

Omgaan met veiligheid en privacy

Tijdens de cursus begeleidt u cursisten die digitaal gaan leren werken met hun persoonlijke gegevens. Daarnaast zullen zij inloggen met hun persoonlijke gebruikersnaam en wachtwoord voor DigiD. In deze handleiding geven we u gedragsregels en praktische handvatten om de cursus 'Digisterker – Werken met de digitale overheid' veilig te kunnen geven.

Waarom belangrijk?

De cursisten leren tijdens de cursus op een veilige manier omgaan met de digitale overheid. Het is belangrijk te voorkomen dat anderen ongewild inzage krijgen in hun persoonlijke gegevens (privacy). Of dat iemand misbruik kan maken van hun gegevens (veiligheid). Voor u als docent is het belangrijk dat u niet de indruk wekt misbruik te kunnen maken van de persoonlijke gegevens die u te zien krijgt. Het is belangrijk om te voorkomen dat cursisten zich onprettig voelen tijdens de cursus, met name wanneer u hen helpt. Daarmee wordt ook u als docent beschermd tegen mogelijke klachten van cursisten. Klachten van cursisten kunnen het imago schaden van de organisatie waarvoor u de cursus verzorgt. U speelt als docent een cruciale rol in het geven van vertrouwen in veiligheid en in het voorkomen van incidenten en klachten. Zorg dat u zelf het goede voorbeeld geeft door zorgvuldig met de privacy van cursisten om te gaan: goed voorgaan doet goed volgen.

Cursuslocatie

Het is belangrijk dat u bij aanvang controleert of de cursusruimte voldoende veilig is om de cursus te geven. Het moet voor u mogelijk zijn om instructies te geven zonder op het scherm van uw cursisten te kijken. Ze moeten kunnen werken zonder direct zicht te hebben op het scherm van medecursisten. Schuif indien nodig met meubilair en computers om meer privacy te creëren. U kunt ook schotten tussen de computerschermen (laten) plaatsen. Wanneer er geen schotten zijn, kunt u cursisten vragen om bijvoorbeeld een tas tussen de werkplekken te zetten.

Cursisten moeten verder op een beveiligd computernetwerk kunnen werken, bijvoorbeeld op een met een wachtwoord beveiligd wifi-netwerk of een vast netwerk.

Met twee docenten

Cursisten hebben vaak veel behoefte aan begeleiding. We raden daarom aan om de cursus altijd met (tenminste) twee docenten (begeleiders) te geven. Hiermee voorkomt u bovendien dat cursisten u ten onrechte beschuldigen van het onzorgvuldig omgaan met persoonlijke gegevens. U hebt immers een mededocent die kan verklaren wat er in de betreffende situatie is gebeurd.

Het geven van instructies

Zorg dat u tijdens het geven van instructies zoveel mogelijk aan de andere kant van de beeldschermen staat. Probeer er dus voor te zorgen dat u zagezegd 'voor de klas staat' en niet achter de cursisten. Daarmee voorkomt u dat u (per ongeluk) op het scherm van de cursisten kijkt. Voorkom ook dat u de muis en het toetsenbord van de cursist overneemt, bijvoorbeeld door uw handen op de rug te houden. Kijk demonstratief weg als cursisten inloggen met hun DigiD: u mag en wilt hun inloggegevens niet zien. Zo maakt u ook duidelijk dat cursisten zelf verantwoordelijk zijn voor het gebruik van hun DigiD: "DigiD is privé".

Medecursisten

Ook voor cursisten geldt dat ze nooit zomaar, zonder expliciete toestemming, op de beeldschermen van medecursisten mogen kijken. Dus ook wanneer cursisten graag willen meekijken met de uitleg die u aan een andere cursist geeft of wanneer zij een medecursist willen helpen, horen zij dit eerst te vragen. Wijs cursisten erop hoe zij de privacy van medecursisten kunnen respecteren en corrigeer gedrag dat deze privacy schendt.

Ook wanneer u ziet dat cursisten onderling erg gemakkelijk met elkaar meekijken op het scherm en hier geen probleem mee lijken te hebben, moet u dit weer even benoemen. Het is niet erg als de cursisten elkaar een handje helpen, maar in principe bent u de docent en geeft u instructies en hulp. Dit vergroot de veiligheid en het veilige gevoel bij cursisten.

Hulpvraag

Cursisten zullen vaak uw hulp vragen tijdens de cursus. Als docent weet u van tevoren niet welk scherm de cursist geopend heeft. Aangezien de cursist zelf makkelijk vergeet dat er vertrouwelijke informatie op zijn beeldscherm staat, is het belangrijk dat u elke keer even vraagt of het goed is dat u meekijkt. Gewoon als geheugensteuntje voor de cursist. Cursisten mogen u hier natuurlijk ook op wijzen als u dit vergeet.

Cursist: "Kun je even helpen? Ik wil graag mijn gegevens bij de SVB bekijken, maar weet niet hoe ik dat moet doen."

Docent: "OK. Ga naar svb.nl. Daar rechts klikt u op de DigiD-knop. U kunt nu inloggen, ik kijk even de andere kant op omdat ik uw login en wachtwoord niet hoeft te weten."

Cursist: "Goed. Ik ben ingelogd."

Docent – kijkt niet mee: "Als het goed is ziet u nu uw persoonlijke gegevens, klopt dat?"

Cursist: "Ja dat klopt. Wil je even meekijken?"

Docent: "Dat zijn vertrouwelijke gegevens. Weet u het zeker?"

Cursist: "Ja hoor – er is niets spannends aan."

Herhalen

Maak de cursisten regelmatig attent op het belang van het geheimhouden van de eigen inloggegevens en de privacygevoeligheid van persoonlijke gegevens. Dit betekent dat u niet zult meekijken bij het aanmaken, activeren of inloggen van DigiD. Daarnaast is het nooit vanzelfsprekend dat u meekijkt op de schermen wanneer hier persoonlijke gegevens op staan.

Aan het begin van de cursus krijgen cursisten een instructie waarin de basisprincipes voor veiligheid tijdens de cursus worden uitgelegd. Uitgangspunt voor de uitleg is de brochure 'Veilig omgaan met DigiD voor, tijdens en na de cursus', die cursisten achterin hun werkboek vinden. Wijs cursisten daarop.

De ervaring leert dat cursisten deze instructie gemakkelijk weer vergeten. Ze zijn immers met een nieuwe en voor hen erg uitdagende cursus bezig. Daarom is het van belang dat u tijdens de cursus regelmatig een moment inbouwt waarin u de veiligheidsaspecten weer even samenvat.

DigiD aanvragen, activeren en inloggen

Het aanvragen en activeren van DigiD en het inloggen met DigiD verdient extra veiligheidsmaatregelen. DigiD doet er alles aan om het gebruik ervan veilig te houden. Maar u kunt hier zelf ook aan bijdragen. Op digid.nl/veiligheid staat hierover meer informatie.

Zorg dat u nooit meekijkt bij het aanmaken en activeren van gebruikersnaam en/of wachtwoord! Daarnaast kunt u, afgezien van algemene tips voor het maken van goede wachtwoorden, ook niet helpen bij het kiezen van een wachtwoord. Ook tijdens het inloggen met DigiD mag u niet helpen of meekijken. In het werkboek staat een uitgebreide beschrijving voor het kiezen van een goed wachtwoord.

De doelgroep waar u mee werkt, heeft meestal een erg beperkte kennis van internet, internetgebruik en veiligheid die daarbij hoort. Het is daarom aan u als docent om voor deze veilige omgeving zorg te dragen. Cursisten zullen u regelmatig om hulp vragen in situaties dat dit niet gepast is omdat hun privacy daarmee in gevaar komt. Als gedragsregel kunt u aanhouden dat u nooit meekijkt bij het aanmaken, activeren of inloggen op DigiD. Natuurlijk is het niet wenselijk dat cursisten met de cursus stoppen omdat zij zonder hulp niet verder komen, of nog onzekerder worden. De drempel om mee te doen en mee te blijven doen moet zo laag mogelijk blijven. Wijs hen op de oefenmogelijkheden van 'Oefenen met DigiD' en 'Oefenen met de DigiD app', tijdens de cursus of thuis: oefenenmetdigid.nl en oefenenmetdigid.nl/app.

Uw eigen DigiD

In verband met uw veiligheid, raden we u af om tijdens de cursus gebruik te maken van uw eigen DigiD of die van iemand anders. Dat is ook niet nodig, omdat u gebruik kunt maken van de Docenten Demo's waarin schermafbeeldingen zijn verwerkt. U kunt natuurlijk bij de voorbereiding thuis wel gebruik maken van uw DigiD en daar uw eigen schermafbeeldingen voor de PowerPoint-presentaties van maken. Let er dan op, dat u in deze afbeeldingen uw persoonlijke informatie onzichtbaar maakt.

Praktische tips en voorbeelden

Tijdens de cursus kunt u met situaties te maken krijgen waar u niet op voorbereid bent. Het is vooral lastig wanneer u tegen veiligheidsproblemen aanloopt die de cursist beperken in het volgen van de cursus. De meest voorkomende problemen treden op bij het gebruik van DigiD. Hier is de informatie het meest privacygevoelig en hebben de cursisten de meeste problemen met het gebruik ervan. In het blokje hieronder beschrijven we hoe u in zo'n situatie bijvoorbeeld kunt helpen.

Inloggen met DigiD

Cursist: "Kunt u even helpen? Er gaat iets mis met het inloggen."

Docent: "Uit veiligheidsoverwegingen kan ik helaas niet met u meekijken bij het inloggen. Maar wat gaat er precies mis?"

Cursist: "Er wordt steeds gezegd dat het wachtwoord fout is maar ik weet zeker dat dit toch het goede wachtwoord is."

Docent: "Heeft u privacygevoelige informatie op uw beeldscherm staan?"

Cursist: "Nee, alleen mijn gebruikersnaam is zichtbaar."

Docent: "Zal ik dan toch maar even met u meekijken tijdens het inloggen? Anders komt u ook niet verder met de cursus."

Cursist: "Ik vind het prima."

Docent: "Oh, ik zie het al, u heeft de *Caps Lock* toets aanstaan. Anders had ik u begeleid met het aanvragen van een nieuw wachtwoord."

Samenvatting gedragsregels voor docenten en begeleiders

In deze handleiding is het belang van privacy en veiligheid toegelicht. Bescherming van cursisten tegen ongewilde inzage in hun persoonlijke gegevens (privacy) en misbruik van hun gegevens (veiligheid) zijn van groot belang bij het geven van de cursus. U speelt daar als docent een belangrijke rol in en u vervult daarin ook een voorbeeldfunctie. U laat in woord en gedrag zien dat het in het belang is van cursisten, docenten, begeleiders en de betrokken organisaties dat privacy en veiligheid voorop staan. Om de cursus te mogen geven, moet u zich als docent dan ook aan een aantal gedragsregels houden. Stichting Digisterker certificeert docenten die zich aan deze gedragsregels conformeren.

Samengevat komen de gedragsregels voor u als docent/begeleider op het volgende neer:

- U geeft uitleg over veiligheid en privacy en het belang daarvan.
- U geeft alleen instructies voor de klas.
- U logt NOOIT in voor een cursist.
- U helpt NOOIT bij het aanvragen en/of activeren van een DigiD.
- U vraagt vooraf ALTIJD of de cursist er bezwaar tegen heeft dat u meekijkt op het beeldscherm.
- U mag wel aanwijzingen geven en cursisten wijzen op oefenmogelijkheden.

Certificering

Ter afsluiting van de Digisterker-docententraining ontvangt u per post van Stichting Digisterker een certificaat. Met uw certificering bent u bevoegd om Digisterker-cursussen te geven bij organisaties die beschikken over een Digisterker-licentie.

Online vindt u een registratieformulier voor de Digisterker-docententraining (zie: <https://www.digisterker.nl/registratieformulier-digisterker-docententraining/>). De gegevens die wij hierin van u vragen, zijn nodig om u te kunnen opnemen in het Digisterker-docenten-certificeringsregister en om u het certificaat te kunnen sturen.