wat risico's aan. Risico's voor jou als medewerker, maar zeker ook voor het bedrijf waar je voor werkt. Het is belangrijk dat jouw handelen geen schade veroorzaakt voor jouw werkgever (jouw belegde boterham).

### Welke regels spreken we af?

- ✓ Plaats geen privé bestanden op het netwerk / apparatuur van Rd4. Deze zijn bedoeld om je werk uit te voeren.
- ✓ Vergrendel je PC zodra je je werkplek verlaat en zorg voor een pincode op je mobiele telefoon.
- ✓ Wachtwoorden zijn persoonsgebonden, geef deze nooit af aan een ander en zorg ervoor dat jij alleen het wachtwoord weet. Zorg er ook voor dat een wachtwoord niet te gemakkelijk is. Het wachtwoord opschrijven brengt een groot risico met zich mee.
- ✓ Ga verstandig om met het verstrekken van gegevens denk er over na of het logisch dat u deze gegevens verstrekt.
- ✓ Zorg ervoor dat bedrijfskritieke informatie altijd veilig is opgeborgen (clean desk policy)
- ✓ Maak geen gebruik van publieke WIFI-punten deze zijn niet altijd veilig.
- ✓ Contact met IT leveranciers verloopt via de eigen ICT Helpdesk van Rd4, tenzij anders is overeengekomen.
- ✓ Bij het vermoeden van nep E-mails, spookfacturen, virussen of malafide websites open deze niet en meldt dit aan de ICT Helpdesk van Rd4. Vooraf wel melden als u per ongeluk toch een nep E-mail, spookfactuur, virus of malafide websites heeft geopend. Dan kunnen er acties ondernomen worden om risico's inzake de Cyber security te voorkomen of in te dammen.

### Samenvattend:

Gebruik je gezonde verstand.

Hang op! Klik weg! Bel uw ICT Helpdesk!

## Persoonsgegevens



### Persoonsgegevens ?

We maken voor ons werk maar ook privé gebruik van persoonsgegevens. Maar wat zijn nu eigenlijk persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die iets zeggen over een persoon, dit betekent alle informatie die ofwel direct over een persoon gaat, ofwel naar een betreffende persoon te herleiden is.

### Waarom een gedragscode?

Het verwerken van persoonsgegevens is vaak van groot belang voor het uitvoeren van verschillende werkzaamheden. Maar daar zitten ook risico's aan. Risico's voor jou als werknemer, maar zeker ook voor het bedrijf waar je voor werkt. Het is belangrijk dat de manier waarop jij omgaat met persoonsgegevens geen schade aanricht voor jouw werkgever. Er geldt namelijk een wettelijke verplichting voor bedrijven, ZZP'ers, scholen, zorginstaties, verenigingen en stichtingen betreffende hoe om te gaan met persoonsgegevens.

### Welke regels spreken we af?

- ✓ Voor het verwerken van persoonsgegevens moet toestemming zijn verleend door de persoon zelf of doormiddel van een verwerkersovereenkomst met de leverancier van de gegevens.
- ✓ Het kopiëren van identiteitskaarten, paspoorten en rijbewijzen is volgens de wet niet toegestaan.
- ✓ Het verstrekken van persoonsgegevens aan andere organisaties is alleen toegestaan als er een verwerkersovereenkomst is afgesloten met de betreffende organisatie.
- ✓ Persoonsgegevens mogen slechts worden verzameld als daarvoor een precieze doelomschrijving wordt gegeven.
- ✓ De wet bepaald dat persoonsgegevens alleen mogen worden verwerkt voor zover zij toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig zijn.

### Samenvattend:

**Persoonsgegevens zijn persoonlijk en breekbaar, behandel deze met zorg!**

## Het internet

### Het internet?

Het internet gebruiken we allemaal.

Je bent er zelfs, voor steeds meer zaken, van afhankelijk tegenwoordig.

Het aantal praktische mogelijkheden is enorm. De waarde is voor

iedereen groot, zowel zakelijk als privé. Rd4 gebruikt het internet actief voor zijn werknemers, maar is zich ook bewust van de risico's.



### Waarom een gedragscode?

De waarde en mogelijkheden van internet zijn dan wel groot, er is echter ook een algemene neiging om privé- en zakelijk-gebruik gemakkelijk te vermengen.

Zoals al eerder vastgesteld, daar zitten nogal wat risico's aan. Risico's voor jou als werknemer, maar zeker ook voor het bedrijf waar je voor werkt.

### Welke regels spreken we af?

- ✓ Privé is privé; werk is werk. Probeer deze op internet vooral zoveel mogelijk te scheiden.
- ✓ Denk eraan: ook op internet zijn uw Rd4 user-identificaties (inlognamen) en wachtwoorden persoonsgebonden en mogen niet aan anderen worden doorgegeven.
- ✓ Werknemers mogen het internet van de organisatie incidenteel en kortstondig voor privé-doeleinden gebruiken, zowel intern als extern, mits dit niet storend is voor de dagelijkse werkzaamheden en mits hierbij wordt voldaan aan de verdere richtlijnen van deze gedragscode.
- ✓ JA, er zijn ook zaken verboden. Het is niet toegestaan:
  - spelletjes, muziekbestanden, privé-foto's en -filmpjes te downloaden of real time te bekijken, te gokken, deel te nemen aan kansspelen en/of chat-/babbelboxen te bezoeken;
  - sites te bezoeken, te downloaden en te verspreiden die pornografisch, racistisch, discriminerend, beledigend of aanstootgevend materiaal bevatten;
  - berichten te versturen die kunnen aanzetten tot haat en/of pesten en geweld;
  - om foto-, film of geluidsopnamen van situaties in of rond jouw werkplek zonder toestemming van de betrokkenen op internet te zetten.
- ✓ Laat nooit de apparatuur (laptop, tablet, PC, telefoon) waarmee je op het internet werkt onbeheerd achter. Zorg dat deze is afgesloten of door een wachtwoord is beveiligd. Laat nooit mensen zomaar met jouw user-identificatie werken. Zorg dat je wachtwoord alleen bij jou bekend is.
- ✓ Bij twijfel . . . Als je twijfelt of een bepaald soort internetgebruik kan of mag, neem contact op met je direct leidinggevende of de afdeling P&O. Beter vooraf afgestemd dan achteraf discussies.

Samenvattend internetgedrag:

**Gebruik je gezonde verstand.**

Het klinkt misschien als een open deur, maar zo simpel is het eigenlijk.

## De e-mail



### E-mailen doen we allemaal.

Het is een normale dagelijkse activiteit geworden om elektronisch berichten te versturen, zakelijk en privé; soms belangrijk en soms gewoon leuk.

Gewone post, in een envelop met een postzegel, wordt steeds minder gebruikt en wordt vervangen door het sturen van berichten via e-mail (internet). Namen van tools als Outlook en Gmail zijn merknamen die ondertussen zo bekend zijn als Cola en 7Up.

### Waarom gedragsregels?

Er zijn een aantal verschillen met andere vormen van communicatie.

Ten behoeve van het werken voor Rd4 stelt deze een werkend e-mailsysteem ter beschikking. Deze is bedoeld voor werkzaamheden die direct te maken hebben met de zakelijke activiteiten van Rd4.

Werknemers mogen dit systeem ook best gebruiken voor een eventueel privé bericht. Maar men moet zich bewust zijn dat de middelen, tijd en kosten eigendom zijn van Rd4. Misbruik kan dus directe gevolgen hebben voor het bedrijf waarvoor je werkt. En Rd4 kan en moet dus ook toezien op het juiste gebruik.

### Welke regels gelden hier?

- ✓ Gebruik de Rd4 e-mail vooral waarvoor het bedoeld is: zakelijke berichten versturen en ontvangen.
- ✓ Hoewel Rd4 ervoor zorgt dat zoveel mogelijk ongewenste e-mails van buitenaf worden gecontroleerd op virussen of spam, kan het toch gebeuren dat er een onwenselijke e-mail in je postvak terecht komt. Als je het niet vertrouwt; niet openen en zeker niet antwoorden of verwijzingen activeren. Verwijder de e-mail en waarschuw bij herhaling de ICT servicedesk.
- ✓ Verstuur nooit e-mails met gegevens die geheim of vertrouwelijk zijn naar adressen buiten Rd4 als daar geen zakelijke noodzaak toe is of als daar geen uitdrukkelijke toestemming voor is.
- ✓ Antwoord nooit op e-mails die uitnodigen tot het voeren van een ruzie! Pak de telefoon en bel, of nog beter, bespreek dit persoonlijk met de verstuurder. E-mails zijn nooit geschikt voor het uitdiscussiëren van meningsverschillen.
- ✓ Beperk de hoeveelheid e-mails. Stuur geen onnodige antwoorden, stuur e-mails alleen naar de personen die direct betrokken zijn bij het onderwerp (gebruik zo min mogelijk de CC en BCC adressen). Je wilt zelf ook geen berg e-mails doorzoeken om die ene belangrijke te vinden.
- ✓ Ben duidelijk met wat je wilt bereiken. Bedenk vooraf goed na over wat je in de e-mail wilt zetten. Heb je een vraag, wil je antwoord? Wil je alleen iets meedelen (b.v. een afspraak)? Geef dat aan in de eerste zinnen: niet verstoppen in de tekst, niet aannemen dat de ontvanger dit wel begrijpt.
- ✓ Houd e-mails kort. Stuur geen ellenlange verhandelingen. Als de tekst te lang wordt, maak er een los document van en voeg dit toe als bijlage.
- ✓ Verwacht niet binnen vijf minuten een antwoord op een e-mail. Dringend? Even bellen.
- ✓ Respecteer in je taalgebruik de normale beleefdheidsvormen, beleefdheid brengt je altijd verder.

### Samenvattend:

E-mail is een prima middel om informatie uit te wisselen tussen een of meerdere personen. Maar stuur alleen die type e-mails die je ook zelf graag wilt ontvangen.

### social media

#### Wat is social media ?

Social media is een verzamelnaam voor alle internet toepassingen waarmee het mogelijk is om informatie met elkaar te delen op een gebruiksvriendelijke en vaak leuke wijze. Het betreft niet alleen informatie in de vorm van tekst (nieuws, artikelen). Ook geluid (podcasts, muziek) en beeld (fotografie, video) worden gedeeld via zogenaamde social media websites. Je kent ze allemaal; websites zoals Facebook, Pinterest, Instagram, LinkedIn en YouTube.



#### Waarom gedragsregels?

Op het moment dat je met je omgeving gaat communiceren, informatie uitwisselt of gewoon lekker aan het chatten bent, moet je je ten eerste bewust zijn dat alles wordt vastgelegd. Dat betekent dat alles een extra waarde krijgt. Na jaren liggen zaken nog vast en zijn door anderen te zien, terwijl je misschien zelf daar al niet meer aan herinnert wil worden!

Bij het gedrag wat je laat zien terwijl je gebruik maakt van die prachtige websites, mag je nooit vergeten dat je ook jouw Rd4 vertegenwoordigt. Jouw gedrag straalt uit op dat van jouw werkgever, jouw collega's en jouzelf.

#### Welke gedragscodes zijn van belang?

- ✓ Gedraag je zoals jijzelf graag wilt dat men zich naar jou toe gedraagt.
- ✓ Blijf altijd beleefd. Geen ruziemaken, geen scheldkanonnades en zeker geen bedreigingen. Foto's en films mogen alleen legaal en zeker niet kwetsend zijn.
- ✓ Laat je nooit negatief uit over concurrenten, klanten of collega's.
- ✓ Let op jouw taalgebruik. Het is geen spreektaal. Realiseer je dat mensen jouw gezicht niet zien. Dat wat jij als een grapje bedoeld hebt, kan door de lezer als een grove belediging worden gezien. Tip: Gebruik smileys 😊 😞 om je uitdrukking toe te voegen.
- ✓ Plaats geen foto's of filmpjes die niet door de beugel kunnen. Ook niet voor eventjes en voor een kleine groep bekenden. Ga ervan uit dat jij deze beelden nooit meer kunt verwijderen, ze kunnen altijd door anderen worden gebruikt.
- ✓ Gebruik geen schuilnamen omdat je denkt dat niemand dan weet dat je je misdraagt of dat je daardoor anoniem blijft (en je kunt doen wat je wilt). Iedereen op internet is en blijft vindbaar.
- ✓ Reageer altijd netjes op berichten of beelden van anderen. Ook als het erop lijkt dat er om jouw mening 'gevraagd' wordt. Iedereen heeft recht op zijn eigen geloof, fouten en meningen. Veel sites maken het makkelijk direct te reageren (like, reageer, reply, score, deel). Dit is niet verplicht!
- ✓ Let er bij jouw mobiele apparaten (smartphone, tablet) goed op dat er geen media (foto's, films) op worden gezet. Dit gebeurt vaak zonder dat je het weet. Check de instellingen van jouw Apps.
- ✓ Tijdens werktijd; dat is niet echt het goede moment voor privé Tweets, facebookberichten of een ellenlange WhatsApp chatsessie. Verboden? Nee. Onverstandig? Ja.
- ✓ Je bent en je blijft altijd een vertegenwoordiger van jouw bedrijf en je kunt bij misbruik daarover altijd (terecht!) worden aangesproken. Als je dingen doet die schadelijk zijn voor jou en jouw werkgever Rd4, is het niet meer dan normaal dat dat consequenties heeft!

#### Daarom:

Gebruik social media websites vooral met veel nut en vooral plezier. Maar ben je bewust dat jouw sociale gedrag van belang is voor jouzelf, jouw omgeving en dus ook jouw werkgever.