

Focus op digitaal thuiswerken

Focus investigation

Gepubliceerd: 2.11.2020



VOLLEDIG RAPPORT (NL) ➔

VOLLEDIG RAPPORT (EN) ➔

Wat wij hebben beoordeeld en waarom

Als gevolg van het COVID-19-virus moesten scholen, universiteiten, horecagelegenheden en kantoren hun deuren in maart 2020 sluiten. Thuiswerken werd, indien mogelijk, plotseling de norm. Ook vrijwel alle circa 175 000 ambtenaren van ministeries en hoge colleges van staat moesten van de ene op de andere dag hun werk zoveel mogelijk vanuit huis doen. Dat lukte vaak heel goed. Terwijl de treinen leeg waren en de wegen verlaten, ging het werk door vanuit huis. De samenwerking en communicatie verliep via de telefoon, de traditionele netwerkschijf en e-mail, maar ook steeds meer via videovergaderingen, berichtenapps en online samenwerkingsomgevingen. Samenwerkings-ICT bestond uiteraard al langer, maar werd nu ineens grootschalig en voor diverse nieuwe doeleinden gebruikt. Dat riep bij gebruikers veel vragen op: is videobellen via Zoom nu wel of niet veilig? Welke informatie mag ik delen in een appje? Hoe kan ik mijn privé-laptop veilig gebruiken voor werk? Wij zagen risico's bij gebruik van samenwerkings-ICT bij de rijksoverheid. Als eerste stap in onderzoek naar deze risico's wilden we weten welke ICT, op welke manier gebruikt wordt en welke regels en voorschriften er voor gebruik gelden binnen de rijksoverheid.

Wat wij hebben geconstateerd

We zagen dat de coronacrisis digitaal werken bij de rijksoverheid in een stroomversnelling bracht. Dat vergde een enorm aanpassingsvermogen van ICT-medewerkers en ondersteunende diensten. We gaven een compliment voor de manier waarop ministeries, de Chief Information Officer van het Rijk (CIO-Rijk), individuele ambtenaren en dienstverleners als SSC-ICT hebben gereageerd op de coronacrisis.

Via een enquête verkregen we informatie over de ICT-applicaties die rijksambtenaren gebruiken bij het thuiswerken. Er is behoefte aan meer eenduidige en begrijpelijke communicatie over welke samenwerkings-ICT zij kunnen gebruiken. Een vijfde van de respondenten zegt niet op de hoogte te zijn van de afspraken voor het gebruik van samenwerkings-ICT. 22 % is niet tevreden over de communicatie van de afspraken. De meeste onduidelijkheid is er over het gebruik van berichtenapps zoals WhatsApp en online samenwerkingsplatforms zoals MS-Teams, Sharepoint of Dropbox.



7 % van de respondenten die WhatsApp gebruiken en 16 % van de respondenten die privé-e-mail gebruiken hebben daarmee ook vertrouwelijke informatie gedeeld terwijl dit niet is toegestaan. Een oorzaak daarvan is dat ambtenaren soms niet weten welke applicaties ze wel of niet mogen gebruiken. Zo staat op de interne website van de rijksoverheid dat WhatsApp onder voorwaarden voor werk gebruikt mag worden. Maar bij meerdere ministeries is die berichtenapp nadrukkelijk niet toegestaan.

Onvrede over de mogelijkheden van aangeboden IT-applicaties is een belangrijke reden om tegen de afspraken in toch van niet-aanbevolen applicaties gebruik te maken. Ook bewindspersonen en hogere ambtenaren gebruiken niet altijd de voorgeschreven en beschikbare veilige IT-middelen. Dit terwijl hun voorbeeldfunctie van belang is voor het gebruik van veilige IT-applicaties in de rest van de organisatie. Bewindspersonen en topambtenaren geven soms de voorkeur aan populaire berichtenapps zoals WhatsApp, minder veilige tablets en smartphones omdat ze gemakkelijker, sneller en gebruiksvriendelijker zijn dan de sterk beveiligde faciliteiten.

Een voorbeeld hiervan kwam ook tijdens dit onderzoek aan het licht. Een van de ministeries richtte in het voorjaar van 2020 op verzoek van de CIO-Rijk een extra beveiligde omgeving voor videovergaderingen in. Deze omgeving werd aangeboden voor vertrouwelijke communicatie tussen bewindspersonen maar van dit aanbod werd geen gebruik gemaakt.

Wat wij concludeerden

Ons onderzoek laat zien dat de rijksoverheid het veilig gebruik van berichtenapps en mobiele telefoons kan verbeteren. Het gebruik daarvan wordt gezien als het grootste risico voor de informatiebeveiliging en privacy. Als de voorgeschreven ICT-applicaties niet, of op de verkeerde manier gebruikt worden, kan informatie in verkeerde handen vallen.

Een deel van de ambtenaren bij de rijksoverheid heeft behoefte aan duidelijkere communicatie over het veilig gebruik van samenwerkings-ICT zoals berichtenapps en online vergaderdiensten. Sommige ambtenaren gebruiken WhatsApp en privé-e-mail voor het uitwisselen van vertrouwelijke informatie en houden zich daarmee niet aan de veiligheidsrichtlijnen van hun organisaties.

Deze observaties hebben geleid tot vervolgonderzoek in ons jaarlijks verantwoordingsonderzoek naar informatiebeveiliging bij de rijksoverheid over 2020. Hierbij keken we specifiek naar het risico- en incidentmanagement rondom WhatsApp en de verschillende applicaties voor videovergaderen die in gebruik zijn. De resultaten hiervan hebben we in mei 2021 gepubliceerd.