

Contentfiltering: niet alleen beperkingen opleggen, maar afspraken managen

Veel organisaties zien het nut van contentfiltering in, maar er worden wel vaak de verkeerde keuzes gemaakt. Lapmiddelen werken niet en vergroten vaak het Big Brother-gevoel, terwijl dat juist weggenomen moet worden. De juiste invoering van contentfilters leidt tot begrip bij gebruikers, zekerheden bij ICT en rust bij personeelszaken. Dit kan niet zonder interdisciplinair overleg.

Via proxy servers, firewalls en speciale controlesoftware kun je controleren wie waar naartoe gaat en is harde web-blocking op IP-adres mogelijk. Je bent eigenlijk bezig om in Excel een brief te schrijven. Het kan wel, maar je creëert zeer veel werk doordat je feitelijk zelf de redactie voert en Tom & Jerry blijft spelen. Bovendien conflicteert het vaak met de privacyregels van het College Bescherming Persoonsgegevens. Dedicated contentfilters maken gebruik van een dynamische database, waarin de 'redactie' al heeft plaatsgevonden en die dagelijks een update krijgt. Met deze filters kun je een beleid maken: naar wat, wanneer en hoeveel mag iemand surfen en of e-mails. Het gaat niet (meer) om het opleggen van beperkingen, maar het draait om het managen van de afspraken die je met elkaar hebt gemaakt.

Arbeidsvoorwaarde

Privé surfen en e-mails wordt als een arbeidsvoorwaarde gezien en is geen enkel probleem als het met mate gebeurt. Toch schillen er naast het verlies door productiviteit nog andere gevaren, zoals verlies van bandbreedte, de veiligheid van het netwerk, de toenemende aanwas van spam en juridische aansprakelijkheden. De kosten van privé-internetgebruik tijdens werktijd

worden geschat op 1,4 miljard euro per jaar. De kosten van privé e-mail zullen daar niet voor onder doen. Privé surfen en e-mails mag, maar hoeveel?

Van gedogen naar preventie

Iedere systeembeheerder wordt dagelijks geconfronteerd met de gevolgen van het gedoogbeleid op de werkplek. Niet zakelijke e-mails en instant messaging vormen een bedreiging voor de veiligheid van het netwerk. Dit leidt tot teveel, onnodig technisch beheer en belasting van andere disciplines. Ingrijpen, waarschuwen en "afdelingshoofden op de hoogte brengen" zijn allemaal het gevolg van een gedoogbeleid en het gebruik van lapmiddelen.

Best practice

In de rubriek ITB Clinic behandelen we best practices – alledaagse, veelvoorkomende en ogenschijnlijk kleine kwesties, maar die menigeen regelmatig hoofdbreken bezorgen. Clinic beschrijft, doceert en adviseert. Een groep van auteurs schrijft de column bij toerbeurt en kiest de onderwerpen uit de eigen omgeving.

Employee internet management

De implementatie van een contentfilter is een onderdeel van het nieuwe vakgebied *employee internet management* (EIM). EIM houdt zich bezig met alle facetten hoe een werkgever met het internet- en e-mailgebruik van werknemers omgaat. Hierbij is communicatie met meerdere partijen van groot belang. Voordat je het weet, praat je ook met de ondernemingsraad, personeelszaken en de directie. Doorlooptijden van drie tot vijf maanden zijn dan ook geen uitzondering. Als de OR de hakken in het zand zet, kan het nog langer duren. Dit zegt vaak al iets over het type organisatie of de mensen die het (verkeerde) product willen toepassen. De elektronische gedragscode, de netiquette-regeling, het elektronische protocol of de spelregels voor pc-gebruik verschaffen duidelijkheid over welke vormen van internetgebruik wel en niet zijn toegestaan, en daarin ligt de basis van het succes op termijn.

In onze praktijk zien we vaak hoe een goed beleid vooraf en bekrachtiging met een contentfilter leidt tot reductie van beheerkosten, afname van het aantal binnenkomende e-mails en minder gebruik van bandbreedte, en claims blijven doorgaans uit.

Martijn van Grol is werkzaam bij WebLimits, een bedrijf dat is gespecialiseerd in employee internet management, zij realiseren verantwoorde internetgebruik en beheersbaar e-mailverkeer op de werkplek. Hij is bereikbaar via m.van.grol@weblimits.nl.