

Handreiking gebruik berichtenapps

Voor gemeente Kaag en Braassem

Doel

Deze handreiking beschrijft hoe binnen gemeente Kaag en Braassem wordt omgegaan met online berichtenverkeer zoals chatberichten. Daarbij ligt de focus op twee onderdelen, namelijk op het beheren en bewaren van chatberichten en op hoe voorkomen wordt dat persoonsgevoelige informatie en bestuurlijke besluitvorming per ongeluk in chatberichten besproken wordt. Deze handreiking werd onder andere geschreven naar aanleiding van het advies *'Kan dit weg? Nee'* door het Adviescollege Openbaarheid en Informatiehuishouding (ACOI) van begin februari 2023.

Inleiding

Met berichtenapps als Whatsapp en Signal kun je snel en gemakkelijk informatie uitwisselen. Het is belangrijk dat de gemeente, ook met de inzet van verschillende soorten berichtenapps, blijft voldoen aan eisen op het gebied van informatiebeveiliging, privacy, archivering en openbaarmaking. In deze gezamenlijke handreiking voor collega's, raadsleden en leden van het college van B&W zijn op elk niveau richtlijnen opgenomen die hieraan bijdragen.

Wat willen we bereiken

We willen bereiken dat gemeente Kaag en Braassem blijft voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving, zoals de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de Baseline informatiebeveiliging Overheid (BIO), de Archiefwet en de Wet open overheid (Woo). Daarnaast moet de inwoner er blijvend op kunnen vertrouwen dat de gemeente goed met zijn of haar gegevens omgaat.

Onderbouwing

Berichtenapps en gebruik

In gemeente Kaag en Braassem wordt actief gebruik gemaakt van verschillende (gratis) berichtenapps. Deze apps hebben veelal hetzelfde doel: het snel en gemakkelijk uitwisselen van informatie. Bekende apps zijn bijvoorbeeld Whatsapp, Facebook, Twitter, Microsoft Teams en Signal. De berichtenapps worden ingezet voor interne communicatie, voor communicatie met andere organisaties en voor communicatie met inwoners.

Ondersteuning op berichtenapps

Op dit moment vindt nog niet voor alle berichtenapps actieve ondersteuning vanuit onze ICT-organisatie plaats. Denk daarbij aan het maken van back-ups of hulp bij het exporteren van data. Op dit moment gebeurt dat wel voor MS Teams. Voor de berichtenapps waar nog geen actieve ondersteuning plaatsvindt, moet de gebruiker, in dit geval ambtenaar, collegelid of raadslid, hier zelf voor zorgen.

Wet- en regelgeving

Het belang om voor het gebruik van berichtenapps richtlijnen vast te stellen, is voor een belangrijk deel gelegen in het blijven voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Grof gezegd bepaalt de privacywet (AVG) dat tot personen herleidbare informatie alleen daar mag komen waar het nodig is. De Baseline Informatiebeveiliging (BIO) stelt eisen aan de veiligheid van de apps: hoe komen berichten veilig van punt A naar B én hoe gaan we bijvoorbeeld om met wachtwoordwijzigingen? De Archiefwet stelt dat informatie, waaronder berichten, in

goede, geordende en toegankelijke staat beheerd dient te worden. De openbaarheid van documenten (Woo) leidt ertoe dat inwoners – onder voorwaarden – ook inzage moeten kunnen krijgen in de in berichtenapps uitgewisselde informatie. In de richtlijnen is naast de toepasselijke wet- en regelgeving ook rekening gehouden met de (benodigde) ICT-ondersteuning op het gebruik van apps of websites met chatfunctionaliteiten en de deling van (politiek) gevoelige informatie via diezelfde kanalen.

Belangrijke aandachtspunten:

- Vertrouwelijke of persoonsgevoelige informatie en (bestuurlijke) besluitvorming en advisering **niet delen** via berichtenapps. Dat mag alleen via de daarvoor bestemde applicaties (denk aan bedrijfsmail, Motion of IBabs);
- Algemene, informele en (niet-inhoudelijke) proces gerelateerde informatie **mag** worden gedeeld via berichtenapps;
- Communicatie over beleid en andere werk gerelateerde communicatie per mail, sms of chatberichten valt onder de bewaarplicht;
- In geval van crisis mag geappt worden als dat nodig is, ongeacht de soort app. De verantwoordelijkheid voor archivering voor apps buiten MS Teams ligt bij de gebruiker zelf. Het advies luidt daarom: bewaar de berichten goed en archiveer ze.
- De BVO Rijn en Braassem onderzoekt nu hoe de BVO kan ondersteunen bij archiveren van berichten uit MS Teams;
- Ook al is archivering van mails en chatberichten binnen de gemeente nog niet automatisch ingericht, het goed archiveren van mails en chatberichten valt nu al onder de eisen van de archiefwet. Dat betekent dat die berichten onderdeel kunnen zijn van een Woo-verzoek. De rechter heeft eerder bepaald dat niet goed archiveren een gemeente niet vrijpleit van het moeten leveren van de informatie, waardoor je verplicht kan worden om in back-ups of zelfs bij de externe ontvanger/verzender van een bericht te gaan zoeken. Goed archiveren kan dus veel werk/problemen voorkomen;
- Het kan gebeuren dat je berichtenapps hebt gebruikt, terwijl dit niet de bedoeling was. Bewaar de berichten goed en zorg, eventueel met behulp van DIV of IB, dat ze op de juiste manier gearchiveerd worden. DIV is bereikbaar per mail via zgw-servicedesk@kaagenbraassem.nl;
- Om toch digitaal te overleggen over bestuurlijke besluitvorming wordt aangeraden de mail te gebruiken.

Wat betekent dit voor:

Collega's intern

Binnen gemeente Kaag en Braassem werken we aan bewustwording onder medewerkers over welke informatie wel via chatfuncties gedeeld kan worden en wat niet. Daar komt bij dat verschillende functies worden opgenomen in een lijst van sleutelfunctionarissen van wie de berichten permanent worden bewaard. Dit is gebaseerd op het standpunt dat deze sleutelfunctionarissen zogenoemde informatieknooppunten zijn waar informatie van de gehele organisatie op een centraal punt bij elkaar komt. In de communicatie met deze sleutelfunctionarissen (collega's in ambtelijke topfuncties, compliancy officers en bijv. de raadsgriffier) moeten medewerkers zich ervan bewust zijn dat informatie met derden gedeeld kan worden en dat het daarom belangrijk is dat ze zorgvuldig nadenken over hoe ze zich uitdrukken.

College van B&W

Het belangrijkste aspect uit het advies van het Adviescollege Informatiehuishouding en Overheidsinformatie (ACOI) voor leden van het college van B&W is het volgende:

“Het Adviescollege adviseert om werk gerelateerde chatberichten van sleutelfunctionarissen zorgvuldig te beheren en bewaren. Stop met het handmatig selecteren van chatberichten door medewerkers of bestuurders zelf.”

Leden van het college van B&W vallen allen binnen de lijst van sleutelfunctionarissen. Het is dan ook belangrijk dat hun chatberichten zorgvuldig worden beheerd en bewaard. Het uitgangspunt van dit advies is het recht op toegang tot overheidsinformatie voor iedereen.

Gemeenteraad

De gemeenteraad valt wel onder de reikwijdte van de Woo, maar individuele leden van de gemeenteraad en verbanden van leden van vertegenwoordigende organen (zoals fracties) niet. Informatie die bij hen berust, hoeft daarom niet openbaar te worden gemaakt en bewaard. Dit geldt ook voor informatie die tussen individuele raadsleden wordt uitgewisseld. Maar dit ligt anders als er een wethouder of andere gemeentebestuurder in de groepsapp zit. Die appjes komen immers aan bij een sleutelfunctionaris waarvan de berichten permanent worden bewaard.

Archivering mailboxen

In 2024 wordt de capstone methodiek voor het archiveren van mailboxen van kracht. Deze methodiek heeft betrekking op mailboxen van sleutelfunctionarissen* en heeft als doel de mailboxen en inhoud veilig te stellen.

Gemeente Kaag en Braassem zal zich samen met andere gemeenten en andere lokale overheidsinstanties committeren aan de handreiking die opgesteld is door de VNG in opdracht van de deelnemende gemeenten.

Wat houdt de capstone methodiek in?

Kort gezegd houdt de capstone methodiek in dat mailboxen van sleutelfiguren in zijn geheel worden bewaard. Dit om openheid, transparantie en verantwoording, bijvoorbeeld bij een WOO-verzoek, te kunnen waarborgen. Naast de technische uitdagingen, zoals hoe en waar gaan we mailboxen opslaan en wie krijgt er achteraf toegang tot, brengt dit ook een andere manier van werken met zich mee.

Wees je als sleutelfiguur bewust van je positie en hoe je omgaat met informatie zoals mails, in lijn met whatsapp. Wees bewust van het feit dat je niet zomaar informatie kunt verwijderen en dat informatie opvraagbaar is.

**Beoogd is de sleutelfunctionarissen door DT te laten vaststellen conform de handreiking capstone.*

Werken volgens de Woo: de sleutelfunctionaris

Sleutelfunctionaris: zgn. informatieknooppunt waar informatie van de gehele organisatie op een centraal punt bij elkaar komt. Denk aan: collega's in ambtelijke topfuncties, compliancy officers en bijvoorbeeld de raadsgriffier.

Do's

- Wees je bewust van je positie binnen de organisatie
- Wees je bewust dat jouw agenda tzt wordt geopenbaard
- Zorg dat chatverkeer overeenkomt met je agenda
- Wees je bewust dat chatberichten kunnen worden opgevraagd in een Woo-verzoek.
- Maak wekelijks een back-up van je chatberichten

Dont's

- Op persoonlijke titel reageren op chatberichten die van invloed zijn op je werkpositie
- Naar eigen inzicht chatberichten verwijderen

Zorg dat contextinformatie intact blijft door gebruik van metadata, bijvoorbeeld zo: 'conversatie over [onderwerp] met [deelnemer 1], [deelnemer 2] en [deelnemer 3] op [datum] gedurende [tijdsframe].



Als chatverkeer en agenda niet overeenkomen roept dat vragen op en mogelijk meer verzoeken om informatie

Verwijderde berichten zorgen voor gaten in de geschiedvorming, wat leidt tot meer wantrouwen bij de burger

Voorbeeld van juist en onjuist gebruik van berichtenapps

Wel gebruiken voor

Informele gesprekken (niet-inhoudelijk)

Hoe laat lunchen?

Ik kan om 13.00 uur, jij?

Hoe was je weekend?

Oersaai, blij dat ik weer mag werken ;)

Niet gebruiken voor

Vertrouwelijke/persoons-gevoelige informatie (inhoudelijk)

In welke schaal zit Peter?

Schaal 9, periodiek 8

Wat is er met Anne aan de hand?

Burn-out, duurt nog wel even

Procesgerelateerde informatie (niet-inhoudelijk)

Wie zijn straks bij de afspraak?

Hans, Sanne, Rachid en ik

Kun je even kijken naar het memo?

Ja, doe ik!

Bestuurlijke besluitvorming (inhoudelijk)

Voorstel gezien?

Ja, leg de dwangsom maar op

Is het college akkoord met het project?

Nee, onderbouwing voor besluit mist