espria

Reglement email en internetgebruik

Inclusief richtlijnen social media

Inhoud

Reglement e-mail en internetgebruik 3
- Doel 3
- Uitgangspunten 3
- Reikwijdte 3
- Gedragsregels 4
- Controle 4
- Doelen 4
- Besluit tot controle 5
- Algemene werkwijze 5
- Werkwijze audit 5
- Medewerkers met vertrouwensfunctie 5
- Oud-medewerkers 5
- Rechten van betrokkenen 5
- Sancties 6
- Tot slot 6

Richtlijnen gebruik sociale media 6
- Sociale media 6
- Hoe gaan we er mee om? 6
- Richtlijnen 7

espria

Reglement e-mail en internetgebruik

Voor het gebruik van sociale media zijn richtlijnen opgesteld. Deze richtlijnen zijn als bijlage bij dit reglement opgenomen en maken ook onderdeel uit van dit reglement.

Doel

Dit reglement geeft de wijze aan waarop binnen de bedrijfsonderdelen van Espria (verder: Espria) wordt omgegaan met e-mail en internetgebruik. Het bevat regels ten aanzien van verantwoord e-mail- en internetgebruik, maar ook regels over de wijze waarop controle op e-mail en internetgebruik plaats vindt.

Uitgangspunten

Medewerkers mogen ervan uit gaan dat de controle op e-mail- en internetgebruik conform dit reglement wordt uitgevoerd. Er kunnen zich ook situaties voordoen waarin dit reglement niet voorziet. In dat geval zal conform het arbeidsrechtelijk kader en de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en in overleg met de ondernemingsraad gehandeld worden.

Espria vindt de privacy van medewerkers erg belangrijk. Daarnaast is het ook belangrijk dat het gebruik van e-mail en internet door medewerkers niet tot schade leidt. Er wordt daarom gestreefd naar een goede balans tussen de bescherming van de privacy van werknemers op de werkplek en controle op verantwoord e-mail en internetgebruik. Espria treft ook voorzieningen over de positie en integriteit van de systeembeheerder en/of afdeling systeembeheer en de controle daarop.

Persoonsgegevens over e-mail en internetgebruik worden niet langer bewaard dan noodzakelijk, met een maximum bewaartermijn van 24 maanden. Op deze maximum bewaartermijn kan in specifieke situaties een uitzondering worden gemaakt, bijvoorbeeld ingeval van een wettelijke bewaarplicht, bij een arbeidsconflict of als er een rechtszaak loopt.

Reikwijdte

Dit reglement geldt voor iedere medewerker die gebruik maakt van de e-mail- en/of internetvoorzieningen van Espria. Onder ‘medewerker’ wordt in dit reglement verstaan degene die een arbeidsovereenkomst heeft met Espria, maar ook degene die anders dan op grond van een dienstverband werkzaamheden verricht ten behoeve van Espria.

De e-mail- en internetvoorzieningen zijn primair bedoeld voor zakelijk gebruik. Onder zakelijk gebruik wordt in dit reglement verstaan: het uitvoeren van de aan de medewerker door Espria opgedragen taken. Een beperkte vorm van privégebruik van e-mail- en internetvoorzieningen door medewerkers is toegestaan, voor zover dit niet storend is voor of ten koste gaat van de dagelijkse werkzaamheden.

Gedragsregels

Medewerkers worden geacht de e-mail- en internetvoorzieningen op een zorgvuldige, verantwoorde en passende manier te gebruiken en de integriteit en goede naam van Espria te waarborgen. Om meer inzicht te geven wat van medewerkers verwacht wordt, zijn onderstaande gedragsregels opgesteld.

Algemeen

1. Voorkom gebruik dat onrechtmatig is, een strafbaar feit oplevert of in strijd is met geaccepteerde omgangsvormen en goede zeden.
2. Voorkom gebruik waardoor Espria schade (zowel imagoschade, als financiële schade) kan lijden.
3. Verstuur vertrouwelijke (medische) gegevens per e-mail of via internet via een daarvoor bedoelde, extra beveiligde verbinding, voor zover deze voorhanden is. Informeer bij ICT naar de mogelijkheden. Verstuur nooit vertrouwelijke (medische) gegevens naar een privé e-mailadres.
4. Breng het functioneren van het ICT-netwerk niet in gevaar.

E-mailgebruik

5. Realiseer je dat de inhoud van een e-mail juridische, financiële of andere gevolgen voor jezelf, collega's, cliënten, de organisatie of anderen kan hebben.
6. Gebruik e-mail niet voor kettingbrieven, pornografisch materiaal of voor opmerkingen die aanstootgevend, dreigend, lasterlijk, seksueel intimiderend, onzedelijk, racistisch of discriminerend zijn. Gebruik e-mail ook niet voor het opvragen, beschikbaar stellen of versturen van illegale software en bestanden.
7. Wees terughoudend in het versturen van een e-mail aan vrijwel alle medewerkers van Espria.
8. Een e-mailaccount is, met uitzondering van groepsaccounts, strikt persoonlijk. Geef je wachtwoord niet door. Lees, kopieer, wijzig of wis geen e-mails die voor andere medewerkers bestemd zijn.

Internetgebruik

9. Bezoek geen internetsites die pornografisch, dan wel racistisch materiaal bevatten of die naar algemeen maatschappelijke maatstaven als lasterlijk, beledigend, aanstootgevend, onzedelijk of oneervol worden beschouwd.
10. Gebruik de internetfaciliteiten niet voor het opvragen ofwel beschikbaar stellen van illegale software en bestanden, het deelnemen aan online spellen, kansspelen, chat- of babbelboxen of voor het zich ongeoorloofd de toegang te verschaffen tot niet-openbare bronnen of het schenden van auteursrechten.
11. Espria kan de toegang tot bepaalde websites beperken of blokkeren om ongewenst gebruik van internet op de werkplek tegen te gaan. Wees je ervan bewust dat als een website toegankelijk is, dat niet hoeft te betekenen dat het bezoeken ervan is toegestaan.

Medewerkers ten aanzien van wie geconstateerd is dat zij zich niet aan deze gedragsregels houden, worden zo spoedig mogelijk door de leidinggevende op hun gedrag aangesproken. Gebruik in strijd met deze gedragsregels kan leiden tot maatregelen tegen de betreffende medewerker (zie Sancties). Voor deelnemers aan een groepsaccount geldt dat zij niet op voorhand individueel verantwoordelijk worden gehouden voor al het e-mail- en internetgebruik vanuit het betreffende groepsaccount.

Controle

Op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp) kan worden overgegaan tot controle als daar een welbepaald, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigd doel voor is. De resultaten van controle op grond een bepaald doel kunnen niet voor een ander doel gebruikt worden.

Doelen

Espria kan overgaan tot het controleren van e-mail- en internetgebruik als dat een of meer van de volgende doelen dient:

- Inzicht krijgen in de mate van het gebruik van de elektronische communicatiemiddelen (kosten- en capaciteitsbeheersing);
- Het tegengaan van virussen en andere schadelijke programma's in het kader van systeem- en netwerkbeveiliging.
- Het toezicht houden op een adequate archivering van formeel e-mailverkeer.
- Het tegengaan van onrechtmatig gebruik ofwel gebruik dat een strafbaar feit oplevert.
- Een betrouwbare, compliant bedrijfsvoering.
- Het beschermen van de reputatie en het voorkomen van negatieve publiciteit.

Besluit tot controle

Een besluit om tot (inhoudelijke) controle over te gaan is voorbehouden aan de Raad van Bestuur, tenzij het puur systeemtechnische controles, gericht op capaciteitsbeheersing en beveiliging tegen virussen, betreft. In dergelijke gevallen is de directeur ICT bevoegd.

De Raad van Bestuur stelt (de voorzitter van) de COR in kennis (informeren) van elk voornemen tot inhoudelijke controle.

Algemene werkwijze

Als Espria overgaat tot controle, dan vindt dat in beginsel plaats op het niveau van getotaliseerde gegevens die niet herleidbaar zijn tot identificeerbare personen. Is er een redelijk vermoeden dat een medewerker of groep medewerkers regels heeft overtreden, dan kan gedurende een vastgestelde (korte) periode gerichte controle (op persoonsgegevens) plaatsvinden.

Bij controle beperkt Espria zich in beginsel tot verkeersgegevens van het e-mail- en internetgebruik. Slechts bij zwaarwegende redenen vindt controle op de inhoud plaats. Bij controle op de inhoud van e-mails wordt getracht de zakelijke en privé-e-mail te scheiden en de privé-e-mail zoveel mogelijk te ontzien.

Verboden e-mail- en internetgebruik wordt zoveel mogelijk softwarematig onmogelijk gemaakt. Overige controle vindt slechts steekproefsgewijs plaats.

Werkwijze audit

Controle in het kader van een audit (bijvoorbeeld om te onderzoeken of de organisatie compliant is) vindt in beginsel plaats conform de algemene werkwijze (zie hierboven). Controle van de inhoud van e-mailberichten in het kader van een audit vindt echter alleen plaats na uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene. De betrokkene heeft de mogelijkheid om zijn toestemming te allen tijde weer in te trekken. Geeft de betrokkene geen toestemming, dan vindt er geen controle op de inhoud van de e-mailberichten plaats. Het intrekken of het niet verlenen van toestemming heeft geen (arbeidsrechtelijke) consequenties voor de betrokkene.

Medewerkers met vertrouwensfunctie

E-mailberichten van (C)OR-leden, ambtelijk secretarissen van (C)OR en (C)CR, bedrijfsartsen en andere medewerkers met een vertrouwensfunctie zijn in beginsel uitgesloten van controle. Dit geldt niet voor de controle op de veiligheid van het berichtenverkeer.

Oud-medewerkers

Espria behoudt zich het recht voor om na afloop van het dienstverband van (of overeenkomst met) een werknemer, de zakelijke e-mail conform dit reglement te controleren gedurende de termijn genoemd onder de paragraaf "Uitgangspunten".

Rechten van betrokkenen

Espria zal voorafgaand aan de invoering van dit Reglement e-mail- en internetgebruik de medewerkers informeren over de doeleinden, de aard van de gegevens, de omstandigheden waaronder zij verkregen worden en de inhoud van deze regeling (zie artikel 33 Wbp).

Medewerkers hebben recht op inzage. Zij mogen met redelijke tussenpozen vragen of en zo ja, welke persoonsgegevens van hen worden verwerkt. Het verzoek dient binnen 4 weken beantwoord te worden (zie artikel 35 Wbp).

Medewerkers hebben ook een recht op correctie. Zij kunnen verzoeken hun persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen indien deze feitelijk onjuist zijn, voor het doel onvolledig of niet ter zake dienend, dan wel in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt. Binnen vier weken dient Espria aan te geven of en in hoeverre aan het correctieverzoek voldaan zal worden (artikel 36 Wbp).

In een aantal gevallen hebben medewerkers een recht op verzet. Dat houdt in dat een medewerker verzet kan aantekenen tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens in verband met bijzondere persoonlijke omstandigheden. Espria dient binnen 4 weken na ontvangst van het verzet te beoordelen of het verzet terecht is. Is dat het geval, dat moet de verwerking onmiddellijk worden beëindigd (zie artikel 40 Wbp).

Sancties

Bij handelen in strijd met dit reglement, het bedrijfsbelang of de algemeen geldende normen en waarden voor het gebruik van het netwerk, internet en e-mail, kunnen afhankelijk van de aard en de ernst van de overtreding maatregelen worden getroffen. Voor medewerkers in dienst van Espria betreft dit disciplinaire en arbeidsrechtelijke maatregelen zoals berisping, overplaatsing, schorsing of beëindiging van de arbeidsovereenkomst. Voor medewerkers die anders dan op grond van een dienstverband werkzaamheden verricht ten behoeve van Espria zijn maatregelen denkbaar als tijdelijke of permanente ontzegging van de toegang tot het netwerk of internet of ontbinding van de overeenkomst.

Tot slot

Espria kan dit reglement met instemming van de ondernemingsraad wijzigen. Deze wijzigingen worden schriftelijk vastgelegd en voorafgaand aan de invoering aan de werknemers bekend gemaakt. Het reglement wordt jaarlijks door RvB en centrale ondernemersraad geëvalueerd. Dit reglement is bij voorgenomen besluit van 28 januari 2013 vastgesteld en vervolgens in oktober 2013 definitief geworden na overleg en met instemming van de centrale ondernemingsraad.

Richtlijnen gebruik sociale media

Deze richtlijnen maken onderdeel uit van het Reglement e-mail- en internet-gebruik. Dat betekent dat de bepalingen in het betreffende reglement onverkort van toepassing zijn op het gebruik van sociale media.

Sociale media

Volgens Wikipedia is het een verzamelbegrip voor online platformen waar de gebruikers, zonder of met minimale tussenkomst van een professionele redactie, de inhoud verzorgen. De belangrijkste kenmerken zijn interactie en dialoog tussen de gebruikers onderling.

Sociale media zijn onder andere weblogs, fora, sociale netwerken zoals Facebook, LinkedIn, en Twitter. Via deze media delen mensen verhalen, kennis en ervaringen. Dit doen zij door berichten te publiceren of door gebruik te maken van ingebouwde reactiemogelijkheden.

Grote groepen gebruikers zijn actief op sociale media sites.i Gebruikers zijn daarbij vaak op meerdere platforms actief en staan in verbinding met elkaar waardoor het effect van gedeelde informatie wordt versterkt. Sociale media kunnen daardoor van zeer grote invloed zijn op de reputatie van een organisatie. Positieve berichten over een organisatie dragen bij aan een goed imago. Het kan echter ook voor slechte publiciteit zorgen en in dat opzicht behoorlijk schadelijk zijn.

Hoe gaan we er mee om?

Espria staat in beginsel positief tegenover het gebruik van sociale media. Mensen kunnen hun stem laten horen. Positieve berichten kunnen zorgen voor een beter imago. Kritische berichten geven een prikkel tot verbetering en vernieuwing. Het gebruik kan echter ook leiden tot gevolgen die onbedoeld en onvoorzien waren.

Om vervelende ervaringen te voorkomen, zijn onderstaande richtlijnen opgesteld. Deze hebben betrekking op de persoonlijke activiteiten van medewerkers op sociale media op het werk. De richtlijnen kunnen ook van toepassing zijn op activiteiten van medewerkers op sociale media in de vrije tijd. Dat is alleen het geval als deze activiteiten van invloed (kunnen) zijn op de werksituatie.

Werknemers van (een bedrijfsonderdeel van) Espria mogen tijdens werktijd actief zijn op sociale media, mits het werk er niet onder lijdt. Afhankelijk van de functie van de medewerker kan het gebruik van sociale media meer of minder gewenst zijn. Leidinggevende en medewerker maken hier afspraken over.

Richtlijnen

1. **Goede manieren zijn belangrijk.** Je begeeft je immers in een sociale omgeving. Wees respectvol naar anderen en doe geen dingen die schadelijk (kunnen) zijn voor jezelf, collega's, cliënten, de organisatie of anderen. Plaats, deel of bespreek geen informatie die jou, je collega's, cliënten, de organisatie of een ander in verlegenheid zou (kunnen) brengen.

2. Houd je aan je **geheimhoudingsverklaring** en de **privacywetgeving** (Wet bescherming persoonsgegevens, Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst). Zet geen vertrouwelijke of privacygevoelige informatie op sociale media.

3. **Spreek namens jezelf** en niet namens (een bedrijfsonderdeel van) Espria (tenzij anders is afgesproken met je leidinggevende. Maak in dat geval duidelijke afspraken over de gewenste wijze van gebruik). Zeg wie je bent en maak duidelijk dat het om persoonlijke opvattingen en meningen gaat. Bijvoorbeeld aan de hand van een disclaimer.i

4. **Denk goed na** voordat je iets op sociale media plaatst. Zorg voor toegevoegde waarde en realiseer je dat online informatie heel lang online kan blijven bestaan en dat het niet altijd gemakkelijk is om informatie achteraf te (laten) verwijderen. Google onthoudt alles.

5. **Onderbouw je mening met feiten.** Zorg dat de feiten kloppen en wees eerlijk. Als je vergissingen maakt, geef deze toe en corrigeer ze. Bied zo nodig je verontschuldigingen aan.

6. **Volg reacties** op je eigen uitlatingen en zorg ervoor dat deze net zo waarheidsgetrouw, respectvol en wettig zijn als die van jou. Pas geen censuur toe op de mening van anderen.

7. **Denk aan het auteursrecht.** Het is verboden om zonder toestemming van de maker diens werk te publiceren. Onder het auteursrecht valt ook het portretrecht, beeldrecht en citaatrecht. Voor dit laatste geldt: korte citaten uit al gepubliceerde werken mogen, zonder daarvoor eerst toestemming te hoeven vragen. Ze mogen worden gebruikt, mits daarbij de bron en naam van de schrijver vermeld staan.

8. Realiseer je dat je **persoonlijk verantwoordelijk** bent voor de inhoud die je plaatst op sociale media, tenzij je op grond van en conform afspraken met je leidinggevende namens (een bedrijfsonderdeel van) Espria hebt gesproken.

9. **Signaleer.** Stel je leidinggevende op de hoogte van schadelijke berichten op sociale media die van invloed zijn op jezelf, collega's, cliënten, de organisatie. Geef het ook aan als een online discussie dreigt te ontsporen of is ontspoord.

10. **Communiceer** daarnaast de positieve en de kritische berichten met je leidinggevende en collega's. Positieve berichten zijn een goede opsteker en naar aanleiding van de kritische berichten kan actie worden ondernomen, zoals het oplossen van het betreffende probleem of het verbeteren van processen, vaardigheden en kennis.

espria