

Menselijk falen de grootste bedreiging van bedrijfsprocessen woningcorporaties

Menselijk falen is de grootste bedreiging van bedrijfsprocessen. Dat zegt Albert van Heugten, teamleider Informatisering en Automatisering bij woningcorporatie Wonen Zuid. Albert doet deze uitspraak in het licht van zijn thesis die hij ter afsluiting van zijn studie voor Master of ICT & Business Innovation schreef.

Albert deed onderzoek naar de relatie tussen het veiligheidsbewustzijn binnen woningcorporaties en de kwaliteit van de informatiebeveiliging. "Ik verwachtte dat bijsturing van bewustwording en gedrag zou bijdragen aan de kwaliteit van de informatiebeveiliging binnen woningcorporaties," schrijft de onderzoeker in het voorwoord van de CorpoNet-uitgave Kennis moet je delen, dat als gepopulariseerde versie van zijn thesis is verschenen. Op basis van de resultaten van het praktijkonderzoek concludeert Albert dat woningcorporaties een inhaalslag hebben ingezet. "De door NetwIT (nu CorpoNet) ontwikkelde BIC (Baseline Informatiebeveiliging woningCorporaties) verkrijgt zijn meerwaarde, maar we zijn er nog niet."

Albert licht toe waarom de ideale situatie – hoog veiligheidsbewustzijn en hoge kwaliteit informatiebeveiliging – nog niet is bereikt. Kort samengevat ziet hij dat woningcorporaties steeds afhankelijker worden van een goede informatiehuishouding. "Naast beschikbaarheid is de integriteit en vertrouwelijkheid daarin zeer belangrijk. Daarnaast wordt de architectuur van informatiesystemen binnen de woningcorporatiesector steeds complexer. De systemen moeten steeds meer gegevens met elkaar uitwisselen."

Toenemende complexiteit

Behalve een toenemende complexiteit door digitalisering ziet Albert ook een toename in diversiteit aan smartphones en

tablets dat daarbij wordt gebruikt. "Voor woningcorporaties is het een uitdaging een goede afstemming te creëren tussen een optimaal functionerend werkapparaat en een optimale beveiligingsgraad," concludeert Albert. "Nu de deuren en ramen van het woningcorporatiehuis meer en meer open moeten, is het gedrag van woningcorporatiemedewerkers in de omgang met – deels zeer vertrouwelijke – informatie heel belangrijk. Om deze beweging de juiste kant op te sturen is ook de bereidheid en het vermogen te veranderen van groot belang. Daarmee raken we ook aspecten als gedrag van mensen en cultuur in organisaties."

Awareness

Awareness training en e-Learning is volgens Albert nodig om te leren omgaan met de hoeveelheid veranderingen en de snelheid waarmee die plaatsvinden. "Het is de verantwoordelijkheid van vooral de bestuurders om ervoor te zorgen dat de medewerkers en de organisatie in zijn geheel zich kunnen ontwikkelen. De medewerker van de 21ste eeuw vergt zeer frequent onderhoud. Daarbij is permanente educatie van groot belang," aldus Albert. Hij roept daarom alle corporatiebestuurders op om werk te maken van veiligheidsbewustzijn als opmaat naar optimale informatiebeveiliging.

Het boekje 'Veiligheidsbewustzijn en informatiebeveiliging bij woningcorporaties' is tegen een kostendekkende vergoeding te bestellen bij CorpoNet op www.corponet.nl. ■