

Information Governance in de 'always connected' maatschappij nog best lastig



Markthal Rotterdam

Tijdens de jubileumeditie van het Doxis Seminar (de ABR bestaat dit jaar 50 jaar) werd in een behoorlijk opgewarmde Markthal in Rotterdam duidelijk dat de wereld steeds meer verandert in een virtuele samenleving. Dat gaat echter niet vanzelf. De transformatie naar die virtuele samenleving en de consequenties daarvan kosten de meesten van ons zelfs behoorlijk wat moeite. Dagvoorzitter Leon Heuts, Hoofdredacteur van Filosofie Magazine, formuleerde het als volgt: 'De overgang naar die virtuele samenleving beïnvloedt ons op elk terrein. Zowel geestelijk als lichamelijk. We zijn er mentaal voortdurend mee bezig, elke dag, elk uur, zozeer zelfs dat we het fysiek merken. Of denken te merken. Denk maar eens aan het fenomeen 'fantomtrillen' van de mobiele telefoon in je broekzak. Je hebt regelmatig het gevoel dat hij trilt en terwijl er niets aan de hand is, kijk je toch even of je niet iets hebt gemist...'

Fotografie: Arjan van Bruggen

Daarnaast ontstaat er volgens Heuts een steeds grotere onvoorspelbaarheid: 'Wat is of wordt de rol van de bestuurder in die veranderende maatschappij? Het gaat over democratie, maar hoe wordt die democratie, toch het fundament van onze samenleving, bepaald? De organisatiestructuur en het niveau van geïnformeerd zijn hebben daarop grote invloed. Informatie betekent kennis en kennis betekende tot voor kort macht. Nu gaat het om kennis delen en dat gaat razendsnel. De burger wordt alerter, slimmer en beter geïnformeerd maar heeft niet speciaal die overheid nodig om achter de informatie te komen. We leven in een 'Decade of Discovery': we ontdekken dagelijks meer, maar hoe houd je grip op al die informatie en -processen? Wanneer mag of moet iets publiekelijk bekend worden gemaakt en wanneer juist niet en waarom? De intrede van nieuwe wet- en regelgeving op het gebied van privacy speelt juist in op die ontwikkeling. *Het recht om vergeten te worden...* Daar hadden we het tien jaar geleden niet over.'

*'Always connected.
Dát is de basis van
de democratie.'*

E-mail affaire Hillary

Beschikbaarheid en ontsluiting van digitale informatie en hoe daarin je weg te vinden was ook het centrale thema van de presentatie van Jason R. Baron, voormalig directeur procesvoering van het Amerikaans Nationaal Archief (NARA) en dé specialist op het gebied van het toegankelijk maken van e-mails van het Witte Huis. Baron werd vooral (internationaal) bekend tijdens de e-mail affaire van Hillary Clinton, toen hij veelvuldig zijn deskundig commentaar gaf ten overstaan van alle toonaangevende zenders en dagbladen. Jason R. Baron is een begenadigd spreker en weet als



V.l.n.r. Jason R. Baron, Hildo van Engen en Max Beekhuis in gesprek



Volgepakte zaal

geen ander te boeien. 'Information governance is cruciaal in deze tijd waarin mensen via de meest uiteenlopende communicatiekanalen met elkaar en de overheid in verbinding staan. *Always connected*. Dát is de basis van de democratie. En vergis je niet: de problemen van Hillary zijn ook de onze. Wie heeft niet regelmatig dat privé en zakelijk door elkaar lopen? *Please raise your hand*.' Er ging geen hand omhoog en dat was niet omdat de aanwezigen het niet hadden verstaan ...

**'Vergis je niet:
de problemen van Hillary
zijn ook de onze.'**

Procedures voor Information Governance

Information Governance: een set gereedschappen om risico's en misbruik van informatie te voorkomen (dan wel te beperken). Baron: 'Het is een illusie te denken dat je alles voor kunt zijn, maar het beperken van de risico's tot een absoluut minimum is wel belangrijk. Al was het alleen maar om de betrouwbaarheid van je (informatie)partner te kunnen toetsen. Dat dat belangrijk is, zie je wel aan het feit dat Information Governance tegenwoordig in de bestuurskamers hoog op de prioriteitenlijst staat. Het is een serieus gespreksonderwerp op directieniveau. Datzelfde geldt bij de overheid. Die beschikt over een massa gevoelige en persoonsgebonden informatie en dat maakt haar kwetsbaar.'

Baron wijst daarbij op het belang van het aanleggen van logische verbanden tussen de data. 'Hoe weet je anders wat je hebt en waar je het hebt? In Amerika ligt altijd wel ergens een *lawsuit* op de loer; voor Europa is dat weliswaar wat minder aan de orde, maar dat maakt het belang van goed informatiebeheer niet minder relevant', aldus Baron. 'We leven in een informatiegestuurd tijdperk. Niemand weet echter precies wat iedereen doet. Kijk naar Edward Snowden. Datzelfde zien we in de praktijk bij bijna elke werknemer die weg gaat bij een bedrijf of organisatie. Twee weken voor vertrek is ineens een enorme piek in e-mailverkeer... Er zijn geen systemen te bedenken voor onwillige mensen, de situatie moet immers ook werkbaar blijven. Terug naar de 'domme terminal'? Er is altijd wel een weg omheen. Mensen afsluiten van internet tijdens werk? Dat kan wel, maar is toch ook geen serieuze optie.'

Kwetsbaarheid

De kwetsbaarheid is inmiddels wel duidelijk, maar hoe ga je daarmee om? Hoe maak je mensen bewust van die kwetsbaarheid en – vooral – hoe laat je ze de waarde inzien van al die informatie voor de organisatie, maar ook van de eigenaren van die informatie?' Het principe van 'Doe een ander niet wat gij niet wilt dat u geschiedt' komt wellicht nog het dichtst bij de druk om die bewustwording te stimuleren. Baron: 'De risico's zijn aanzienlijk, we leven in een exponentiële wereld. We hebben allang geen idee of gevoel meer bij de hoeveelheden informatie waarover we het hebben. En dan is het Internet of Things (IoT) nog maar amper op gang gekomen...'

‘Er zijn geen systemen te bedenken voor onwillige mensen.’

Overzicht wordt probleem

De essentie van Barons verhaal is dat er andere manieren van zoeken in informatie moeten komen om nog enigszins controle te kunnen uitoefenen en – ook achteraf – te kunnen herleiden waarom bepaalde handelingen in een bepaalde context zijn gedaan. ‘De nieuwe generatie heeft het straks niet eens meer over e-mail. Die gebruiken allerlei andere communicatiemiddelen en -platforms als social media en collaborative software. Met IoT en allerlei andere mobiele data erbij genereert dat nog grotere hoeveelheden informatie. De consequenties gaan bijna zover als de film *Minority Report* (2002) waar, kort samengevat, veel en persoonlijke data in combinatie met analyse van sentiment leiden tot gedragsvoorspellingen en navenant handelen door de toezichthoudende overheid. Wie dergelijke gevoelige informatie verzamelt, moet tekst en uitleg kunnen geven over wat, voor welk doel, hoe lang, waar etc. Het moet te allen tijde transparant blijven voor de ‘gevolgde’ om in ieder geval nog de keuze te hebben er een punt achter te zetten.’

Keuzes maken

Om als organisatie de juiste keuzes te kunnen maken met betrekking tot Information Governance, adviseert Baron om in ieder geval eerst te analyseren welke knelpunten in de organisatie leven. Bijvoorbeeld op het gebied van informatiebeveiliging, maar er zijn veel meer issues. Baron concludeert vervolgens dat een breed spectrum aan specialisten met elkaar aan tafel moet komen om het IG-probleem te

kunnen aanpakken. Daartoe moeten leiders (meestal uit het management, maar dat hoeft niet per se) in de organisatie opstaan en de rest zien mee te krijgen. ‘Echter, wat zien we in de praktijk? De grootste aanjager om wat te gaan doen is een cyberaanval. Neem nu de meest recente cyberaanval met de WannaCry ransom software: de hele wereld was in rep en roer! Terwijl het beveiligingsprobleem er voor die tijd toch ook was. Als tweede aanjager geldt wet- en regelgeving: met andere woorden, we móeten er wat aan doen, want anders krijgen we een boete of rechtszaak aan onze broek. Maar als het niet zou moeten... Het risico dat je loopt als bedrijf of organisatie is voor velen pas het derde argument om iets te doen aan Information Governance. Men is zich dus eigenlijk nog steeds niet bewust van de dagelijkse risico’s rondom ineffectief informatiebeheer. Dat is eigenlijk het grootste risico...’

Nog een lange weg te gaan.



Jason R. Baron

‘Men is zich dus eigenlijk nog steeds niet bewust van de dagelijkse risico’s rondom ineffectief informatiebeheer. Dat is eigenlijk het grootste risico...’
