



keylogger  
company

## Big Brother op de werkvloer

20-03-2009

**De baas controleert steeds meer. Met vergaande ICT-toepassingen houdt hij in de gaten of zijn werknemers de boel niet oplichten en wel genoeg produceren.**

- Wat doe je, waar ben je, met wie?
- Vermoeden van fraude
- Rondneuzen in het privéleven
- Personeelsprofielen opstellen
- Mensen vervangen door machines
- Stress door ICT-surveillance

Meneer Jansen van Crediteuren is vandaag moe en gespannen. Zijn vrouw is ziek. De kinderen jengelen tijdens ontbijt en zijn niet in hun regenpakken te hijsen. Op kantoor probeert Jansen orde te scheppen in de stapel dossiers en gele post-it-vlek. De jaarrekening nadert.

Juist nu bestookt personeelszaken hem met waarschuwingen. In zijn persoonlijk ontwikkelingsplan heeft Jansen nog niet benoemd wat zijn dromen en verwachtingen zijn voor de komende vijf, tien en twintig jaar. Het is niet genoeg dat ik mijn lichaam geef om te werken, moppert Jansen, ze willen ook nog in mijn hoofd kijken.

Vlak nadat Jansen koffie van zijn bureau, broek en dossiers heeft gedept, tikt zijn manager hem op de schouder. Of Jansen even met de stresscounciler wil praten. Om af te koelen. De sensoren rond Jansens bureau pakten verontrustende signalen op. Snelle hartslag. Verhoogde lichaamstemperatuur. Oppervlakkige ademhaling. Gespannen gezichtsuitdrukking. Geagiteerd geschuifel op de bureaustoel.

De computer hield die informatie tegen het psychologische profiel van Jansen en besloot een waarschuwing te sturen naar de manager: het gaat niet goed met Jansen, ingrijpen gewenst.

	<p><b>BIG BROTHER</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Onderzoek London School of Economics naar Britse medewerkers (1994-2004)</li><li>Van 12 procent van de werknemers houdt een computer bij wat ze doen. Vers een kwart wordt die informatie gebruikt om de productiviteit nauwkeurig in kaart te brengen.</li></ul>		<p><b>ZAKELIJK BELLEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Zakelijk telefoonverkeer mag worden opgenomen in het kader van kwaliteitsverbetering en fraudeonderzoek. De O&amp;M- werknemers moesten geïnformeerd worden. Bij voorkeur mogen de opnames niet langer bewaard worden dan zes maanden.</li></ul>
---	---	--	--

## Wat doe je, waar ben je, met wie?

Toekomstmuziek? Microsoft heeft dit monitoringsysteem al ontwikkeld. Voor zover bekend bestaat het alleen nog als patent. Een woordvoerder sluit niet uit dat Microsoft het in productie neemt. En dan lijkt dit systeem een vergaande vorm van toezicht, maar het is geen uitzondering.

In het programma Small Blue kijkt IBM naar al het chat- en e-mailverkeer van zijn consultants. Keyloggers, sinds kort ook in Nederland te koop, brengen in kaart wat het personeel achter de computer doet. Bedrijfswagens worden standaard uitgerust met GPS en steeds vaker kan de baas live controleren of de auto bij de klant staat en niet bij de McDrive. Telefoongesprekken worden opgenomen. Camera's registreren. Bedrijfsrechercheurs spioneren.

## Vermoeden van fraude

Bazen willen graag controleren en worden geholpen door techniek en in het bijzonder ICT-toepassingen. Maar waarom willen ze zo graag toezicht houden? Hoe doen ze dat? Is dat altijd in het nadeel van de werknemer? En, is het effectief om altijd over de schouder van het personeel mee te kijken

Soms heeft een werkgever een goede reden om zijn personeel te controleren, bijvoorbeeld als hij fraude of ander ongewenst gedrag vermoedt. Martijn van Loon van SEO Websites doet al twee jaar aardige zaken met de verkoop van **Keyloggers**. Hij heeft er inmiddels honderden verkocht. Het zijn apparaatjes die tussen het toetsenbord en de computer worden geplaatst en alle toetsaanslagen registreren en opslaan. De baas kan de informatie later analyseren. Ook is er software die hetzelfde doet, maar die wordt soms opgemerkt door het antivirusprogramma. En dat is nou net niet de bedoeling.



## Rondneuzen in het privéleven

Volgens Van Loon gebruikt ongeveer een vijfde van zijn klanten een keylogger om fraude op te sporen. In zo'n dertig procent van de gevallen wil de baas zien of een werknemer niet te veel surft of mailt. In de overige gevallen worden de apparaatjes gebruikt om overspelige partners te betrappen.

Naar de letter van de wet is dit verboden. Toch komen werkgevers met veel weg, zegt Maarten van Gelderen, die als partner van Van Gelderen Advocaten veel ontslagzaken behandelt. 'Als werknemer heb je meer te dulden dan als burger. Als het Openbaar Ministerie een onwettige onderzoeksmethode gebruikt, dan betekent dat meestal einde zaak. Als blijkt dat de werknemer wel degelijk iets op zijn kerfstok heeft, zal de rechter toch vaak een omstreden onderzoeksmethode alsnog toestaan en in het voordeel van de werkgever vonnissen.'

Van Gelderen komt daarnaast steeds vaker tegen dat particuliere recherchebureaus rondneuzen in het privéleven of verleden van werknemers. Bedrijven laten sollicitanten screenen en stappen bij een vermoeden van fraude liever niet meteen naar de politie. De Vereniging van Particuliere Beveiligers vertegenwoordigt ongeveer de helft van deze bureaus, maar zegt weinig zicht te hebben op wat vooral de kleine bureautjes allemaal doen. **Het College Bescherming Persoonsgegevens** tikt geregeld bureaus op de vingers omdat ze te veel persoonlijke informatie doorspitten.

## Personeelsprofielen opstellen

Maar monitoring strekt zich steeds vaker uit tot personeel dat gewoon zijn werk doet, zegt **Stephen Baker, auteur van *The Numerati***, een boek over hoe bedrijven omgaan met informatie over klanten en werknemers. Baker onthulde dat IBM chat- en e-mailverkeer, maar ook informatie over vaardigheden, woonomstandigheden, allergieën en prestaties van zijn consultants gebruikt om personeelsprofielen op te stellen. Volgens IBM is het vooral de bedoeling tot een betere inzet van mensen te komen. Na Bakers publicatie kregen de consultants zeggenschap of ze aan het project wilden meewerken.

Waar die monitoring wel een grotere rol speelt, is bij de software van KNOA, een bedrijf waarvan we volgens Baker nog meer gaan horen. Hiermee kunnen managers live meekijken en analyseren hoe werknemers de bedrijfssoftware gebruiken en hoe productief ze zijn. Als een werknemer achterblijft of een bepaalde applicatie te weinig gebruikt, kan een manager ingrijpen of extra scholing aanbieden.



**NIET IN KLEEDRUIMTES**

- Camerabewaking: alleen in overleg met de OR, niet in kleedruimtes, alleen toegestaan 'voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang', bijvoorbeeld als sprake is van een verdenking van fraude. Beelden mogen niet langer dan 24 uur bewaard worden.

**LIDL**

- In de loop van 2008 ligt supermarktketen Lidl onder vuur. Werknemers worden continu gefilmd, zelfs op het toilet. Privédetectives maken van sommige werknemers uitgebreide dossiers.

## Mensen vervangen door machines

Maar het is een dunne lijn waar zo'n manager over loopt, waarschuwt Baker. 'Het is belangrijk waarom een werkgever deze controlemiddelen gebruikt. Die systemen leveren veel informatie op over de prestaties van werknemers. Probeer je daarmee een werknemer echt te helpen en zijn vaardigheden tot ontplooiing te brengen? Of gebruik je de informatie om het kaf van het koren te scheiden, de zwakkere werknemers eruit te halen om de productiviteit te vergroten?'

Dat gevaar is volgens Baker reëel. Controle en monitoring worden immers selectief toegepast. 'Die ene superstar in je bedrijf ga je niet behandelen alsof hij aan de lopende band staat. Die laat je vrij. Bij commodity workers, die het lagere uitvoerende werk doen, zit dat anders. Zij halen het geld niet binnen. Hun productiviteit is steeds beter meetbaar. De marges op hun werk zijn zo klein, dat hun baan zo naar het buitenland verhuist. Het zijn deze werknemers die steeds meer als machines behandeld worden, hun

prestaties gemeten en beoordeeld door machines. En als ze het niet waarmaken, vervangen worden door buitenlanders. Of machines.'

Baker lacht ongemakkelijk als hij dit zegt, om er op serieuze toon aan toe te voegen: 'Dat is wel een beetje eng. Het is een goede reden om lang op school te blijven.'  
Die werknemer zelf lijkt steeds meer last te hebben van het waakzamere oog van de baas. De London School of Economics ondervroeg tussen 1984 en 2004 tienduizenden werknemers over hun welbevinden.

### **Stress door ICT-surveillance**

Een van de opmerkelijkste uitkomsten was de toegenomen ervaren stress ten gevolge van ICT-surveillance. Vooral het witte boorden middenkader klaagde dat toegenomen controle, meegeluisterde telefoongesprekken en meetbaarheid van de productie tot meer angst en slapeloze nachten leidden.

Organisatiepsycholoog Rendel de Jong (Universiteit Utrecht) gelooft dan ook niet dat continue controle altijd tot betere prestaties leidt. 'Sommige managers vinden het ontzettend prettig de boel in de hand te hebben. Ze hebben te maken met harde targets en die denken ze alleen te kunnen halen door alle prestaties van het personeel in de gaten te houden. Dat personeel raakt daarvan echter gedemotiveerd. In de praktijk blijken werknemers creatieve manieren te zoeken om de baas weer om de tuin te leiden of om de cijfers op te poetsen. Dat leidt tot een vicieuze cirkel, een omgeving waar mensen elkaar niet vertrouwen, een verziekte werksfeer. Dat is in niemands belang.'

*tekst Dimitri Tokmetzis*

*illustraties Claudie de Cleen*