

# Office Rendement

## Dit artikel wordt u aangeboden door Office Rendement

Office Rendement is een nieuws- en adviesmagazine voor medewerkers in het digitale kantoor. Office Rendement laat zien van welke digitale hulpmiddelen medewerkers gebruik kunnen maken bij het uitvoeren van hun werkzaamheden en hoe zij dat het beste kunnen doen. Met maandelijks veel nieuws en artikelen over populaire softwareprogramma's, internetdiensten, social media, werken op afstand en HNW.

Ook krijgt u handige tips over het verzamelen, bewerken en delen van documenten en informatie en zorgvuldig omgaan met privacy van klanten en personeel en gevoelige bedrijfsinformatie. Daarnaast is er volop aandacht voor de digitale kanten van evenementenorganisatie, zakenreizen, vergaderen en agendabeheer. Tot slot elke maand een marktanalyse met vergelijkende onderzoeken onder leveranciers en dienstverleners.

Office Rendement biedt u:

- beknopte artikelen met veel tips die de lezer direct in de dagelijkse praktijk kan gebruiken;
- gedegen onderzoeken waarin dienstverleners op prijs en kwaliteit worden vergeleken;
- rubrieken als App Lab waarin apps worden getest en Helpdesk;
- veel kort nieuws over onder andere juridische zaken als privacywetgeving en auteursrecht en
- nieuwe software;
- wekelijkse e-mailservice met het allerlaatste nieuws;
- een aanvulling op de inhoud van elke uitgave met praktische, online tools.

Kijk voor meer informatie of een proefabonnement op [www.rendement.nl/officeblad](http://www.rendement.nl/officeblad)

## Zoekmachines blijken groeplinks te indexeren

Het is heel handig als u al het whatsappen met iedereen opdeelt in verschillende groepen. U en uw collega's zullen er vast ook regelmatig gebruik van maken. Als spin-in-het-web van de kantoor-medewerkers (al dan niet ook in de thuissituatie) heeft u het beheer over één of meer groepen. U zult ongetwijfeld zo nu en dan ook mensen voor deelname aan een groep uitnodigen.

### Verspreiden

Verspreid zo'n link bij voorkeur via de app, of desnoods in een mail of chat. Maar in ieder geval niet via uw web-

site, want dan zal die link geïndexeerd worden door de zoekmachines.

Als dat gebeurt, kan iemand via een omweg langs Google onbedoeld (of misschien helaas wel doelbewust) terecht komen en zich zelfs aanmelden bij gevonden WhatsApp-groepen. Daarbij kunnen vaak ook nog eens de namen en nummers van alle andere groepsdeelnemers zichtbaar zijn.



Als u mensen uitnodigt voor een groepsoverleg, doe dat dan liefst via de app op de smartphone over een veilige verbinding.

# Imagodeuk door datalek

**Als bedrijfsgegevens op straat komen te liggen of in verkeerde handen vallen, is uw organisatie ver van huis. U bent verplicht dit te melden bij het loket datalekken van de overheid. Mocht zo'n lek bovendien om persoonlijke gegevens gaan, dan wordt dit nieuws via social media al snel breed uitgemeten. Of het nu om onzorgvuldige opslag of incorrecte vernietiging gaat, het is allemaal niet best voor uw imago.**

Sinds de invoering van de AVG is er veel aandacht voor de correcte omgang met persoonlijke gegevens. Dat geldt ook voor de veilige vernietiging van afgeschreven papieren archieven en hardware met databestanden. Daardoor groeit ondertussen het bewustzijn dat deze informatie in een gecontroleerde omgeving vernietigd moet worden. Dat besef zou volgens de branchevereniging FNOI (Federatie Nederlandse Oudpapier Industrie) nog beter kunnen. Daarom is door de branche het CA+-keurmerk ontwikkeld voor betrouwbaar, correct en op duurzame manier vernietigen van privacygevoelig materiaal. Inmiddels zijn er in Nederland veertien CA+-gecertificeerde bedrijven die dit voor u kunnen verzorgen (zie kader op volgende pagina).

### Schakel

Bewustwording geldt overigens niet alleen voor organisaties, maar vooral ook voor medewerkers. Die vormen vaak de zwakke schakel als het gaat om de zorgvuldige omgang met en de vernietiging van gevoelige gegevens. U herinnert zich vast nog wel die officier van justitie die enkele jaren geleden zijn laptop bij het grofvuil zette. De verontwaardiging was erg groot, omdat er nog heel wat gegevens op stonden. Zelfs als die zouden zijn gewist, zijn ze door iemand met enige kennis van zaken relatief simpel terug te halen. Dat had de officier van justitie moeten weten.

Dat deze gevoelige informatie op een onbeveiligde laptop mee naar huis was genomen en daar aan de straat werd gezet toen deze ogenschijnlijk door een virus niet meer werkte, deed de wenkbrauwen al helemaal fronsen. Eigenlijk had deze laptop ingeleverd moeten worden om de gegevensdragers fysiek te vernietigen. Dit leverde het OM dan ook behoorlijke imagoschade op.



## Pas op voor app-bijvangst

Nog altijd zijn er producenten die hun software meesturen als gratis probeerversies bij andere apps. Deze programma's duiken ook op in de appstores, bijvoorbeeld bij zakelijke (IoT-)apps voor printers, IP-camera's of betaalterminals. De vaak bedenkelijke en ongewenste bijproducten zijn in feite geen malware, ze lijken eerder op adware om reclame te verspreiden.

### Monitoren

Maar al is het niet illegaal (de apps blijven binnen de grenzen), wees toch alert: er zijn ook cybercriminelen die op dezelfde wijze hun narigheid meesturen als bijproduct bij goedkope of gratis apps. Normaliter zouden appshops dat moeten monitoren om

verspreiding van malware te voorkomen. Maar dat blijkt lastig te zijn.

### Klikhandeling

Uit een recent onderzoek in de Google Play Store bleek dat in 56 aangeboden apps (waaronder 32 zakelijke), malware was verstoppt. Die deed zich voor als advertentie, waarbij de klikhandeling van de gebruiker werd nabootst. De besmette apps waren in totaal al bijna één miljoen keer gedownload voordat Google ze verwijderde. Wees dus voorzichtig met het online shoppen naar apps. Houd uw programma's voor preventie en bestrijding van malware ook goed up-to-date, zodat malafide bijvangst op tijd wordt gedetecteerd.



Nederland is een land met heel wat thuiswerkers, en dat is zeker nu door de coronacrisis enorm toegenomen. Het risico op datalekken dus ook. Een zakelijk documentje downloaden op de privé- of gehuurde laptop is zo gedaan en ook snel vergeten. Zo'n uitgeprint document met persoonsgegevens belandt bij thuiswerken vaak in de oudpapierbak. Het is iets waar u in eerste instantie misschien niet eens bij stilstaat.

Zo kwam afgelopen jaar nog uitgebreid in het nieuws dat patiëntendossiers van een Haags ziekenhuis gebruikt waren als boodschappenlijstje. In een winkelwagentje waren meerdere A4'tjes aangetroffen waarop gedetailleerde lijsten stonden met namen, aandoeningen en medicatie. Kennelijk printen sommige medewerkers digitale patiëntendossiers nog uit en nemen ze de papieren gewoon mee naar huis. De bewustwording over hoe om te gaan met privacygevoelig en vertrouwelijk materiaal, inclusief het vernietigen ervan, kan dus hier en daar nog wel een streepje beter.

### Mislopen

Als de beschreven datalekken uw organisatie zouden overkomen en uitgebreid in de media verschijnen, kan dat flinke financiële gevolgen hebben. Door de imagoschade zou uw organisatie zomaar een fikse hoeveelheid omzet kunnen mislopen door verlies van klanten. Bovendien kan het uw organisatie op forse boetes komen te staan van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Denk bijvoorbeeld aan de boete van € 525.000 voor de KNLTB. De tennisbond kreeg die voor het zonder toestemming verkopen van de mailadressen van leden. De bond was zich er niet van bewust dat dit niet is toegestaan. Hopelijk is het bij u, uw collega's en binnen uw organisatie met het bewustzijn op dit vlak beter gesteld. Een maatwerkbrief om een datalek te melden aan betrokkenen vindt u op [rendement.nl/officetools](http://rendement.nl/officetools).

*Ria Luitjes is communicatieadviseur CA+-certificering, tel.: (070) 312 39 15, [www.ca-plus.nl](http://www.ca-plus.nl), Twitter: @CAplusNL*

## CA+-keurmerk betrouwbaar en duurzaam

Bedrijven met het CA+-keurmerk zijn gecertificeerd voor de adequate en betrouwbare vernietiging van vertrouwelijk materiaal. Inzameling, transport, opslag en vernietiging gebeuren volgens objectieve normen en procedures.

### Audits

Om de certificering up-to-date en geldig te laten blijven, vinden elk jaar onafhankelijke audits plaats. Alles vindt plaats conform de eisen van de AVG met betrekking tot de vernietiging van persoonsgegevens. Via een duurzaam proces kan het materiaal ook weer worden gerecycled.

## Durf gerust ook eens een keer 'nee' te zeggen

De meeste organisaties willen de positieve intenties die zij hebben met het bedrijf graag terugzien in een zogenoemde 'ja'-houding bij het personeel. Die ontstaat als alle vragen zo zijn opgesteld dat het antwoord automatisch of in ieder geval bij voorkeur 'ja' is. Dat werkt voor probleemoplossing of in veranderprocessen, maar ook bij taak- en werkverdeling.

Maar, een pleasende of al te positieve houding uwerzijds kan soms ook averechts werken. Bijvoorbeeld als u wel 'ja' zegt en vervolgens verder gaat met 'maar...'. Want bedoelde u daarmee misschien eigenlijk toch gewoon een 'nee'?

### Hooi

Het kan soms beter zijn om niet meer hooi op uw toch al overvolle vork te nemen, niet voor de allermakkelijkste oplossing te kiezen of geen genoegen te nemen met matige kwaliteit. In zulke gevallen kunt u beter 'nee' zeggen.

Vervolgens kunt u dan natuurlijk voor de betere keuzes gaan. Daar wordt iedereen, dus u, uw collega's én uw organisatie, uiteindelijk beter van.

## Tijd voor UYOD...?

In plaats van thuiswerken met apparatuur van de baas, zijn velen nu 'veroordeeld' tot het gebruik van hun eigen spullen. In plaats van BYOD een soort Use Your Own Device dus. Nu hoeft dat niet altijd een beperking te zijn: veel medewerkers blijken thuis betere spullen te hebben staan dan ze op kantoor gebruiken. Het is een goed idee om op die zwaardere thuisapparatuur een virtueel systeem te draaien. Dat is een virtualisatie (of nabootsing) van het computersysteem dat op uw werkplek op kantoor staat. U logt in op uw bedrijfsnetwerk via een virtuele desktop interface, en heeft direct toegang tot de gegevens en alle gebruikerssoftware die op of via het netwerk beschikbaar is. U merkt daarbij geen verschil in performance op beide werkplekken.

### Schalen

Virtualisatie heeft enkele belangrijke voordelen. Allereerst is er de flexibiliteit van een virtuele infrastructuur. Die is zonder al te veel planning snel en efficiënt op te schalen naar grote aantallen gebruikers (en ook weer af te schalen). Daarnaast hoeft uw organisatie geen extra apparatuur of software(licenties) aan te schaffen.