

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 Slimme softwaretips;
- 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

Onder ons gezegd...

Het Engelse woord 'secret' zit in de functienaam secretaresse. Dat is niet voor niets. Iedere secretaresse en officemanager krijgt in het dagelijkse werk te maken met vertrouwelijke informatie. Dat u hier integer mee om moet gaan, staat daarom nadrukkelijk vermeld in de meeste functieprofielen. Het lijkt eenvoudig: gewoon een kwestie van uw mond houden. In de praktijk gaat het toch vaak mis. Hoe komt dat?

Integer omgaan met vertrouwelijke informatie is een van de grootste uitdagingen binnen uw vak. Onder vertrouwelijke informatie kunt u alle informatie verstaan die (nog) niet openbaar is. De manier waarop deze informatie wordt opgeslagen, geleverd of wordt uitgewisseld tussen personen of partijen is niet van belang. De inhoud van vertrouwelijke informatie is altijd gevoelig.

Salaris

U kunt hierbij denken aan:

- informatie van de onderneming of de instelling zelf, bijvoorbeeld: financiële gegevens, gegevens over marktaandeel en verkoopcijfers, strategische informatie;
- plannen die spelen in het bedrijf en nog in ontwikkeling zijn, bijvoorbeeld: nieuwe diensten, fusie en reorganisaties, wijzigingen in de leiding;
- privacygevoelige informatie over medewerkers en/of de afnemers: nawegegevens, salaris, ambitie en interne sollicitaties.

Van sommige informatie is het meteen duidelijk dat de inhoud vertrouwelijk is. In geval van een embargo spreekt men in een vergadering geheimhouding af tot een bepaalde datum. Tot dat moment

mag niemand communiceren over de geheime inhoud. De voorzitter stelt het embargo aan de orde bij de start van de bespreking van het betreffende agendapunt. Deelnemers die zich niet willen of kunnen conformeren, moeten de vergadering verlaten. Alleen de voorzitter van het overleg kan het embargo opheffen. Daarmee vervalt dan de geheimhouding voor alle vergaderdeelnemers. Een embargo komt vaak voor bij vergaderingen met ondernemingsraden, vakbonden,

Alleen de voorzitter kan het embargo opheffen

gemeenteraadsleden en (project)commissies. In andere situaties is het minder duidelijk dat informatie vertrouwelijk is. Bijvoorbeeld omdat er openlijk over wordt gesproken in verschillende overlegorganen. Als u het niet zeker weet en het is niet mogelijk om te overleggen, spreek dan niet over het onderwerp met derden. Bij twijfel nooit inhalen, is het motto. Is overleg wel mogelijk, stem dan af met de verstrekker van de informatie.

Stel voor om de uitkomst van dit overleg tussen u beiden ook met de andere deelnemers te delen. Misschien twijfelen zij ook over het karakter van de ontvangen informatie. Realiseer u dat zelfs schijnbaar terloops verstrekte informatie vertrouwelijk kan zijn. Secretaresses die uit hoofde van hun functie beschikken over vertrouwelijke informatie moeten deze informatie geheimhouden. U mag de informatie dan niet doorvertellen aan anderen en moet voorkomen dat anderen hier ongeoorloofd kennis van kunnen nemen op welke wijze dan ook. Het is dus belangrijk dat de secretaresse niet alleen zorgvuldig is met haar woorden, maar ook met haar apparatuur en archief. Digitale apparaten moet u beveiligen met een toegangscode die regelmatig wijzigt.

Wachtwoord

Een afsluitbare kast of een beveiligde netwerkgeving is geen overbodige luxe voor vertrouwelijke documenten. Ook kunt u vertrouwelijke e-mails en documenten voorzien van een wachtwoord. En overbodige papieren worden uiteraard door de secretaresse zelf versnipperd, ook al is dit veel werk. Veel secretaresses hebben een bijzondere werkrelatie met de managers en directeuren voor wie zij werken. Ze hebben een signalerende rol. Dit veronderstelt niet dat een professionele secretaresse zomaar alles wat ze op de werkvloer hoort en ziet één op één doorvertelt aan haar baas. Ook hier moet u discreet en met tact handelen om te voorkomen dat uw collega's met een grote boog om u heen lopen. Signaleren is uitstekend, maar vaak volstaan hoofdlijnen zonder naam en toenaam. Omgekeerd moet uw manager begrip hebben voor uw bijzondere positie. Het management mag

Drie verschillende manieren om in de beroepspraktijk met integriteit om te gaan

1. Formeel geregeld

“Alle ambtenaren, ook de secretaresses, hebben bij ons een integriteitsverklaring afgelegd. Daarin verklaren zij om zelf geen (gevoelige) bedrijfsinformatie naar buiten te brengen, maar dit over te laten aan de daarvoor aangewezen personen. Als ik een journalist aan de lijn krijg, dan zet ik het gesprek meteen door naar de persvoorlichter van onze organisatie. En dat is conform de officiële richtlijnen in het protocol.”

2. Ontspannen lunchen

“In een fusietraject notuleerde ik de vergaderingen van zowel de Raad van Bestuur, de Raad van Toezicht als van de fusiedelgatie. Ik was dus op de hoogte van alle ins en outs maar sprak daar nooit over. Het viel me op dat het tijdens de lunch stil werd als ik iets vertelde. Ook kwamen collega's bij me zitten die dat voorheen niet deden. Om problemen te voorkomen, besloot ik niet meer in het restaurant te lunchen en te gaan wandelen.”

3. Collega's onderling

“Het is soms lastig als je vertrouwelijke informatie hebt over een directe collega. Uiteraard zeg ik niet 'ik weet iets maar vertel het niet'. Een strak gezicht trekken en liegen is ook weer het andere uiterste. Als mij iets wordt gevraagd, ben ik wel eerlijk en leg ik uit dat de vraag toch echt aan de manager zelf gesteld moet worden. Het is niet aan mij om iets te vertellen, hoe spijtig ook. Ik hoop dat mijn collega dit dan ook snapt.”

de van u ontvangen informatie op gepaste wijze gebruiken zonder uw positie te schaden. U kunt afspraken maken over uw signaalfunctie. Ook het soort vertrouwelijke informatie kan een rol spelen. Veel secretaresses voelen zich ongemakkelijker bij informatie over personele consequenties dan bij begrotingscijfers.

Bezwaren

Het kan zelfs voorkomen dat u gewetensbezwaren heeft. Bespreek deze altijd met uw leidinggevende. Het is een teken van kracht als u dit vooraf aangeeft en potentiële problemen voorkomt. Steeds meer bedrijven en instellingen maken daarom gebruik van een externe secretaresse of notulist in bijzondere situaties. Dit ontlast de vaste secretaresse, want zij kan voor, tijdens en na de reorganisatie zonder bezwaren iedereen tegemoet treden. In de praktijk blijkt het nog niet zo makkelijk om een geheim te bewaren. Deze volgende voorbeelden van secretaresses spreken voor zich:

- “Ik kreeg een belangrijk telefoontje van een klant terwijl ik juist de printopdracht had gegeven. De vertrouwelijke informatie lag daardoor enige tijd onbeheerd op de printer.”
- “Op een ochtend liep ik langs de vergaderzaal van de directie. Gisteren notuleerde ik daar een belangrijke bespreking. Tot mijn grote schrik zag ik dat de financiële informatie over de fusie nog op het whiteboard stond.”

- “Mijn computer is zo ingesteld dat het beeldscherm automatisch wordt vergrendeld na enkele minuten. Na een update werkte dit niet meer. Ik had dat niet in de gaten, totdat een collega mij triomfantelijk wees op een vertrouwelijk bericht op mijn beeldscherm.”
- “Een andere secretaresse gaf aan dat haar manager in een bepaalde periode niet beschikbaar was wegens vakantie. Voor ik het wist versprak ik me en vertelde ik haar dat zijn vakantie niet door zou gaan. Uit een vertrouwelijke e-mail wist ik immers dat er een probleem was met de certificering en dat deze manager niet weg zou mogen gaan.”
- “In mijn functie beheer ik ook de digitale personeelsdossiers. In onze organisatie werkt een tweeling. Beide heren hebben dezelfde geboortedatum, een voornaam die begint met de letter a en dezelfde achternaam. Het was genant toen bleek dat ik de functioneringsverslagen van beiden in één dossier had opgeborgen en dat de heren die verslagen van elkaar konden inzien.”

Tips

Hoe u integer moet handelen, kunt u niet leren uit een boekje. Discretie en tact spelen hierbij ook een rol. Het is vaak ook een kwestie van de situatie goed inschatten en op uw gevoel afgaan. Neem daarbij de volgende tips mee:

- 1 Neem nooit zomaar aan dat de ander ook op hoogte is van de vertrouwelijke informatie.
- 2 Spreek buiten uw werk niet over de inhoud van uw werk.
- 3 Ga niet in op inhoudelijke vragen van collega's over uw werk bij koffiementen, lunches of recepties.
- 4 Vermijd collega's die bij herhaling inhoudelijke vragen stellen. De kans bestaat dat zij proberen u uit te horen of in de val te lokken.
- 5 Wees wantrouwend bij mededelingen, berichten en hyperlinks van onbekende herkomst.
- 6 Houd wachtwoorden geheim en voorkom ongeautoriseerde toegang tot uw apparatuur. Gebruik de schermbeveiliging op uw computer. Controleer ook regelmatig uw instellingen voor gemachtigen.
- 7 Zorg dat uw afdrucken voorzien zijn van een code. De printer drukt uw beveiligde document dan pas af als u erbij bent.
- 8 Laat uw documenten, laptop, tablet en smartphone niet onbeheerd achter.
- 9 Sla vertrouwelijke documenten op met een wachtwoord of op een beveiligde schijf.
- 10 Meld het direct als er iets fout gaat met vertrouwelijke informatie. Gerichte actie kan verdere escalatie voorkomen.

Diana Mouw-van Riel is eigenaar van en senior trainer bij Rieel-organisatieverbeteringen, tel. (073) 613 87 41, www.riemel.nl.