

Redactieleden van de *Gids voor Personeelsmanagement* bedenken stellingen waar vakgenoten op reageren. Dit keer een stelling van redactielid Tom Horn. Freelance journalist Take Ligteringen peilt de meningen.

# MOET DAT PRIVÉ-GEMAIL EN -GESURF OP HET WERK AFGELOPEN ZIJN?

Uit onderzoek van Ernst & Young blijkt dat de Nederlandse werknemer onder werktijd gemiddeld 4,4 uur per week besteedt aan privé-telefoongesprekken, -internetgebruik en -e-mail. Die tijd wordt ten dele gecompenseerd door de 2,3 uur die de Nederlander gemiddeld thuis doorbrengt met zakelijk telefoon- en internetverkeer, maar dan nog gaat zeven procent van de gemiddelde werkweek op aan privé-zaken in de tijd van de baas. Tom Horn stelt dat het tijd wordt om al dat privé-gebruik van internet en telefoon maar eens aan banden te leggen.

### Marjan de Visser-Lemstra: Mentaal verzuim

Kent u iemand die de volle werktijd geconcentreerd bezig is met alleen maar het werk? Iedereen is wel eens met zaken bezig die niets met het werk te maken hebben. Dat kan zelfs prestatieverhogend werken. Het wordt een probleem als mensen structureel een deel van hun tijd besteden aan zaken die niets met het werk te maken hebben en het werk daaronder lijdt. Kortom, een gezond percentage mentaal verzuim is prima. Het gaat pas mis als er structureel mentaal verzuimd wordt. Dan praten we over collectief niet meer doen waar we voor ingehuurd zijn. Interessant is dan te onderzoeken, waarom mensen dergelijk gedrag vertonen. In het onderzoek dat ik doe, in het kader van mijn masterstudie, probeer ik de oorzaken van mentaal verzuim bloot te leggen.

Zomaar verbieden heeft geen zin maar past wel heel erg in onze beheerscultuur. Op het moment dat we oorzaken kennen die liggen in onder andere de cultuur van een organisatie (misschien is het wel heel vanzelfsprekend dat we op maandagochtend eerst een uur bijpraten over het weekend) of werkrelaties (word ik gestimuleerd om het werk goed te doen?), dan kunnen we hier daadwerkelijk iets mee doen. Dat is meer dan verbieden alleen. ■

Marjan de Visser-Lemstra is Hoofd Opleidingen van het Service Center Human Resources bij Coöperatie VGZ-IZA.

### Florian Engels: Pas op met reguleren

Op je werk behoort je te werken, dus ik heb er alle begrip voor dat werkgevers het privé-gebruik van e-mail en internet trachten te controleren en reguleren. Maar ik vraag me af of ze niet vaak het kind met het badwater weggooien.

Pas geleden werkte ik op het kantoor van een grote uitgever. Ik ben daar niet in loondienst, maar heb wel mijn eigen gebruikersaccount. De computers waren onlangs vervangen, en in het nieuwe softwarepakket ontbrak het programma Acrobat Reader waarmee pdf-bestanden kunnen worden geopend. Daar kwam ik achter toen ik een pdf-bestand kreeg toegestuurd dat ik dringend moest bekijken. Acrobat Reader is een gratis programma, dus ik surfte naar de website van de fabrikant en probeerde het te downloaden, maar werd automatisch doorgelinkt naar de elektronische gedragscode op het intranet. Zo zorgde een productiviteitsverhogende maatregel ervoor dat het productieproces geheel kwam stil te liggen. Goed, ik ben freelancer en kon dus thuis verder werken, maar werknemers in loondienst krijgen hier natuurlijk niet zo goed mee te maken.

Pas dus op met het reguleren van internetgebruik. Een medewerker vindt het wellicht vervelend als hij op kantoor niet langer zijn favoriete website kan bezoeken, maar hij wordt pas echt kwaad als het systeem het hem belet zijn werk te doen. ■

Florian Engels is freelance journalist.

### Martijn van Grol: Gedragscode bekrachtigen

'Netiquetten' of (elektronische) gedragscodes geven aan dat er niet naar seksuele, racistische, haatdragende, beledigende of discriminerende websites gesurft mag worden, maar staan privé-mailen en -surfen tot op zekere hoogte toe. Dat laatste is goed voor de productiviteit en de werksfeer, en ik sta daar dus volledig achter.

Zo'n gedragscode is er echter niet voor niets. Je moet hem wel kunnen bekrachtigen. Met een content-filter is dat heel goed mogelijk. Het stelt organisaties in staat om te reguleren wie er privé mogen surfen, wanneer en hoeveel dit mag gebeuren. Iedereen mag bijvoorbeeld een half uur per dag privé-surfen en vervolgens gaat de virtuele stekker eruit. Werknemers kunnen nog wel zakelijk surfen, zodat het bedrijfsbelang niet geschaad wordt. Alles mag conform de afspraken bezocht worden (reizen, telebankieren, dating, nieuws, sport) behalve sites die het bedrijf reputatieschade kunnen opleveren. Omdat het reguleren softwarematig gebeurt, valt de willekeur weg, waardoor iedereen gelijk behandeld wordt - iets wat met name medezeggenschapsorganen zeer aanspreekt. Ik vind een content-filter een prima instrument om er enerzijds voor te zorgen dat de gedragscode gehandhaafd wordt, en anderzijds een werkomgeving te creëren waarin nog steeds privé gesurft en gemailld mag worden met behoud van arbeidsproductiviteit en oog voor een goede werksfeer. Mijn conclusie luidt dus: privé-surfen en -mailen mag... maar gereguleerd. ■

Martijn van Grol is directeur van WebLimits verantwoord internetgebruik.