

# Informatie- beveiliging VNN onder de loep

---

## De klant

Verslavingszorg Noord Nederland (VNN) verzorgt informatie en advies over alcohol, drugs en gokken. Bovendien biedt VNN behandeling en begeleiding aan cliënten die problemen hebben met middelengebruik in de provincies Groningen, Friesland en Drenthe. Bij VNN werken ruim 1.000 mensen.

## De vraag

Zorginstellingen moeten voldoen aan de NEN 7510 – de kwaliteitsnorm voor informatiebeveiliging. VNN wil met een nulmeting inzicht krijgen in de huidige status van haar informatiebeveiliging en wenst advies over verbetering van het beleid. Verder wil VNN bewustwording in de organisatie creëren voor de NEN 7510 eisen.

## De aanpak

KPN Consulting verzorgde een nulmeting en leverde een uitgebreide rapportage op met de resultaten en aanbevelingen. Om bewustwording binnen de organisatie te creëren, verzorgde KPN Consulting twee workshops waarin samen met de medewerkers risico's werden geïnventariseerd en prioriteiten werden gesteld.

## Het resultaat

Uit het rapport en de workshops is een top tien voortgekomen met de belangrijkste aanbevelingen voor het informatiebeveiligingsbeleid. Een mooie basis voor de kortetermijnplannen; een protocol op papier voor iedere medewerker, én lange-termijnplannen; het voortdurend op de agenda houden van het onderwerp bij alle teams.

---

Verslavingszorg Noord Nederland is ontstaan uit een fusie tussen de Ambulante Verslavingszorg Groningen, het CAD Drenthe en de Kuno van Dijkstichting (Groningen, Friesland). Na de fusie werden alle processen opnieuw ingericht waarna de organisatie te maken kreeg met de marktwerking in de zorg. In 2008 werd het zorgstelsel ingrijpend veranderd en kreeg VNN te maken met nieuwe spelregels, waaronder die voor informatiebeveiliging. Eind 2010 moesten alle zorginstellingen voldoen aan de NEN 7510 – de kwaliteitsnorm voor informatiebeveiliging. VNN wilde weten in hoeverre zij al aan die norm voldeed en schakelde KPN Consulting in. Jan Westra, hoofd ICT, Roelof Barels, directeur Bedrijfsvoering en Jeanet Hoiting, kwaliteitsmedewerker bij VNN, vertellen over de samenwerking.

## Tegen welke problemen liepen jullie aan?

Roelof Barels: 'Met de fusie stopten we drie culturen – de Groningse, Friese en Drentse – in één organisatie. Al die lokale gewoontes moet je onder dezelfde paraplu scharen. Dat is best een uitdaging. Daarnaast kregen we te maken met een nieuw zorgstelsel én de NEN 7510. Aanleiding genoeg dus om ons informatiebeveiligingsbeleid eens goed onder de loep te nemen.'

## Wat houdt informatiebeveiliging in bij VNN?

Jan Westra: 'Drie thema's zijn voor onze organisatie van belang: vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit. Bij informatiebeveiliging denk je al snel aan een ICT-feestje terwijl het zoveel meer behelst. Het is nu een organisatiebreed project geworden en daarom is het creëren van bewustwording zo belangrijk. Op technisch gebied hebben we goed inzicht waar we staan, maar dat geldt minder voor gedrag van medewerkers. Hoe gaan we bijvoorbeeld om met het intern doorspelen van informatie over onze cliënten? Een mailtje op de printer laten liggen is eigenlijk al fout.'

'Informatiebeveiliging is van levensbelang in de psychiatrie'

## Hoe erg is het als je niet aan de NEN 7510 voldoet?

Roelof Barels: 'Stel dat je gegevens van een cliënt onjuist verstuurt – bijvoorbeeld door een simpel typefoutje in het mailadres – dan kunnen die gegevens in verkeerde handen terecht komen. In de psychiatrie is dat een zwaar vergrijp. Psychiatrie is bijzonder privacygevoelig, nog meer dan ziekenhuiszorg.'

## Hoe ging de nulmeting in z'n werk?

Jan Westra: 'De consultant van KPN Consulting heeft een elftal interviews afgenomen met verschillende mensen, dwars door de organisatie heen. Eerst lag de focus vooral op de zorgprofessionals, maar later kwamen daar ook medewerkers van P&O, Kwaliteit en de OR bij. Opvallend was dat veel mensen voorafgaand aan de interviews dachten dat het alleen over IT ging. Tijdens de interviews werd hen duidelijk dat informatiebeveiliging veel v rder gaat dan dat. Een opvallende conclusie was dat er binnen VNN veel protocollen, procedures en richtlijnen zijn, maar dat de uitvoering in de praktijk nogal eens wegzakt.'

Na de nulmeting zijn workshops gehouden. Wat was het doel?

Jeanet Hoiting: 'De resultaten en aanbevelingen van de nulmeting heeft KPN Consulting vastgelegd in een rapport. Zo'n rapportage geeft een goed inzicht, maar welke vervolgstappen moesten we maken? KPN Consulting adviseerde ons om workshops te organiseren met zorgprofessionals  n met stafmedewerkers. Tijdens die workshops konden we dieper ingaan op de aanbevelingen, risico's analyseren en er prioriteiten aanhangen. Dit resulteerde in een top tien met actiepunten voor de korte termijn. De workshops waren erg leuk om bij te wonen. Je kreeg een heel helder beeld van de impact  ls het risico werkelijkheid wordt. De discussie kwam goed op gang en de top tien rolde er soepel en in goed overleg uit.'

## Hoe beviel de samenwerking?

Jan Westra, hoofd ICT van VNN: 'Ik ben heel positief over de samenwerking. Er was een goede wisselwerking tussen ons en KPN Consulting. Hun ervaring vanuit informatiebeveiliging en onze ervaring vanuit de zorg leverden de juiste aanpak op. We kregen veel ruimte om het rapport kritisch te lezen en samen te bespreken. Daardoor ontstond een project waar we ons helemaal in herkenden.'

De top tien vormde een mooi uitgangspunt voor de korte- en langetermijnplannen

## En waar staan jullie nu?

Jeanet Hoiting: 'We hebben de top tien doorvertaald naar kortetermijnacties waarvan is aangegeven wie de probleemeigenaar is en welke actie er wanneer ondernomen moet worden. Denk bijvoorbeeld aan een procedure voor omgaan met sociale media en gebruik van nieuwe apparatuur zoals de iPhone. Als iedereen zich aan de regels houdt, kun je veel ellende voorkomen. Ook gaan we aan de slag met de borging van de eisen voor de middellange termijn: daarbij gaat het vooral om het op de agenda houden van informatiebeveiliging en het bewustwording creëren, ook bij nieuwe medewerkers.'

---

## Meer informatie

### Marcel Winkels

Sr Business Consultant

T: + 31(0)6 4609 2577

E: marcel.winkels@kpn.com

---

## NEN 7510

De norm NEN 7510 is een door het Nederlands Normalisatie-instituut ontwikkelde norm voor Informatiebeveiliging voor de zorgsector in Nederland. De norm is gebaseerd op de Code voor Informatiebeveiliging. Voor de zorgsector is een aangepaste versie van de Code opgesteld. De reden hiervoor is dat er met name specifieke extra aandachtspunten zijn, zoals privacybescherming, en het taalgebruik, dat voor de zorgsector niet volledig duidelijk is.