

Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

**Secretaris Generaal / plv.
Secretaris Generaal**
Dir. Organisatie, Bedrijfs- en
Personeel
Afd. CIO kern en
informatiemanagement

Bezoekadres:
Parnassusplein 5
2511 VX Den Haag
T 070 340 79 11
F 070 340 78 34

www.njksoverheid.nl

Inlichtingen bij

5.1.2e

Externe Medewerker

5.1.2e @minvws.nl

Datum

2 oktober 2020

Aantal pagina's

5

memo

Over dit memo

De Coronacrisis heeft een zeer grote maatschappelijke impact. Daarom is informatie over het handelen van de overheid tijdens de crisis als blijvend te bewaren aangemerkt. Ook chatberichten die met diensten als WhatsApp, Signal, SMS en iMessage worden verzonden vallen onder die verplichting¹ om zo het overheidshandelen te kunnen verantwoorden en reconstrueren.

Chatberichten zijn alle berichten die worden verzonden via een berichtenapp. De vorm van het bericht is hierbij niet relevant: alle informatie die wordt verzonden via een berichtenapp valt onder de definitie "chatbericht". Denk bijvoorbeeld aan tekst, maar ook aan audio, video, bijlagen of hyperlinks. Waar in dit memo wordt gesproken over chatbericht kan ook een verzameling van berichten (vaak aangeduid als een gesprek) worden bedoeld.

Het veiligstellen en archiveren van chatberichten van belangwekkende functionarissen² en corona-gerelateerde appgroepen bij VWS is belegd bij het projectteam archivering Hotspot Corona (voorts 'het Projectteam').

De volgende chatberichten worden nu veiliggesteld conform de tijdelijke beleidslijn archiveren appberichten:

1. Appgroepen m.b.t. (onderdelen van) de Covid-19 crisis met VWS-medewerkers.
2. Appgroepen m.b.t. (onderdelen van) de Covid-19 crisis waarin ook externen zitten, zoals de Appathon-appgroep.
3. Leden van de Bestuursraad en bewindspersonen, voor zover niet appgroep gerelateerd berichtenverkeer.
4. Andere VWS-kern medewerkers die na onderzoek relevant blijken te zijn voor (onderdelen van) de Covid-19 crisis.

Voor de overige medewerkers wordt (momenteel) van uit het Projectteam geen ondersteuning geboden bij het veiligstellen van chatberichten.

Het blijvend (laten) bewaren van chatberichten kent drie fasen, namelijk:

¹ Besluit Raad van State 20 maart 2019

² Een belangwekkende functionaris is een functionaris die door het vervullen van een specifieke taak of rol - of door de combinatie van beide - van bijzonder belang is binnen de aanpak van de COVID-19 crisis.

1. Het uitlezen van chatberichten naar een tijdelijke opslaglocatie
2. Het schonen van chatberichten
3. Het archiveren van chatberichten, zodat deze duurzaam toegankelijk zijn voor daartoe geautoriseerde personen

Onderhavig memo heeft betrekking op de eerste fase, namelijk het uitlezen van de chatberichten.

Secretaris Generaal / plv.
Secretaris Generaal
Dir Organisatie, Bedrijfs- en
Personeel
Afd. CIO kern en
informatemanagement

Datum
30 september 2020

Probleemstelling

Kenmerkend voor de huidige werkwijze is dat het zo snel mogelijk veiligstellen van informatie voorop staat. Vanuit VWS is geen goedkeuring verleend voor de inzet van software voor het uitlezen van chatberichten, anders dan algemeen beschikbare programma's. Het Projectteam is met deze beschikbare middelen beperkt tot een aanpak die de nodige praktische en technische problemen kent en veiligheidsrisico's met zich meebrengt. De huidige werkwijze kent verschillende technische beperkingen die de voortgang en kwaliteit van het uitlezen negatief beïnvloeden. De grote hoeveelheid vereiste handelingen, evenals de noodzakelijke inhoudelijke beoordeling van chatberichten, maakt de uitvoering arbeidsintensief, foutgevoelig en mogelijk niet reproduceerbaar.

Het gebruik van berichtendiensten wordt door veel medewerkers als (relatief) informeel en persoonlijk beschouwd. In het kader van de archivering voor de Hotspot Corona krijgen enkele leden van het Projectteam inzage in de chatberichten. Dit zorgt voor een gevoel van onbehagen bij VWS-medewerkers: dat de betreffende leden van het Projectteam een geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend doet daar niets aan af. Hierdoor is, steeds in aanloop naar het uitlezen van de chatberichten, (te) veel tijd en aandacht nodig voor het beantwoorden van vragen en om bij de eigenaar van de telefoon vertrouwen voor deze aanpak te winnen.

Veel zaken maken het veiligstellen en beheren van chatberichten ingewikkeld. Zo zijn berichtenapps niet in beheer van de overheid en is de technische functionaliteit voor informatiebeheer binnen de berichtenapps zeer beperkt. De data is ongestructureerd: chatgesprekken zijn niet geordend naar onderwerp en beslaan juist vaak meerdere onderwerpen. Daarbij komt dat formele, informele en privécommunicatie door elkaar lopen.

Adviezen

Met de huidige beschikbare capaciteit en gebruik van de standaard beschikbare tools is alleen het uitlezen van chatberichten nauwelijks uitvoerbaar. Het projectteam adviseert VWS om in afwachting van een betere en meer efficiënte oplossing het uitlezen te stoppen. Alleen in het geval dat belangwekkende (externe en interne) medewerkers VWS definitief verlaten moeten de chatberichten op de huidige handmatige wijze uitgelezen worden. Hetzelfde geldt in het geval van vervanging van de diensttelefoon van een belangwekkende functionaris.

Het Projectteam beschikt over onvoldoende capaciteit om in een korte periode de chatberichten van meerdere diensttelefoons uit te lezen, bijvoorbeeld in geval van wijziging in de crisisstructuur. Het Projectteam adviseert VWS om het mogelijk te maken de capaciteit voor het uitlezen van diensttelefoons te flexibiliseren naar behoefte/noodzaak.

Het Projectteam wordt steeds achteraf geïnformeerd over het instellen van coronagerelateerde appgroepen: hierdoor gaat mogelijk relevante informatie verloren. Het Projectteam adviseert om bij het oprichten van nieuwe appgroepen direct het

nummer van de projecttelefoon van het Projectteam op te laten nemen. Het
betreft nummer (10)(2g)

Secretaris Generaal / plv.
Secretaris Generaal
Dir Organisatie, Bedrijfs- en
Personeel
Afd. CIO kern en
informatemanagement

Gevraagde besluiten

Het Projectteam vraagt - zolang geen rijksbrede geautomatiseerde oplossing voor
het uitlezen van chatberichten beschikbaar is - de volgende besluiten van
stuurgroep:

Datum
30 september 2020

1. Geef het Projectteam opdracht om chatberichten alleen handmatig uit te lezen
als:
 - a. de belangwekkende functionaris VWS verlaat;
 - b. de diensttelefoon van de betreffende belangwekkende functionaris wordt
vervangen.
2. Besluit tot het opschorten van het uitlezen van andere diensttelefoons tot een
meer efficiënte en betrouwbare geautomatiseerde oplossing beschikbaar is.
3. Flexibiliseer de capaciteit voor het handmatig uitlezen van chatberichten.

5.1.2e en 5.1.2e
Externe Medewerkers

Bijlage 1: huidige aanpak uitlezen chatberichten

De huidige aanpak van het Projectteam wijkt op drie punten af van 'instructie verantwoord gebruik van berichtenapps en sms op de telefoon' evenals de tijdelijke beleidslijn 'Veiligstelling Covid-19 chatberichten informatieknooppunten', namelijk:

1. Op vrijdagochtend worden niet de telefoons van de leden van de bestuursraad uitgelezen
2. De telefoons van de bewindslieden worden niet periodiek door BPZ uitgelezen
3. Voor het veiligstellen van de informatie betreffende de hotspot corona beperkt het projectteam zich niet tot sleutelfunctionarissen van schaal 16 of hoger.

Voor het veiligstellen van **chatberichten uit appgroepen** wordt als volgt gehandeld:

- De medewerker (beheerder van de appgroep) laat alle berichten in zijn/haar telefoon staan.
- Vanuit het Projectteam wordt een afspraak gemaakt met de beheerder.
- De beheerder stelt – bij de eerste keer uitlezen – de diensttelefoon³ ter beschikking aan het Projectteam om uit te lezen. Het chatgesprek wordt gekopieerd naar de projecttelefoon of een ander device.
- Vervolgens wordt de projecttelefoon door de beheerder toegevoegd aan de appgroep.
- Vanaf dat moment worden - op afstand - de chatberichten in de appgroep automatisch uitgelezen naar de projecttelefoon.

Voor het veiligstellen van chatberichten van/voor **belangwekkende functionarissen** wordt als volgt gehandeld:

1. De medewerker laat alle berichten in zijn/haar telefoon staan.
2. Vanuit het Projectteam wordt contact opgenomen met de betreffende medewerker en/of diens managementondersteuning (MO).
3. De medewerker (of MO) stelt op afspraak de telefoon ter beschikking aan de projectmedewerker om uit te lezen. De chatberichten worden door middel van het maken van een exportbestand gekopieerd naar de projecttelefoon.

Bovenstaande uitvoering geldt primair voor chatberichten verzonden en ontvangen met de berichtenservice WhatsApp. Voor het veiligstellen van chatberichten die via iMessage, Signal of SMS zijn verstuurd en ontvangen zijn nog geen passende oplossingen voorhanden. Deze informatie in deze type chatberichten wordt nu veiliggesteld door screenshots of (video)opnames te maken. Deze media moeten later - handmatig of met behulp van software - omgezet worden tot een leesbaar en bruikbaar document⁴.

Op dit moment worden de chatberichten door het Projectteam handmatig uitgelezen - fysiek van de diensttelefoon - en overgezet op een projecttelefoon. Deze aanpak wordt door het Projectteam gekwalificeerd als omslachtig en 'best effort'. De kwaliteit en betrouwbaarheid van de uitgelezen informatie is direct afhankelijk van een twee factoren, namelijk:

1. Medewerking/input van de eigenaar van de diensttelefoon.
2. Besturingssysteem van de diensttelefoon en de beperkingen die dat met zich meebrengt.

³ Met inbegrip van toegang-/pincode(s)

⁴ Mogelijk PDF

Secretaris Generaal / plv.
Secretaris Generaal
Dir Organisatie, Bedrijfs- en
Personeel
Afd. CIO kern en
informatie management

Datum
30 september 2020

Ad. 1

Het Projectteam leest de chatberichten uit in direct overleg met de eigenaar van een diensttelefoon. Bij het uitlezen van chatberichten vindt al direct selectie plaats. De eigenaar van de diensttelefoon geeft aan welke (groepen) chatberichten corona-gerelateerde informatie bevatten. Deze berichten worden door de projectmedewerker uitgelezen. Deze wijze van selectie is (mogelijk) niet objectief en brengt het risico met zich mee dat relevante berichten – bedoeld of onbedoeld - niet worden uitgelezen. Het is wenselijk dat het uitlezen van chatberichten onafhankelijk van de eigenaar van de diensttelefoon verloopt: de relevantie van chatberichten dient objectief en vanuit het perspectief van de hotspot bepaald te worden.

Secretaris Generaal / plv.
Secretaris Generaal
Dir Organisatie, Bedrijfs- en
Personeel
Afd. CIO kern en
informatemanagement

Datum
30 september 2020

Indien de eigenaar van de diensttelefoon niet (meer) beschikbaar is worden de chatberichten (individueel en uit appgroepen) door het Projectteam beoordeeld en - indien relevant - overgezet naar de projecttelefoon. Mogelijk worden hiermee ook onbedoeld privé berichten overgenomen: die moeten later in het proces verwijderd worden⁵.

Ad. 2

Op dit moment treffen we twee type besturingssoftware aan, namelijk:

1. **Android.** Voor het Projectteam is het momenteel alleen mogelijk om chatberichten van deze diensttelefoons te exporteren via mail, bluetooth, SMS of andere chatapps. Deze mogelijkheden zijn beperkt in de hoeveelheid bestanden die - per keer - kunnen worden verstuurd en in bestandsgrootte. Grote (groep)chats of lange gesprekken kunnen hierdoor alleen zonder bijlagen worden overgezet: in veel gevallen gaat hiernee essentiële informatie verloren.
2. **iOS.** Dit besturingssysteem wordt gebruikt door iPhones. Vanaf deze telefoons is het mogelijk om de chatberichten te exporteren via AirDrop. Dit is een protocol waarbij draadloos bestandsoverdracht tussen Apple-apparaten mogelijk is. Deze methode kent geen beperking in bestandsgrootte of hoeveelheid bestanden. AirDrop maakt gebruik van zowel wifi als Bluetooth: hierdoor is het onduidelijk of de bestanden op externe servers terecht komen.

Het handmatig uitlezen van diensttelefoons is, ongeacht besturingssysteem, tijdrovend. **Gedurende het uitlezen - dat vele uren kan duren - kan de medewerker geen gebruik maken van haar/zijn telefoon.** Daarnaast is het foutgevoelig omdat elk chatbericht afzonderlijk moet worden overgezet naar de projecttelefoon (of ander device) met eenzelfde besturingssysteem. Bij het uitlezen van elke chat moeten meerdere handelingen worden verricht, op relatief kleine schermen. Het gaat vrijwel altijd om grote hoeveelheden chats. De projectmedewerker moet langdurig geconcentreerd werken, waardoor de kans op het maken van fouten toeneemt.

De huidige aanpak kenmerkt zich door veel stappen, levert per situatie een verschillend resultaat op, is foutgevoelig en brengt risico's met zich mee in termen van beheer, bescherming (privacy) en beveiliging.

⁵ Zie memo Chatberichten Schonen