

Veilig communiceren is zorgen voor elkaar

Deze toolkit bevat uitleg, tips en hulpmiddelen
om direct mee te starten



Inleiding

Veilig digitaal communiceren is een belangrijk onderdeel van goede zorg. Zorgprofessionals delen dagelijks informatie met collega's, patiënten/cliënten en andere zorgverleners. Dat moet makkelijk, snel én veilig kunnen.

In de praktijk is veilig communiceren niet altijd vanzelfsprekend. Soms is het onduidelijk welke manier van communiceren veilig is. Ook kunnen gewoonte, tijdsdruk of praktische belemmeringen ertoe leiden dat medewerkers kiezen voor een minder veilige manier van communiceren.

Deze toolkit biedt praktische hulpmiddelen om organisaties en teams in de zorg te ondersteunen bij veilig communiceren. Volg een eenvoudig stappenplan om het probleem gericht aan te pakken. Kies vervolgens de passende hulpmiddelen uit deze toolkit, zoals een animatievideo, en zet deze in waar ze het effect hebben. Zo maak je veilig communiceren stap voor stap onderdeel van de dagelijkse praktijk.

De toolkit is ontwikkeld voor CISO's, FG's, privacy officers, informatieadviseurs, ICT en andere professionals die zich bezighouden met informatiebeveiliging en privacy in de zorg. Zij kunnen de hulpmiddelen inzetten om binnen hun organisatie veilig communiceren onder de aandacht te brengen en medewerkers bewust te maken van veilige keuzes.

De hulpmiddelen in deze toolkit zijn ontwikkeld binnen het programma Informatieveilig gedrag in de zorg (IVGZ), in samenwerking met professionals uit het werkveld. Hun praktijkervaring, kennis en expertise zijn vertaald naar praktische hulpmiddelen die direct toepasbaar zijn binnen zorgorganisaties.

Alle hulpmiddelen uit deze toolkit zijn ook afzonderlijk te downloaden via [de website](#) van het programma Informatieveilig gedrag in de zorg.

Samen zorgen we voor goede, veilige en betrouwbare zorg.



Waarom aan de slag met veilig communiceren?

In de zorg delen collega's iedere dag gevoelige informatie. Met patiënten/cliënten, met collega's en met andere zorgverleners. Daarbij kan één alledaagse vergissing al genoeg zijn om informatie bij de verkeerde persoon terecht te laten komen. Het kan snel gebeuren, maar de gevolgen kunnen groot zijn.

Hoe kan het misgaan?



Ik verstuurde per ongeluk een medisch rapport naar een groepsmailadres, waardoor meer dan 100 mensen onbedoeld de gegevens van de patiënt kregen.



Ik gaf per ongeluk een kennis toegang tot de appgroep van werk. Pas na een week werd dit opgemerkt en de persoon verwijderd. In die periode zijn er foto's van een cliënt gedeeld en is een andere cliënt in de app besproken. Dit leidde tot een ernstig datalek.

Zelf aan de slag met bewustwording?

Onderstaande voorbeelden zijn ook als posters te [downloaden](#). Gebruik ze binnen je organisatie om het gesprek over veilig communiceren op gang te brengen en collega's bewust te maken van de gevolgen als gevoelige informatie bij de verkeerde persoon terecht komt.

Wat kunnen de gevolgen zijn?



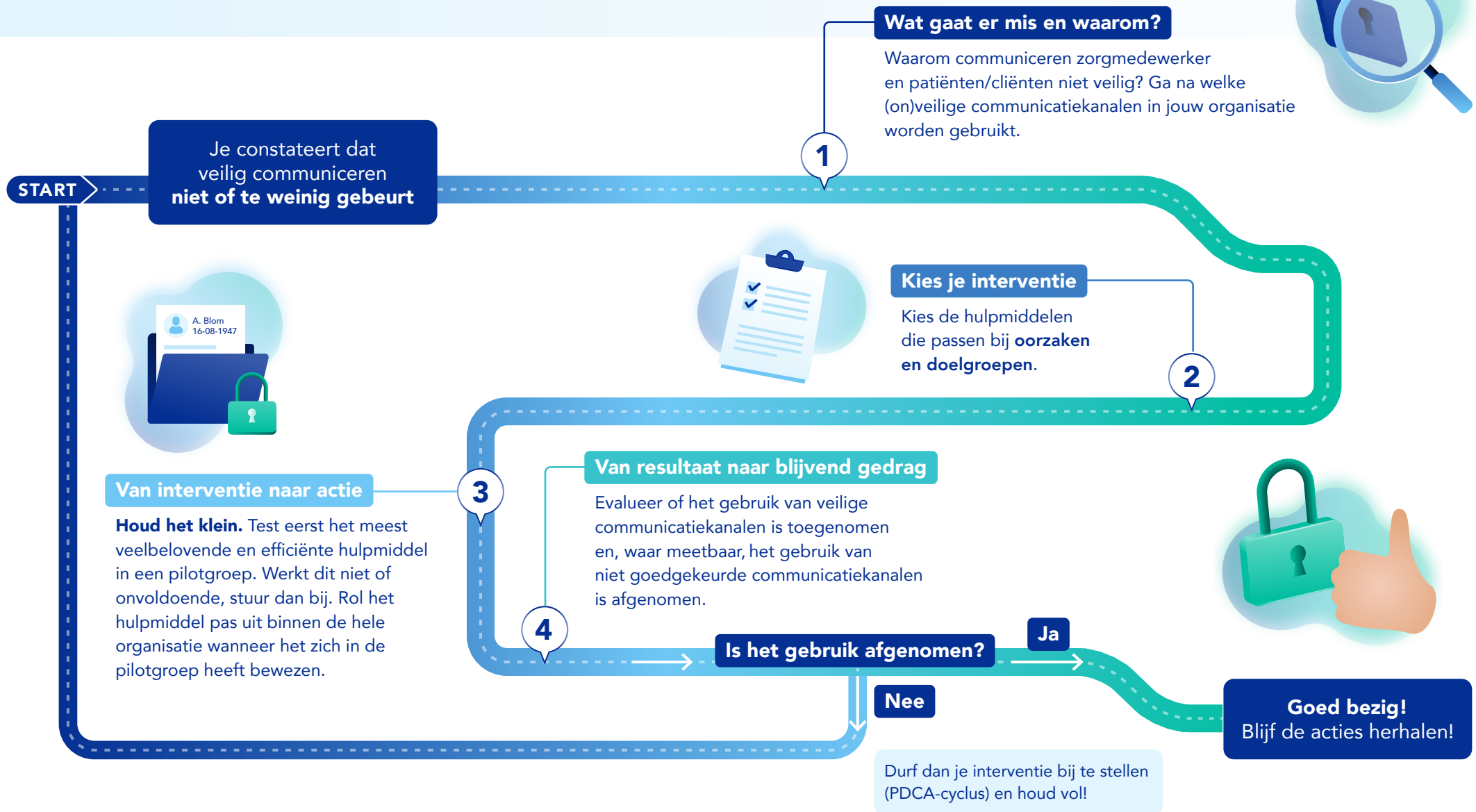
Ik deelde per ongeluk het adres van een pleeggezin met de biologische ouders van een kind. Daardoor moest het pleeggezin verhuizen.



Ik word bedreigd, omdat ik per ongeluk een dossier met de verkeerde persoon deelde.



Stappenplan Veilig communiceren



1. Wat gaat er mis en waarom?

Je ziet dat collega's niet altijd veilig communiceren. Bijvoorbeeld doordat zij onbeveiligde e-mails versturen of de beschikbare veilige communicatiekanalen weinig gebruiken. Voordat je verbeteracties kiest, is het belangrijk om te begrijpen waar dit gedrag vandaan komt. Breng daarom met een nulmeting de situatie in jouw organisatie in kaart. Wie communiceren onveilig? In welke situaties gebeurt dit? En waarom kiezen collega's niet voor de veilige communicatiekanalen? Gebruik de **Compacte Wegwijzer** om te bepalen welke onderwerpen je in de nulmeting onderzoekt.

Ga in gesprek met minimaal vijf collega's en observeer hoe zij werken. Gebruik bij je onderzoek de **Meest voorkomende gedragsoorzaken** op de volgende pagina. Neem ook de gebruikersaantallen van de beschikbare communicatiekanalen door. Zo krijg je beter zicht op wat er misgaat en waarom. Bekijk daarnaast de **Voorbeeld werkwijze veilig communiceren** om te zien welke keuzes collega's tijdens het zorgproces maken en waar risico's kunnen ontstaan.

Heb je de belangrijkste oorzaken in beeld?

Ga dan verder met **stap 2**.

Zo ontdek je waar het misgaat



Kleinere zorgorganisaties

- Bespreek tijdens een werkoverleg situaties waarin collega's twijfelden over veilig communiceren.
- Bespreek wanneer toch gewone e-mail, WhatsApp of een privételefoon wordt gebruikt en waarom.
- Loop samen een veelvoorkomend werkproces door en kijk op welke momenten risico's ontstaan.
- Bespreek vragen van patiënten/cliënten over e-mail of WhatsApp en kijk of iedereen dezelfde werkwijze volgt.
- Kijk ook naar situaties waarin veilig communiceren wél goed gaat. Wat helpt collega's om het juiste kanaal te gebruiken?

Grotere zorgorganisaties

- Ga in gesprek met collega's. Maak hierbij gebruik van de **Meest voorkomende gedragsoorzaken**, herkennen de medewerkers de punten uit dit overzicht?
- Gebruik meldingen van medewerkers bij de Functionaris Gegevensbescherming, privacy officer of servicedesk om patronen te herkennen.
- Bekijk de gebruikersaantallen van veilige communicatiekanalen. Waar blijft het gebruik achter?
- Vergelijk afdelingen of locaties. Zit er verschil in manieren van communiceren? Wat kunnen de verschillende locaties en afdelingen van elkaar leren?
- Onderzoek wat het gebruik van veilige communicatiekanalen makkelijker of juist moeilijker maakt. Denk bijvoorbeeld aan gebruiksgemak, beschikbaarheid en bestaande werkafspraken.



Meest voorkomende gedragsoorzaken

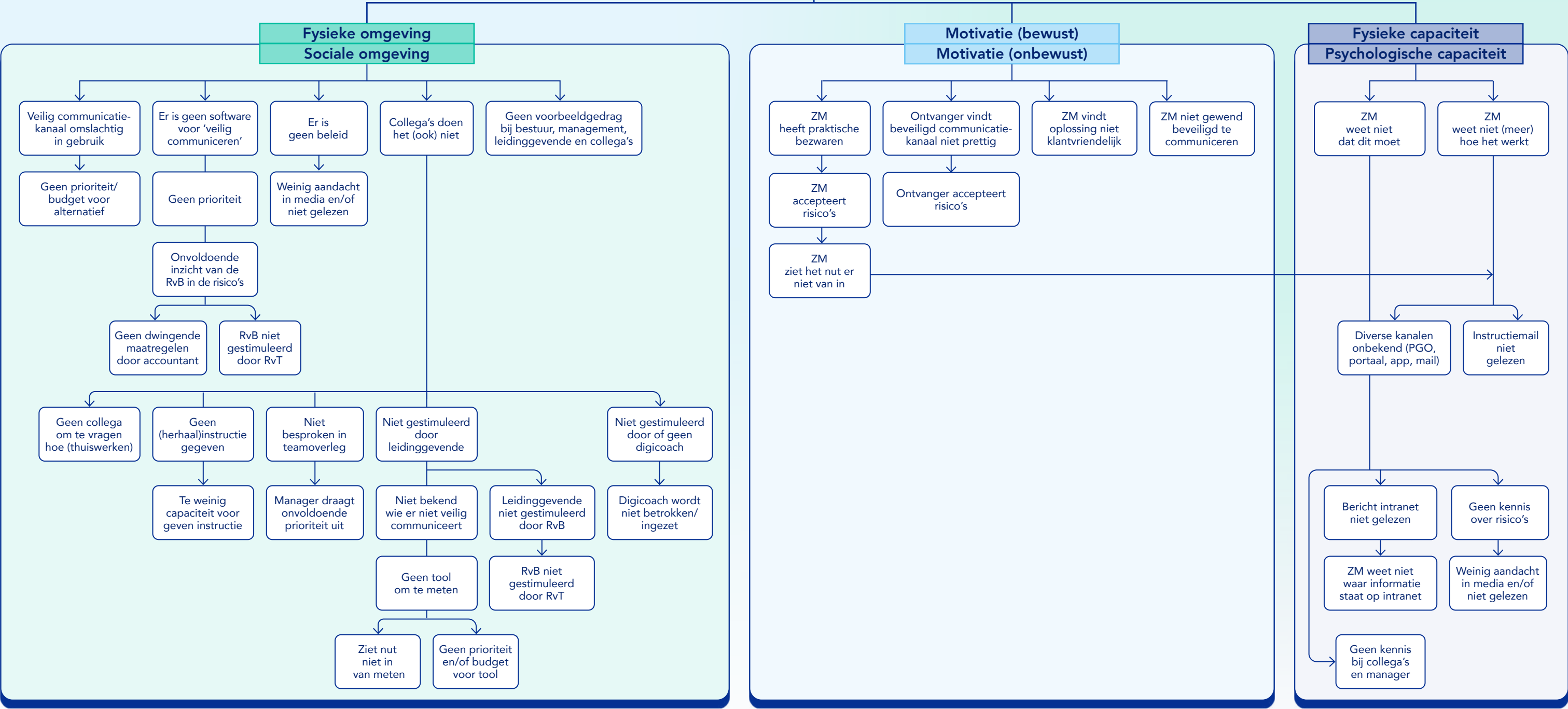
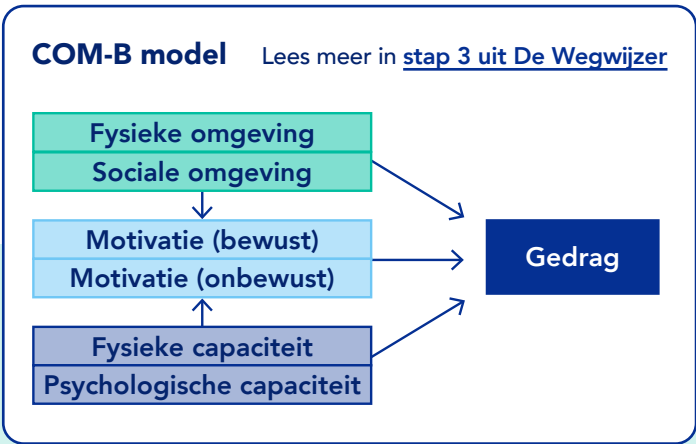
Dit overzicht geeft voorbeelden van veelvoorkomende gedragsoorzaken van onveilig communiceren. Gebruik het om te verkennen welke oorzaken binnen jouw organisatie of team een rol kunnen spelen. De oorzaken zijn ingedeeld volgens het **COM-B model**. Rechtsboven vind je een schematische weergave van het model en een verwijzing naar meer informatie.

Gebruik het overzicht als inspiratie voor je eigen onderzoek. Herken je bepaalde oorzaken? Bespreek dan met collega's of deze inderdaad een rol spelen en onderzoek of er andere oorzaken zijn. Zo krijg je zicht op wat het gedrag veroorzaakt en kun je in de volgende stap een passende interventie kiezen.

Probleem (risico)
Zorgmedewerker mailt privacygevoelige informatie via een onbeveiligd communicatiekanaal.

Doelgroep
Zorgmedewerkers (ZM): zorgprofessionals en andere werknemers binnen een zorgorganisatie.

Doelgedrag
Zorgmedewerker verstuurt privacygevoelige informatie naar de juiste ontvanger altijd via een **beveiligd communicatiekanaal**.



2. Kies je interventie

Je weet nu wat de belangrijkste oorzaken zijn van onveilig communiceren. Bepaal welke acties nodig zijn om ervoor te zorgen dat collega's de juiste communicatiekanalen gebruiken en veilig communiceren.

Kies vervolgens welke middelen uit de toolkit passen bij jouw doelgroep en situatie. Op de [overzichtspagina](#) vind je alle hulpmiddelen uit de toolkit, met per hulpmiddel het doel en een voorbeeld van hoe je het kunt inzetten.

[Bekijk hier](#) de tips voor het kiezen van een passend hulpmiddel.

Twijfel je over de aanpak?

Bespreek de mogelijkheden met elkaar en maak samen een keuze. Blijf de voortgang volgen en stel het actieplan bij als dat nodig is. Is het actieplan klaar? Ga dan verder met [stap 3](#).

Zo kies je wat je gaat doen



Kleinere zorgorganisaties

- Kies één of enkele verbeterpunten die aansluiten bij de belangrijkste oorzaken uit stap 1.
- Vraag jezelf bij iedere actie af: welk probleem lossen we hiermee op en waarom verwachten we dat dit werkt?
- Kijk of handige functies in bestaande communicatiekanalen veilig communiceren makkelijker kunnen maken.
- Maak duidelijke afspraken over welk communicatiekanaal je gebruikt voor welke informatie. Kies hierbij middelen die passen bij de dagelijkse praktijk en makkelijk uitvoerbaar zijn.
- Vraag enkele collega's of de gekozen oplossing duidelijk en werkbaar is.

Grotere zorgorganisaties

- Bepaal per doelgroep of per communicatiekanaal welke acties nodig zijn.
- Koppel iedere actie aan een oorzaak uit stap 1.
- Betrek naast de collega's van privacy, informatiebeveiliging, ICT en communicatie ook zorgmedewerkers bij het kiezen van interventies.
- Kijk niet alleen naar voorlichting. Onderzoek ook of processen, systemen of standaardinstellingen kunnen worden aangepast om veilig communiceren makkelijker te maken.
- Vergelijk mogelijke acties op verwacht effect en haalbaarheid. Kies vervolgens welke interventie voor jullie het meest passend is.
- Bepaal vooraf hoe je gaat meten of collega's na de interventie vaker het juiste communicatiekanaal gebruiken.



Tips bij het kiezen van hulpmiddelen

Kies wat past bij het knelpunt

Sluit aan bij de oorzaken uit stap 1. Zien collega's het belang van veilig communiceren onvoldoende? Gebruik dan bijvoorbeeld de [animatievideo](#), of (maak) een eigen video. Is vooral onduidelijk welk communicatiekanaal je wanneer gebruikt? Gebruik dan het [Voorbeeld werkwijze veilig communiceren](#). Zo zet je alleen middelen in waar ze echt iets toevoegen.

Sluit aan bij wat collega's nodig hebben

Kijk wat collega's al weten en waar zij nog over twijfelen. Gebruik bijvoorbeeld de [Checklist voor zorgmedewerkers](#) om te zien welke kennis of ondersteuning nog nodig is.

Maak veilig communiceren makkelijk in de praktijk

Help collega's om tijdens hun werk snel de juiste keuze te maken. Gebruik het [Voorbeeld werkwijze veilig communiceren](#) om afspraken en keuzemomenten duidelijk te maken en de [checklist](#) als praktisch geheugensteuntje. Kijk daarnaast of je het veilige communicatiekanaal zelf makkelijker kunt maken, bijvoorbeeld met standaardinstellingen.



3. Van interventie naar actie

Je hebt gekozen welke acties en middelen passen bij de oorzaken van onveilig communiceren. Bepaal nu hoe je deze in de praktijk gaat uitvoeren. Maak een eenvoudig actieplan: wat ga je doen, voor wie, wanneer en wie is daarbij betrokken?

Denk ook na over hoe je collega's bereikt. Werkt het goed om te mailen, of kan je beter mensen bij de koffiemachine aanspreken? Is een combinatie van kanalen nodig? Welke toon past bij de boodschap en wat is een goed moment?

Voer de acties uit en houd in de gaten hoe ze in de praktijk werken. Vraag collega's naar hun ervaringen en kijk of zij vaker de juiste communicatiekanalen gebruiken.

Werkt een actie niet zoals verwacht?

Onderzoek waar dit aan ligt en stel je aanpak bij. Ga daarna door naar [stap 4](#).

Zo breng je acties in de praktijk



Kleinere zorgorganisaties

- Spreek per actie af wie deze uitvoert en wanneer.
- Sluit aan bij bestaande overlegmomenten, zoals een werkoverleg of teamoverleg.
- Gebruik veilige communicatiekanalen die collega's al kennen en gebruiken.
- Vraag tijdens de uitvoering of de afspraken en hulpmiddelen duidelijk en werkbaar zijn.
- Begin klein en breid de aanpak uit als deze in de praktijk goed werkt.

Grotere zorgorganisaties

- Voer acties waar nodig gefaseerd uit per doelgroep, afdeling of communicatiekanaal.
- Bepaal per doelgroep welk communicatiekanaal, welke toon en welke afzender het beste werken.
- Houd bij de planning rekening met werkdruk, vakanties en andere veranderingen binnen de organisatie.
- Ga tijdens de uitvoering in gesprek met verschillende afdelingen of locaties om te zien hoe de aanpak in de praktijk werkt.
- Gebruik ambassadeurs om veilig communiceren binnen afdelingen of locaties onder de aandacht te brengen.
- Deel goede voorbeelden van afdelingen of locaties waar de aanpak goed werkt.



4. Van resultaat naar blijvend gedrag

Bekijk wat de acties hebben opgeleverd. Herhaal de nulmeting die je in stap 1 hebt gedaan. Gebruiken collega's vaker de juiste communicatiekanalen? Weten zij welk kanaal ze in welke situatie moeten gebruiken? En wordt informatie veiliger gedeeld?

Vergelijk de resultaten met de situatie vóór de acties. Kijk bijvoorbeeld naar het gebruik van veilige communicatiekanalen en vraag collega's naar hun ervaringen. Gebruik deze inzichten om je aanpak bij te stellen. Misschien zijn aanvullende afspraken of acties nodig voor bepaalde communicatiekanalen, afdelingen of situaties. Of blijkt dat collega's meer ondersteuning nodig hebben om veilig communiceren makkelijk toe te passen in hun dagelijkse werk.

Zorg er tot slot voor dat veilig communiceren onderdeel wordt van de dagelijkse praktijk. Leg afspraken over communicatiekanalen vast, zorg dat deze makkelijk te vinden zijn en blijf er aandacht aan besteden. Kijk ook wie verantwoordelijk is voor het actueel houden van de afspraken en hulpmiddelen.

Wil je uitgebreider aan de slag met het veranderen en verankeren van informatieveilig gedrag?

De Compacte Wegwijzer helpt je gedrag te onderzoeken, passende interventies te kiezen en uit te voeren. Wil je meer verdieping? Gebruik dan de Uitgebreide Wegwijzer. Je kunt ook onze Masterclass volgen. Daarin ondersteunen we je stap voor stap bij het toepassen van de aanpak.

Zo zorg je voor blijvend resultaat



Kleinere zorgorganisaties

- Bespreek na een afgesproken periode of veilig communiceren in de praktijk beter gaat.
- Kijk of collega's vaker het juiste communicatiekanaal gebruiken en vraag waar zij nog tegenaan lopen.
- Vraag ook patiënten/cliënten naar hun ervaringen als de manier van communiceren voor hen is veranderd.
- Werkt een actie niet zoals verwacht? Kijk opnieuw naar de oorzaken uit stap 1 en pas de aanpak aan.
- Spreek af wie verantwoordelijk blijft voor de afspraken over veilig communiceren en wie deze actueel houdt.
- Plan een vast moment om de afspraken opnieuw te bekijken.

Grotere zorgorganisaties

- Gebruik gegevens uit systemen om te volgen of veilige communicatiekanalen vaker worden gebruikt.
- Vergelijk de resultaten met de situatie vóór de acties en, waar relevant, tussen afdelingen of locaties.
- Verzamel ervaringen van collega's en, waar relevant, patiënten/cliënten.
- Gebruik resultaten, incidenten en feedback om de aanpak verder aan te scherpen.
- Leg afspraken over communicatiekanalen vast in bestaande werkwijzen, processen of zorgpaden.
- Beleg het beheer van afspraken en hulpmiddelen bij een vaste functie of afdeling.
- Neem veilig communiceren op in bestaande momenten, zoals onboarding, scholing en periodieke communicatie.



Hulpmiddelen in deze toolkit

Hieronder vind je een overzicht van de hulpmiddelen in deze toolkit, met het doel van ieder hulpmiddel en een praktisch voorbeeld van hoe je het kunt inzetten. Welk hulpmiddel je kiest, hangt af van het probleem dat je in stap 1 binnen jouw organisatie hebt vastgesteld. Weten medewerkers bijvoorbeeld niet waarom veilig communiceren belangrijk is? Zet dan de animatievideo in.

Tips veilig communiceren

Pagina 12 ➔

Doel

Geven van praktische handvatten om veilig communiceren te verbeteren, passend bij de omvang van de organisatie.

Voorbeeld

Kies enkele tips voor kleinere of grotere organisaties die passen bij de belangrijkste knelpunten en neem deze op in je actieplan.

Voorbeeld werkwijze

Pagina 13 ➔

Doel

Collega's helpen om in de dagelijkse praktijk veilig informatie te delen.

Voorbeeld

Loop de werkwijze met een team door en vertaal deze naar de communicatiekanalen en afspraken binnen de eigen organisatie.

Checklist zorgmedewerkers

Pagina 14 ➔

Doel

Collega's inzicht geven in hun eigen kennis en gedrag rondom veilig communiceren.

Voorbeeld

Deel de checklist met collega's en gebruik deze als geheugensteun bij het versturen of delen van gevoelige informatie.

Animatievideo

Bekijk de animatie ➔

Doel

Collega's bewust maken van het belang van veilig communiceren en de risico's van onveilig communiceren.

Voorbeeld

Laat de animatievideo zien tijdens een werkoverleg en bespreek daarna herkenbare situaties waarin veilig communiceren lastig is.



Tips veilig communiceren

Kleinere zorgorganisaties



- ✓ **Besprek wanneer collega's onveilig communiceren en waarom.**
Gebruik herkenbare situaties uit de dagelijkse praktijk.
- ✓ **Kijk ook naar wat al goed gaat.**
Besprek wat collega's helpt om het juiste communicatiekanaal te gebruiken.
- ✓ **Kies één of enkele verbeterpunten die aansluiten bij de belangrijkste oorzaken.**
Houd de aanpak overzichtelijk en uitvoerbaar.
- ✓ **Maak duidelijke afspraken over welk communicatiekanaal je gebruikt voor welke informatie.**
Zorg dat deze afspraken passen bij de dagelijkse praktijk.
- ✓ **Maak veilig communiceren zo makkelijk mogelijk.**
Benut handige functies van de beschikbare communicatiekanalen.
- ✓ **Betrek patiënten/cliënten.**
Besprek hoe zij veilig informatie kunnen delen en leg uit welke communicatiekanalen veilig zijn.
- ✓ **Besprek regelmatig wat werkt en wat beter kan.**
Houd afspraken actueel en spreek af wie daarvoor verantwoordelijk blijft.

Grotere zorgorganisaties

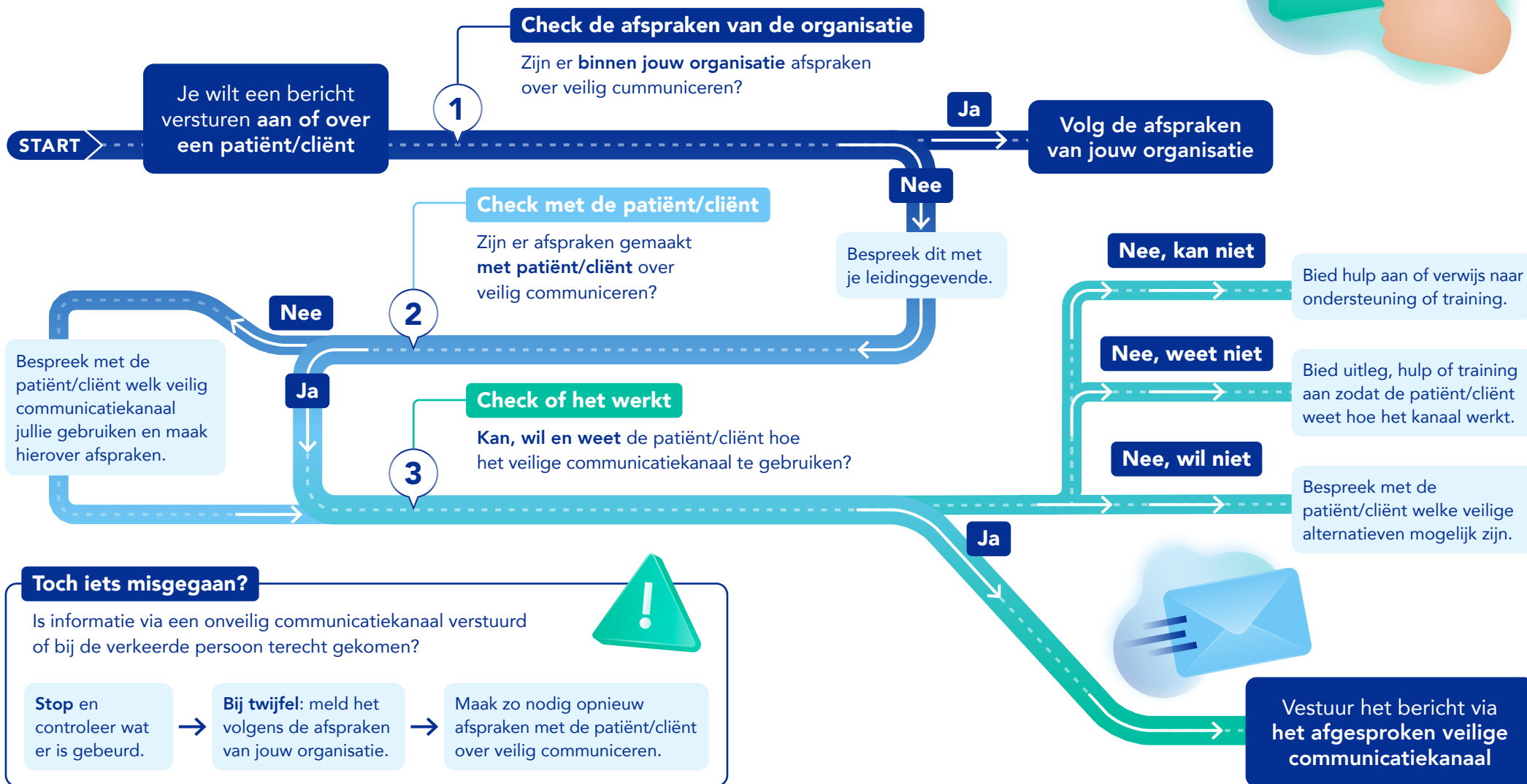


- ✓ **Gebruik data en ervaringen uit de praktijk om knelpunten te vinden.**
Kijk naar gebruikersaantallen, meldingen en ervaringen van collega's.
- ✓ **Vergelijk afdelingen of locaties.**
Onderzoek waar veilig communiceren goed gaat, waar niet en waardoor dat komt.
- ✓ **Bepaal per doelgroep of communicatiekanaal welke acties nodig zijn.**
Koppel de acties aan de oorzaken die je hebt gevonden.
- ✓ **Betrek verschillende disciplines bij de aanpak.**
Denk aan collega's uit de praktijk, privacy, informatiebeveiliging, ICT en communicatie.
- ✓ **Maak veilig communiceren makkelijker met processen en techniek.**
Benut bijvoorbeeld standaardinstellingen en pas waar nodig systemen of werkwijzen aan.
- ✓ **Volg of de aanpak daadwerkelijk tot veiliger gedrag leidt.**
Kijk bijvoorbeeld of veilige communicatiekanalen vaker worden gebruikt en waar bijsturing nodig is.
- ✓ **Veranker veilig communiceren in bestaande werkwijzen en processen.**
Leg afspraken vast, beleg het beheer en neem het onderwerp op in bestaande momenten zoals onboarding en scholing.



Veilig communiceren

Zo doe je dat!



Checklist voor zorgmedewerkers



Deze checklist wijst zorgverleners op wat er nodig is om veilig te communiceren.
Je kan de checklist als voorbeeld gebruiken en de tekst overnemen.

Weet jij wat je moet doen als jij op een onveilige manier informatie ontvangt?

- | | |
|---|---|
| ☐ Ben je bekend met het waarom van veilig communiceren? | ☐ Weet je hoe je komt tot een keuze voor wel of geen digitale communicatie? |
| ☐ Weet je welke veilige digitale communicatiekanalen er in jouw organisatie worden gebruikt? | ☐ Check je na verzenden van jouw veilig verstuurd bericht of deze is aangekomen? |
| ☐ Ben je bekend met videobellen, veilig mailen, chatten via een veilige app, of een e-consult via het patiëntportaal of de Persoonlijke Gezondheidsomgeving? | ☐ Weet je hoe je het gesprek kunt voeren met de patiënt/cliënt als deze niet weet hoe een veilig communicatiekanaal werkt? |
| ☐ Weet je wanneer veilige communicatie nodig is en reguliere e-mail niet volstaat? | ☐ En weet je welke veilige alternatieven je kunt bespreken met de patiënt/cliënt? |

Twijfels bij beantwoorden van deze vragen?

Neem contact op met je collega die meer over dit onderwerp weet, bijvoorbeeld:

Kleinere zorgorganisaties

ICT-coördinator, praktijkmanager, informatiebeveiligingsadviseur, kwaliteitsfunctionaris, digicoach, IT beheerder, systeembeheerder, externe CISO, Privacy Officer, Functionaris Gegevensbescherming (FG)

Grotere zorgorganisaties

CISO, CMIO, CNIO, Information Security Officer (ISO), Chief Information Officer (CIO), Privacy Officer, Functionaris Gegevensbescherming (FG), IT manager, ICT manager



Colofon

De toolkit Veilig communiceren is een uitgave van het programma Informatieveilig gedrag in de zorg (IVGZ).

Het programma Informatieveilig gedrag in de zorg wordt uitgevoerd door stichting ECP | Platform voor de Informatiesamenleving in opdracht van het ministerie van VWS. De brancheorganisaties ActiZ, de Nederlandse ggz, NFU, NHG (mede namens LHV en INEEN), NVZ, UMCNL en VGN zijn bij het programma betrokken.

Versie 2, september 2026 © Informatieveilig gedrag in de zorg

Auteurs

Bettine Pluut, Informatieveilig gedrag in de zorg
Mariët de Waal, Informatieveilig gedrag in de zorg
Maud Madsen, Informatieveilig gedrag in de zorg
Sophie Jellema, Informatieveilig gedrag in de zorg
Sebastiaan Stam, Informatieveilig gedrag in de zorg

Communicatie

Demi van Spronssen, ECP | Platform voor de Informatiesamenleving

In samenwerking met de werkgroep Veilig communiceren

Marco Pouwen	Beleidsmedewerker Kwaliteit, ELEOS
Ivar van der Loos	Adviseur Privacy in de zorg, Privacy Specialist BV
Gerry van Tol	Coördinator Informatiebeveiliging, Libranet
Eveline Meyer	Beleidsadviseur Kwaliteit, De Rooyse Wissel
Tinka Versteeg	Adviseur Informatieveiligheid en privacy en Functionaris Gegevensbescherming, Santé Partners
Naomi Meier	CISO, Altrecht
Jelle Jonker	Projectleider Kwaliteit, SZMK
Marja Bakker	Projectleider ICT, Adrz
Petra Waelepoel	Ervaringsdeskundige patiëntenzorg
Monica Bassie	Adviseur en Privacy Officer, Jong JGZ
Renske Grootendorst	Concernmanager Informatisering, Koninklijke Visio
Mila de Vries	ICT Adviseur, Koninklijke Visio
Renilde Rottiers	DPO, Korian

Meelezers revisie 2026

Anton Vos, Information Security Officer, Pro Persona — Boris van Moorsel, Informatieadviseur, Mesdag — Claudia Benning, Beleidsmedewerker kwaliteit & Functionaris Gegevensbescherming, DrieGasthuizenGroep — Eric Consten, Senior Privacy Officer, Ipse de Bruggen — Janneke Brandwijk, Informatieadviseur Cybersecurity, Pieter van Foreest