

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

(10)(2e)

(10)(2e)

(10)(2e)@minvws.nl

Datum

7 oktober 2020

Aantal pagina's

7

memo

Inleiding opschonen chatberichten

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 te 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.

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.

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

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

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

Onderhavig memo heeft betrekking op de tweede fase, namelijk het schonen van de chatberichten. Concreet bedoelen we hier:

- het schonen van de exportbestanden, zijnde de chatberichten inclusief bijlagen en metagegevens;
- het verwijderen van wel onleesbaar/onherkenbaar maken van informatie in de exportbestanden die niet meegenomen mag/moet worden.

Datum
30 september 2020

Probleemstelling

Het Projectteam ondervindt bij het overzetten en schonen van exportbestanden diverse problemen in de uitvoering. Dit kent verschillende oorzaken:

- Het vigerende beleid is voor betrokken medewerkers onvoldoende duidelijk in de communicatie.
- De beschikbare soft- en hardware is ongeschikt.
- Er is onvoldoende capaciteit (mankracht) beschikbaar.

Daarnaast onderkent het Projectteam risico's die de huidige werkwijze niet onuitvoerbaar maar wel onwenselijk maken, ondermeer ten aanzien van beveiliging.

In bijlage 1 zijn verschillende issues benoemd, zowel algemeen als specifiek voor de verschillende besturingssystemen van de betreffende dienst- en projecttelefoons.

Voor het opschonen van de chatberichten hanteert het Projectteam de uitgangspunten als opgenomen in de tijdelijke beleidslijn. Een ander lid van het projectteam controleert de handelingen steekproefsgewijs. Indien akkoord worden kopieën van de originele uitgenomen en de opgeschoonde exportbestanden gemaakt. Deze worden ter accordering gedeeld met de betrokken medewerker. Bij akkoord van de medewerker en het verwerken van eventuele opmerkingen worden de geschoonde bestanden gearchiveerd en worden alle originele bestanden en kopieën vernietigd.

Het resultaat van de huidige werkwijze maar ook de toekomstige werkwijze - voor zowel het uitlezen als schonen van de chatberichten - is naar verwachting nooit helemaal reproduceerbaar. De beoordeling of informatie relevant is voor de Hotspot Corona vraagt altijd menselijke interventie. Daarmee zijn subtiele verschillen in interpretatie onvermijdelijk.

Op lange termijn heeft VWS een duurzame oplossing³ nodig om chatberichten automatisch uit te lezen. Eenmaal veiliggesteld kunnen de chatberichten (zoveel als mogelijk) geautomatiseerd worden geschoond en gearchiveerd. De ontwikkeling van een dergelijke oplossing neemt naar verwachting nog jaren in beslag. Voor het veiligstellen van corona gerelateerde informatie is nu een oplossing nodig. Die (tijdelijke) oplossing voor het uitlezen van chatberichten bestaat mogelijk uit een combinatie van beleid, soft- en hardware. Dezelfde oplossing is - bij voorkeur - ook te gebruiken bij het schonen en archiveren van chatberichten.

³ De oplossing bestaat uit een combinatie van beleid en een proces/procedure ondersteund met benodigde soft- en hardware.

Advies

Het Projectteam adviseert VWS om onderstaande beleidslijn als volgt uit te (laten) leggen naar betrokkenen en toe te passen:

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

Bij het uitlezen wordt informatie niet meegenomen en/of bij het schonen wordt informatie verwijderd die:

- valt onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zoals:
 - bijzondere persoonsgegevens zoals medische en strafrecht informatie;
 - informatie die schadelijk is voor de persoonlijke levenssfeer / privacy van de betrokken medewerkers.
- overduidelijke privé berichten betreft die:
 - niet gerelateerd zijn aan de functie;
 - niet relevant zijn voor het functioneren van de medewerker.
- buiten de (crisis)periode vanaf medio december 2019 tot heden valt;
- geen betrekking heeft corona gerelateerde werkprocessen;
- geen betrekking hebben op de crisis als gevolg van COVID-19.

Datum
30 september 2020

Het Projectteam adviseert VWS om de (project)formatie, voor het uitlezen en schonen van chatberichten, met 2FTE uit te breiden. Deze uitbreiding is nodig, zolang een meer effectieve en efficiënte (tijdelijke of permanente) oplossing ontbreekt, om:

- de achterstanden in het schonen van reeds uitgelezen chatberichten weg te werken;
- chatberichten van overige/toekomstige belangwekkende functionarissen het uitlezen en te schonen

Het Projectteam adviseert VWS om - los van de te realiseren duurzame oplossing - nu te investeren in soft- en hardware. Hiermee krijgt VWS een simpele, doeltreffende en kwalitatief betere oplossing voor het uitlezen, schonen en archiveren van chatberichten. Dit betreft:

- iMazing voor uitlezen van chatberichten en schonen van exportbestanden van diensttelefoons met het IOS-besturingssysteem;
- een computer (bij voorkeur met IOS-besturingssysteem) met daarop de VWS-omgeving zodat geen Citrix omgeving nodig is bij het overzetten van exportbestanden⁴.

Voor diensttelefoons met het Android besturingssysteem is nog geen passende oplossing gevonden. De programma's die bekend zijn bij het Projectteam kampen met problemen rond beveiligingsupdates van WhatsApp.

Gevraagde besluiten

Het Projectteam vraagt de stuurgroep om, zolang geen efficiënte (meer) geautomatiseerde oplossing beschikbaar is, de volgende besluiten te nemen:

1. Geef goedkeuring aan het voorgestelde beleidsuitleg en communicatie hierover door het Projectteam aan de organisatie;
2. Geef het Projectteam de opdracht om:
 - a. per direct de genoemde soft- en hardware aan te schaffen/organiseren, en/of;
 - b. gericht (aanvullende) onderzoek te doen naar andere oplossingen voor de korte termijn om exportbestanden te kunnen opschonen.
3. Breid de capaciteit voor het handmatig uitlezen en schonen van exportbestanden uit met 2 FTE.

⁴ Gebruik van (externe) servers is i.v.m. bestandsgrootte en beveiliging onwenselijk

(10)(2e) en (10)(2e)
(10)(2e)

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

Datum
30 september 2020

Bijlage 1: Knelpunten bij uitlezen en schonen van exportbestanden

Onderstaand zijn verschillende issues benoemd, zowel algemeen als specifiek voor het besturingssysteem van de betreffende dienst- en projecttelefoons.

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

Datum
30 september 2020

Algemeen:

- Bij gebruik van bepaalde beschikbare tools (als WhatsApp en AirDrop) komt informatie mogelijk (tijdelijk) op externe servers terecht, wat vanuit informatiebeveiliging onwenselijk is.
- Vanuit risico-overwegingen worden chatberichten zoveel als mogelijk⁵ integraal van de diensttelefoons naar de projecttelefoons uitgelezen en daar tijdelijk opgeslagen. Op dit moment beschikt het Projectteam over onvoldoende capaciteit beschikbaar om, naast het uitlezen van diensttelefoons, die exportbestanden te schonen.
- Van het schonen van elk gesprek moet - in lijn met de tijdelijke beleidslijn - een rapport worden gemaakt. In dit logbestand is aangegeven welke delen van het gesprek worden verwijderd. Het opschonen van het exportbestand steekproefsgewijs door de kwaliteitsmedewerker van het Projectteam gecontroleerd. Hierna worden het originele gesprek, het geschoonde gesprek en het logbestand ter goedkeuring overlegd aan de eigenaar van de diensttelefoon. Na akkoord worden de originele bestanden en het logbestand vernietigd. Het geschoonde gesprek wordt gearhiveerd⁶. Deze aanpak is, door het overnemen van chatberichten en afstemming met de medewerker, zeer arbeidsintensief en tijdrovend.
- De tijdelijke beleidslijn is onvoldoende specifiek: de kwaliteit van schonen is persoonsafhankelijk, als gevolg van ruimte voor interpretatie.
- In de basis is 1 FTE beschikbaar voor het uitlezen en opschonen (en archiveren) van exportbestanden. In praktijk betekent dit dat in urgente gevallen de diensttelefoon van belangwekkende functionarissen uitgelezen worden. Voor het uitlezen van andere dienststelefoons en/of het schonen van exportbestanden is onvoldoende capaciteit beschikbaar.
- Diverse belangwekkende functionarissen vragen inzage in de uitgenomen en opgeschoonde chatberichten. Door achterstanden in het schonen is dat niet mogelijk: dit schaadt het vertrouwen in een zorgvuldige en gecontroleerde uitvoering van het project.
- Van andere berichtendiensten (zoals SMS en iMessage) worden screenshots gemaakt omdat een exportfunctionaliteit ontbreekt. Het IOS-besturingssysteem geeft aan screenshots geen sequentiële nummering: het Projectteam moet met de screenshots achteraf het gesprek weten te reconstrueren.
- Voor chatberichten die alleen via screenshots uitgelezen konden worden is een oplossing nodig om de afbeeldingen om te zetten naar tekst en te kunnen schonen.

⁵ Zie memo uitlezen chatberichten

⁶ Zie memo archiveren chatberichten

Specifiek voor diensttelefoons met het IOS-besturingssysteem:

- Eenmaal uitgelezen op de projecttelefoon met het IOS-besturingssysteem kunnen de exportbestanden niet rechtstreek (bijvoorbeeld met behulp van een kabel) naar een computer worden overgezet voor het schonen. Die exportbestanden moeten - na het uitlezen - alsnog via e-mail of WhatsApp naar een computer/laptop worden gestuurd.
- De exportbestanden die zijn uitgelezen naar de projecttelefoon (chatberichten inclusief bijlagen) zijn soms te groot om met de beschikbare tools over te zetten naar een computer. Daardoor kunnen deze chats niet worden opgeschoond. Bovendien blijft deze informatie op de projecttelefoon, wat onder andere vanuit het oogpunt van databeveiliging onwenselijk is.

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

Datum
30 september 2020

Specifiek voor diensttelefoons met het Android-besturingssysteem:

- De exportbestanden van chatberichten (inclusief bijlagen) zijn in veel gevallen te groot - met name bij de appgroepen - dat het doorsturen van berichten via algemeen beschikbare tools (als WhatsApp of e-mail) onmogelijk is. Het Projectteam kan sommige chatberichten alleen uitlezen zonder bijlagen. Daarmee gaat mogelijk essentiële informatie verloren.
- Bij WhatsApp voor Android⁷ komt bij het exporteren de tijdsnotatie niet volledig mee: de seconden-notatie vervalt. Dat betekent dat in het geval van intensief berichtenverkeer (meerdere chatberichten per minuut) achteraf niet met zekerheid bepaald kan worden (reconstructie) in welke volgorde berichten zijn ontvangen.

⁷ Bepaalde combinaties c.q. versies van besturingssysteem en app

Bijlage 2: Eisen en wensen software

Vanuit de overheid wordt wel richting gegeven aan de technische kant voor het veiligstellen van chatberichten, maar (nog) geen concrete duurzame oplossing geboden: die wordt ook niet op korte termijn verwacht.

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

De inzet van software - specifiek bedoeld voor het uitlezen van chatberichten - verbetert de kwaliteit, productiviteit en is objectief te verantwoorden. Mogelijk helpt de inzet van software ook bij het veiligstellen van voor de hotspot relevante chatberichten van andere VWS-medewerkers dan de vermelde belangwekkende functionarissen.

Datum
30 september 2020

Het Projectteam heeft onderstaande eisen en wensen geformuleerd voor de software om het veiligstellen van chatberichten te verbeteren.

1. Eis: de benodigde software moet in staat zijn om chatberichten integraal uit te lezen, ongeacht de (export)bestandsgrootte, inclusief alle bijlagen.
2. Eis: de software is geschikt voor het uitlezen van chatberichten die zijn verzonden/gemaakt m.b.v. veel verschillende (gangbare) berichtendiensten., tenminste SMS, iMessage en WhatsApp.
3. Eis: de software is in staat om metagegevens bij de chatberichten vast te leggen als verzender, datum en tijd.
4. Wens: de software is in staat om verwijzingen (bijvoorbeeld bij beantwoording / reactie op ontvangen berichten) tussen chatberichten over te nemen.
5. Wens: De software is in staat de integriteit van een chatbericht te borgen, bijvoorbeeld met behulp van watermerk
6. Wens: de software is in staat om een specifieke periode (tijdvak) uit te lezen i.p.v. de gehele gespreksgeschiedenis in een appgroep.
7. Eis: de software maakt het mogelijk alle relevante chatberichten sneller uit te lezen dan via de huidige handmatige selectie en export.
Wenselijk is dat het exporteren een kwestie van minuten wordt in plaats van uren zoals nu het geval is
8. Wens: medewerker is met behulp van (een deel van) de software in staat om het uitlezen te controleren, bijvoorbeeld via een dashboard.