



Effect meten voortaan niet meer weg te denken
bij Lentis GGZ

Meer informatie- veiligheid door focus op gedrag

Wat doe je als organisatie als veel medewerkers gebruikmaken van de noodprocedure in het Elektronisch Patiëntendossier zonder dit te verantwoorden? Dat was de uitdaging waar Lourens Dijkstra, CISO (Concern Information Security officer) bij Lentis, voor stond. In zijn werk buigt hij zich dagelijks over vraagstukken rondom informatieveiligheid en privacy. Vanuit zijn betrokkenheid bij het project Informatieveilig gedrag in de Zorg benaderde hij het vraagstuk dit keer volgens een gestructureerde gedragsaanpak. Mooie bijkomstigheid is dan een bestuurder met affiniteit met het onderwerp en het lef om het een keer anders te doen. Bestuurder Johan Oostinga is blij met de opbrengst van de nieuwe werkwijze: "Na een aantal gerichte acties, zien we nu al een duidelijk neerwaartse trend."

Uit het auditrapport NEN7510 in 2020 kwam een duidelijk verbeterpunt: Lentis kon het gebruik van de noodprocedure niet in alle gevallen verantwoorden. Hierdoor was het risico dat medewerkers onrechtmatig dossiers raadpleegden. Daar wordt geen bestuurder blij van en het is een echte uitdaging voor iedere CISO. "Door te kijken naar de cijfers in de (systeem)logging zagen we dat in 2020 maandelijks de noodprocedure vaak werd gebruikt. Waarbij in 17% van de gevallen geen reden werd gegeven," aldus Lourens Dijkstra. "Om dat te verlagen, startte Lentis in juni 2020 met een verbetertraject als pilot van het project Informatieveilig gedrag in de Zorg."

Samen voorkomen

Johan Oostinga staat volledig achter de aanpak met focus op het menselijke gedrag: "Als het

***"Na een aantal gerichte acties,
zien we nu al een duidelijk
neerwaartse trend."***

misgaat en we bijvoorbeeld een datalek hebben dan voel ik me daar persoonlijk verantwoordelijk voor, maar we moeten het samen voorkomen en de data van onze patiënten en medewerkers koesteren. Samen in processen en techniek en samen als collega's die dagelijks met cliëntgegevens omgaan." Oostinga zet zich actief in voor het thema informatieveiligheid als voorzitter van de stuurgroep Informatieveiligheid bij Lentis en

OVER LENTIS

Lentis GGZ is een grote zorgorganisatie in de provincies Groningen, Friesland en Drenthe die geestelijke gezondheidszorg en forensische gezondheidszorg verleent aan bijna 30.000 cliënten met ongeveer 3.000 medewerkers. In de periode van juni 2020 tot en met juni 2021 nam Lentis als pilotorganisatie deel aan het project Informatieveilig gedrag in de Zorg om het gebruik zonder verantwoording te verlagen van de noodprocedure in het Elektronisch Patiëntendossier (EPD).

agendeert het onderwerp ook actief op bestuurderstafels en bij de Raad van Toezicht, waar het volgens hem ook thuishoort. “Daarbij is de uitkomst van de audit van de NEN7510 een mooi aanknopingspunt om het gesprek aan te gaan. Uiteraard samen met de signalen van Lourens.”

Metten als gemeengoed

De gestructureerde aanpak van de Wegwijzer met een multidisciplinair team zorgde er bij Lentis voor dat er voortaan gemeten wordt of iets werkt en dat collega's voortaan veel meer worden betrokken. Dijkstra: “Uit gesprekken met behandelaren kwam naar voren dat zij niet wisten dat bij het gebruik van de noodprocedure van het EPD, ze altijd een reden moesten opgeven. Ze kregen ook nooit feedback als ze geen reden opgaven, dus wisten niet dat dit een probleem was. Bij het bedenken van de juiste maatregelen namen we deze oorzaken als uitgangspunt.” Bij Lentis lag de sleutel in een infographic op intranet die per kwartaal alle medewerkers informeert over de voortgangscijfers van de noodprocedure en een dashboard dat leidinggevend meer inzicht geeft in het gebruik door

hun eigen afdeling. Dit zorgde afgelopen maanden voor een daling van maar liefst 31%. Oostinga: “De gerichte interviews en gesprekken met managers en directe collega's zorgen voor meer aandacht voor het onderwerp en daarmee ander gedrag. Dit is te zien in de daling. Daar ben ik als bestuurder natuurlijk blij mee. De pilot laat zien dat je per situatie een analyse moet doen voor een effectieve oplossing en dat je net als in de zorg al gebruikelijk is ‘evidence based’ moet werken door te meten. Dat moet voor bedrijfskundige doelen eigenlijk ook gemeengoed worden. Daar wil ik me zeker voor inzetten.”

Meer weten?

Kijk op [LinkedIn](#) voor meer informatie over het [project Informatieveilig gedrag in de Zorg](#).

Daar kun je ook de Wegwijzer vinden om zelf mee aan de slag te gaan. Voor vragen over de pilot bij Lentis kun je terecht bij [Lourens Dijkstra](#) van Lentis.



Over het project

De pilot bij Lentis is onderdeel van het project Informatieveilig gedrag in de Zorg. Stichting ICTU voert dit project uit in opdracht van ActiZ, de Nederlandse ggz, NFU, NVZ en VGN, verenigd in de Brancheorganisaties Zorg (BoZ), en het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.



Johan Oostinga is sinds februari 2021 bestuurder bij Lentis. Voorheen werkte hij bij de Veiligheidsregio Fryslân en eerder onder andere bij KPN. Daar is de kiem gelegd voor zijn interesse in het onderwerp informatieveiligheid.



Lourens Dijkstra werkt als adviseur in het BoZ-project en sinds januari 2021 als CISO bij Lentis. Daarvoor werkte hij voor verschillende organisaties op het snijvlak van gedrag en informatieveiligheid.

