



# Eindverslag Pilot Chatarchivering



## Overzicht routing gremia

Gremium	Stuk	Stukken aanleveren	Datum Augustus en september	Status
Coördinatorenoverleg	Eindrapport Pilot Chatarchivering	z.s.m.	12-08-24	Ter review
MT RDDI	Eindrapport Pilot Chatarchivering	22-07-24	24-07-24	Ter besluitvorming
Stuurgroep	Eindrapport Pilot chatarchivering	20-08-24	27-08-24	Ter besluitvorming
MT OO	Eindrapport Pilot Chatarchivering	-	2-09-24	Ter besluitvorming
CTO Beraad	Eindrapportage Techniek en security en Eindrapport Pilot Chatarchivering	11-09-24	4-09-24	Ter kennisname/ bespreking
HBSG	Eindrapport Pilot Chatarchivering	-	-	Ter kennisname/ bespreking
CISO Beraad	Rapport Beveiliging en Eindrapport Pilot Chatarchivering	22-08-24	5-09-24	Ter kennisname/ bespreking
CPO Overleg	DPIA Rapport pilot en Eindrapport Pilot Chatarchivering	20-09-24	3-09-24	Ter kennisname/ bespreking

Onderstaande gremia in combinatie met het nieuwe beleid behandelen.

Gremium	Stuk	Stukken aanleveren	Datum Augustus en september	Status
CIO Beraad	Eindrapport Pilot chatarchivering	11-09-24	18-09-24	Ter kennisname/ bespreking
Programma Raad/ Stuurgroep POO	Beleid en Eindrapport Pilot Chatarchivering	9-09-24	19-09-24	Ter kennisname
ICBR	Beleid Eindrapport Pilot Chatarchivering	20-09-24	03-10-24	Ter kennisname

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Achtergrond en korte toelichting op de Pilot Chatarchivering</b>	<b>5</b>
1.1	Gebruik van chatapplicaties bij de Rijksoverheid	5
1.2	Gewenste situatie voor goede informatiebeheer van chatberichten	6
1.3	De pilot Chatarchivering op hoofdlijnen	8
1.4	Leeswijzer	10
<b>2</b>	<b>Verdieping Pilot Chatarchivering</b>	<b>11</b>
2.1	Hoofdvraag: Is het beoogde chatbeleid praktisch toepasbaar/uitvoerbaar?	11
2.2	Beoogd beleid en beleidsuitgangspunten tijdens pilot	12
2.3	Automatisering van chatarchivering	14
2.4	Functionaliteiten van de ontwerp chatvoorziening	15
2.5	Komende hoofdstukken: behandelen toetsingsgronden	16
<b>3</b>	<b>Gebruikersacceptatie</b>	<b>17</b>
3.1	Het belang van gebruikersacceptatie	17
3.2	Wat verstaan we onder gebruikersacceptatie?	17
3.3	Hoe is gebruikersacceptatie onderzocht tijdens de pilot?	18
3.4	Bevindingen uit de testscenario's	18
3.5	Conclusies en aanbevelingen	18
<b>4</b>	<b>Techniek</b>	<b>25</b>
4.1	Wat hebben we gedaan?	25
4.2	Bevindingen	26
4.3	Conclusies	26
4.4	Restpunten en aanbevelingen voor het vervolgtraject	26
<b>5</b>	<b>Compliance</b>	<b>29</b>
5.1	Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)	29
5.2	Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)	32
5.3	Archiefwet '95	33
5.4	Wet open overheid (Woo)	35
<b>6</b>	<b>Doelmatigheid</b>	<b>37</b>
6.1	Afbakening doelmatigheid	37
6.2	Bevindingen 'Efficiëntie'	37
6.3	Bevindingen 'Effectiviteit' (kostenproportionaliteit en schaalbaarheid)	39
6.4	Conclusie en aanbevelingen 'Doelmatigheid'	40
6.5	Aanbevelingen	41

<b>7</b>	<b>Overkoepelende conclusie, geleerde lessen en aanbevelingen voor het vervolgtraject</b>	<b>42</b>
7.1	Is het beoogde beleid praktisch uitvoerbaar, grotendeels te automatiseren en financieel haalbaar?	42
7.2	Geleerde lessen en aanbevelingen	43
7.3	Aanbevelingen voor het vervolgtraject chatarchivering	44
7.4	Afrondend op de pilot chatarchivering: ambities chatarchivering vragen om keuzes	46
<b>8</b>	<b>Bijlagen</b>	<b>47</b>
8.1	Verschenen rapporten samengevat	47
8.2	Tabel Functionele Testen	47
8.3	Omschrijving adoptiestrategie	56
8.4	Verdieping op toetsingsgrond 'Techniek'	59



# 1 Achtergrond en korte toelichting op de Pilot Chatarchivering

## 1.1 Gebruik van chatapplicaties bij de Rijksoverheid

Chatapplicaties zoals WhatsApp en Signal zijn tegenwoordig niet meer weg te denken binnen het werk van rijksambtenaren. Ze bieden de functionaliteiten om snel, direct en gebruiksvriendelijk informatie, ideeën en ervaringen te delen. Dit heeft er dan ook voor gezorgd dat het gebruik de laatste jaren exponentieel is gegroeid, evenals de hoeveelheid informatie die hierdoor ontstaat.

De vaart van deze ontwikkeling ging in eerste instantie sneller dan de formele bewustwording van de noodzaak van goed informatiebeheer. Goed informatiebeheer bij de overheid zorgt o.a. voor voldoen aan de eisen van openbaarheid, transparantie en de beschikking over eigen data (datasoevereiniteit). Dit laatste maakt verantwoording over eigen handelen mogelijk. Inmiddels is bij de Rijksoverheid het volle bewustzijn aanwezig voor het belang van het beheer op chatberichten en zijn verschillende acties ingezet om grip te krijgen. In de volgende paragrafen volgt op hoofdlijnen een beschrijving van de achtergronden die een rol hebben gespeeld bij de pilot chatarchivering.

### 1.1.1 Huidige uitdagingen bij chatarchivering

Conform de Archiefwet en de Woo moeten chatberichten met overheidsinformatie duurzaam toegankelijk zijn voor de periode waarin ze moeten worden bewaard. Daarbij moet worden voldaan aan kaders voor ICT, archivering, beveiliging en privacy.

Dit is een uitdaging voor de Rijksoverheid. Chatberichten vormen een niet beheerde informatiestroom binnen en buiten het Rijk. Individuele chatberichten zijn vaak contextarm en kunnen zakelijke, privé en/of partijpolitieke informatie bevatten. Chatconversaties bevatten vaak snelle contextwisselingen, vanwege de vluchtige aard van het communicatiekanaal. Zo kan het binnen enkele minuten over verschillende onderwerpen of dossiers gaan.

Daarnaast wordt gebruik gemaakt van chatberichtdiensten van buitenlandse marktpartijen deze diensten aanbieden op cloud-based chat-platformen met specifieke gebruiksvoorwaarden. Denk bijvoorbeeld aan Meta (WhatsApp) en Signal. De communicatie via chatberichten maakt momenteel dan ook geen onderdeel uit van de ICT-infrastructuur van de Rijksoverheid.

*Als gevolg hiervan heeft de Rijksoverheid geen of zeer beperkte controle over (her)gebruik, opslag, toegang en vindbaarheid van chatberichten.*

### 1.1.2 Tijdelijk beleid en huidige werkwijze

In de kabinetsreactie van 6 april 2023 staat het volgende geschreven over de huidige werkwijze:

“Organisaties hebben een eigen ontwikkeltempo en volwassenheidsniveau waardoor zij hierin ook een eigen tempo aanhouden. Hierbij willen we niet met terugwerkende kracht het chat-archiveringsbeleid gaan toepassen, maar ingangsdata kiezen waarna de nieuwe manier van archiveren in zal gaan. Tot dat moment hanteren we het huidige beleid en de aanvullende tijdelijke instructie voor sleutelfuncties.”

Om bewindspersonen in de huidige situatie enig handvat te bieden is sinds 4 oktober 2022 het tijdelijke beleid van kracht, beschreven in ‘Chatberichten archivering – tijdelijke instructie voor bewindspersonen’. Dit is in afwachting van nieuw beleid en om verlies van overheidsinformatie, die bewaard moet worden, te voorkomen.

De uitgeschreven rijksbrede beleidslijn die op hoofdlijnen is beschreven in de kabinetsreactie van 6 april 2023 wordt in het najaar van 2024 samen met de rijksbrede Data Protection Impact Analyse (DPIA) en Programma Advies Raad (PAR)-advies ter vaststelling aangeboden. Binnen de verschillende ministeries wordt, totdat vastgesteld beleid en een generieke voorziening zijn opgeleverd, op diverse manieren omgegaan met het onder beheer brengen van chatberichten. In alle gevallen gaat het om een handmatige werkwijze als tijdelijk alternatief voor een betere oplossing.

*De consensus in verschillende rapporten<sup>3</sup> over de huidige handmatige werkwijze van archivering van chatberichten bij de Rijksoverheid is: het is onpraktisch, heeft een lange doorlooptijd, levert niet de gewenste kwaliteit, schuurt met (juridische) kaders en vraagt veel handmatige inzet en tijd van zowel de rijksambtenaar in kwestie als van de informatiebeheerders.*

## 1.2 Gewenste situatie voor goede informatiebeheer van chatberichten

Na een reeks kritische rapporten<sup>3</sup> met daarin verschillende adviezen komt het kabinet op 6 april 2023 met een officiële reactie aan de Tweede Kamer. In deze kabinetsreactie wordt de ambitie verwoord voor het op orde krijgen van het beheer van chatberichten bij de Rijksoverheid.

Het kabinet benadrukt in haar reactie het belang van goede archivering en toegang tot overheidsinformatie voor het functioneren van het openbaar bestuur en de democratische rechtstaat. Dit principe is sinds 1995 verankerd in de Archiefwet. Tegelijkertijd moet daarbij rechtmatig omgegaan worden met persoonsgegevens, zoals verankerd in de

1 [Chatberichten archivering - tijdelijke instructie voor bewindspersonen](#).

2 Van onder meer de Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed (IOE) en het Adviescollege Openbaarheid en Informatiehuishouding (ACOI).

3 De Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed (IOE) heeft in 2022 geconcludeerd dat de archivering van chatberichten bij de Rijksoverheid niet conform wet- en regelgeving is ingericht. Het Adviescollege Openbaarheid en Informatiehuishouding (ACOI) adviseerde in 2023 om alle chat-berichten van de politieke en ambtelijke top (lees: sleutelfuncties) te beheren en te bewaren. De Algemene Rijksarchivaris (ARA) staat achter de adviezen. In de Kamerbrief van 6 april 2023 onderstreept het kabinet de conclusies en aanbevelingen van de Inspectie, ACOI en ARA. Zie bijlage 1 voor een totaaloverzicht van de rapporten en reacties in aanloop naar de Pilot Chatarchivering.

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Het kabinet verwoordt in lijn met dit belang onder meer de volgende specifieke opdrachten:

- Opstellen van (aanvullend) nieuw beleid voor het rijksbreed op dezelfde manier archiveren van alle zakelijke chatberichten en sms-berichten van bewindspersonen en hoge ambtenaren (conform de sleutelfunctiemethodiek<sup>4</sup>).
- Realiseren van technische maatregelen voor de toepasbaarheid van het nieuwe beleid. Dit betekent dat chatberichten waar mogelijk geautomatiseerd bewaard moeten worden binnen een afgeschermd beheersysteem op een rijksomgeving. Inmiddels ook wel 'voorziening chatarchivering' genoemd of kortweg 'chatvoorziening'.

In de kabinetsreactie wordt opdracht gegeven voor het opstellen van nieuw beleid met *parallel* daaraan het uitvoeren van een pilot naar de praktische en technische toepasbaarheid van dat nieuwe beleid, inclusief de financiële haalbaarheid. Daarnaast heeft het kabinet het advies van het Adviescollege Openbaarheid en Informatiehuishouding overgenomen om rijksbreed op uniforme wijze de sleutelfunctiemethodiek toe te passen. Dit laatste heeft ook impact op de vormgeving van de pilot.

#### 1.2.1 De ambitie van chatarchivering

Chatarchivering moet er in de gewenste situatie voor zorgen dat de zakelijke informatie uit chatberichten van bewindspersonen en overige sleutelfunctionarissen binnen de Rijksoverheid in beheer en duurzaam toegankelijk zijn voor uiteenlopende werkprocessen conform de wet- en regelgeving (Archiefwet, Woo, AVG en Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)-eisen). De wijze van archiveren moet effectief zijn (uniform en bruikbaar op de gebruiker/ambtenaar), efficiënt (geautomatiseerd, snel en met goede kosten/batenverhouding), gebruiksvriendelijk, kwalitatief hoogwaardig en conform alle juridische en beleidskaders.

#### 1.2.2 Pilot Ministerie van Defensie

Ook het Ministerie van Defensie heeft recent een pilot op het gebied van chatarchivering doorlopen. Na het eerder benoemde rapport van de Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed (IOE) ontstond binnen Defensie de noodzaak om de handmatige werkwijze voor chatarchivering efficiënter en effectiever uit te voeren. Daarvoor heeft Defensie diepgaand onderzoek gedaan en is uitgekomen bij een oplossing gericht op automatisch en centraal chatberichten uit WhatsApp en Signal archiveren.

Defensie heeft met de pilot als eerste Rijksorganisatie een werkbare technische oplossing gerealiseerd gericht op het archiveren van (WhatsApp en Signal) chatberichten. In afstemming met de projectleider bij Defensie is destijds besproken dat het in de praktijk interdepartementaal toetsen van de uitvoerbaarheid en haalbaarheid, ook op 'Techniek', 'Privacy', 'Security' en 'Duurzame Toegankelijkheid' geen onderdeel uitmaakte van hun pilot. Deze onderwerpen zijn wel meegenomen in de pilot dat in dit document wordt beschreven en vormt daarmee een logische aanvulling op de pilot van Defensie.

<sup>4</sup> De sleutelfunctie methodiek is de Nederlandstalige term voor de Capstone-methode. Deze door de National Archives and Records Administration (NARA) in de VS ontwikkelde methode is gebaseerd op het uitgangspunt dat sleutelfuncties zogenoemde informatieknooppunten zijn waar de informatie van de gehele organisatie op een centraal punt bij elkaar komt. Door die informatie te bewaren valt het handelen van de organisatie op hoofdlijnen te reconstrueren. Daarmee wordt ook toekomstig (historisch) onderzoek geborgd.

### 1.3 De pilot Chatarchivering op hoofdlijnen

De pilot Chatarchivering is in opdracht van het programma Open Overheid/BZK en CIO Rijk uitgevoerd door het Rijksprogramma voor Duurzame Digitale Informatiehuishouding (RDDI).

#### 1.3.1 Toelichting op de Pilot

*De pilot was gericht op (een deel van) de vraag van het kabinet: Is het beoogde beleid praktisch toepasbaar/uitvoerbaar? Concreet ging het om het toetsen van een ontwerp chatvoorziening waarmee de zakelijke chatberichten van sleutelfunctionarissen geautomatiseerd in beheer worden gebracht. Daarbij zijn zowel de technische als de gebruikersaspecten getoetst.*

*Onderzocht is in hoeverre een technische (ontwerp) voorziening kan voldoen aan belangrijke voorwaarden als privacybescherming, informatiebeveiliging en duurzame toegankelijkheid en wat de impact is op de gebruikers en de gebruikersacceptatie onder de doelgroep sleutelfunctionarissen.*

*De pilot heeft veel inzichten opgeleverd in de technische, organisatorische en wettelijke (on)mogelijkheden van een dergelijke chatvoorziening.*

#### 1.3.2 Doelstellingen van de pilot

*De hoofdvraag ‘Is het beoogde chatbeleid toepasbaar/uitvoerbaar in de praktijk?’ is in de pilot beantwoord aan de hand van de drie doelstellingen van de pilot:*

- Inzicht geven in de technische (on)mogelijkheden voor de uitvoerbaarheid van chatarchivering<sup>5</sup> in de toekomst. Het gaat hierbij om zowel de technische infrastructuur als de functionaliteit; samen de chatvoorziening genoemd;
- Inzicht geven in de uitvoerbaarheid op de departementen (uitvoering) en door gebruikers (gebruiksvriendelijkheid);
- Inzicht geven in de financiële haalbaarheid van een chatvoorziening.

#### 1.3.3 Betrokken partijen

Het verkennen van een technische ontwerp chatvoorziening voor chatarchivering gebeurde in samenwerking met RvIHH (voorheen Doc-Direkt) en SSC-ICT, waarbij RvIHH in de lead was voor dit technische onderdeel. De pilotvoorziening is ontwikkeld met het oog op het potentiële gebruik door 1.800 sleutelfunctionarissen. De haalbaarheid van het voldoen aan wettelijke kaders is getoetst in samenwerking met het Nationaal Archief, CIO Rijk en SSC-ICT.

De gebruikerskant binnen de pilot is verder vormgegeven in samenwerking met vier departementen:

- Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
- Financiën
- Infrastructuur en Waterstaat; en
- Justitie en Veiligheid.

<sup>5</sup> Door middel van de inzet van een archiveringstrategie en technische voorziening met de potentie uit te groeien tot een Rijksbrede voorziening. Ook het voldoen aan randvoorwaarden vanuit wetgeving is hier onderdeel van.



### 1.3.4 Scope van de pilot

#### Binnen de scope:

- Algemeen
  - De pilot is uitgevoerd in samenwerking met de vier genoemde departementen BZK, MINFIN, I&W en J&V.
  - Tijdens de pilot is gebruik gemaakt van dummydata<sup>6</sup>.
  - De pilot richtte zich op generieke communicatie- en werkprocessen. Als dit in de toekomstige praktijk processen betreft met (privacy-)gevoelige, vertrouwelijke of gerubriceerde informatie zal per proces onderzocht moeten worden hoe aan de specifieke beveiligings- en privacy-eisen kan worden voldaan.
- Beleid
  - De pilot is vormgegeven op basis van de beoogde beleidsuitgangspunten, zoals genoemd in paragraaf 2.2.1;
  - Vanuit de beoogde sleutelfunctiemethodiek is in de pilot gekeken naar de toepasbaarheid van opschaling van de chatarchivering naar 1800 sleutelfunctionarissen i.p.v. alleen bewindspersonen.
- Methode en technische ontwerp voorziening
  - De eerste drie processtappen van archiveren (ook wel informatiebeheerstappen):
    - Creatie;
    - Veiligstellen; en
    - Optimaliseren/verrijken.
  - In de pilot is gebruik gemaakt van de bestaande technische methodiek 'Archiveren bij de bron'. Zie paragraaf 2.3 voor meer informatie;
  - Er is gekeken naar de haalbaarheid van het installeren van de benodigde techniek (applicaties en onderliggende infrastructuur) volgens de methodiek 'Archiveren bij de bron' binnen het ICT-domein van de Rijksoverheid;
  - Er is gekeken naar de haalbaarheid van het beheren van de gekozen methodiek binnen de wettelijke randvoorwaarden gesteld door de: BIO, AVG, Archiefwet '95 en Woo. In hoofdstuk 5 'Compliance' wordt dieper ingegaan op deze randvoorwaarden.
- Gebruikersacceptatie
  - In de pilot is vooronderzoek gedaan naar gebruikersacceptatie. Daarbij is onderzocht wat niet te ondervangen is met de ontwerp chatvoorziening en/of applicatie en waarvoor dus beleid of bepaald gedrag/vakmanschap belangrijk is;
  - De opgedane inzichten geven een eerste richting voor een gedragen aanpak van de gebruikersadoptie (gericht op gedragsverandering van gebruikers).

<sup>6</sup> Dit betreft een tussentijdse scopewijziging nadat bleek dat voor het gebruik van echte data alle benodigde beveiligingsmaatregelen te tijdrovend zouden zijn voor de beschikbare pilottijd. De dummydata (fictieve chatberichten) die tijdens de pilot zijn ontstaan, zijn na afronding van de pilot vanuit zorgvuldigheid overgedragen aan de departementen.

**De volgende punten vielen buiten scope van de pilot:**

- Het formele vraagstuk of de onderzochte ontwerp chatvoorziening Rijksbreed verplicht gesteld kan/moet worden<sup>7</sup>.
- De ‘Modelselectielijst Chatarchivering<sup>8</sup>’ die in het beoogde beleid wordt genoemd. Deze is wel randvoorwaardelijk voor implementatie van de chatvoorziening in het vervolgtraject.
- Chatarchivering bij decentrale overheden<sup>9</sup>.
- De laatste twee processtappen van archivering:
  - Ontsluiten. Ten gunste van de hoofdvraag is wel oriënterend gekeken naar eventueel bestaande obstakels in de stappen voorafgaand aan ontsluiten.
  - Retentie.Beide stappen zijn in de eindsituatie nodig voor archivering.
- Ambtenaren onder schaal 16, behoudens uitzonderingen die wel binnen de sleutel-functionarissenmethode vallen. Voor de groep ambtenaren tot en met schaal 15 zijn de gevolgen van het implementeren van een voorziening voor chatarchivering niet onderzocht<sup>10</sup>.
- Een volledig uitgevoerde check op Privacy en Security eisen. Vanwege dummy-data was dit ook geen vereisten. Wel zijn de benodigde checks gedaan om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag.
- Het (mogelijk noodzakelijke) aanbestedingstraject om tot een daadwerkelijke voorziening voor chatarchivering te komen. Wel levert de pilot zeer relevante input voor dit traject.
- De huidige Enterprise Search-oplossing.

## 1.4 Leeswijzer

Het voorliggende document vormt een bundeling van de belangrijkste bevindingen, conclusies en aanbevelingen uit de pilot. Hoofdstuk 2 gaat dieper in op de voorbereidende werkzaamheden en keuzes voor de opzet van de pilot. Hoofdstuk 3, 4, 5 en 6 behandelen de belangrijkste bevindingen, conclusies en aanbevelingen per onderzocht onderdeel. Voor ieder onderzocht onderdeel bestaat een verwijzing naar een onderliggend document met detailuitwerkingen. In hoofdstuk 7 zijn overkoepelende conclusies, geleerde lessen en aanbevelingen voor het vervolgtraject benoemd.

<sup>7</sup> Wel zijn inzichten opgedaan die argumenten leveren voor een rijksbrede verplichtstelling.

<sup>8</sup> Dit vraagstuk is opgepakt door het Nationaal Archief i.s.m. CIO Rijk.

<sup>9</sup> Wel valt te verwachten dat de geleerde lessen interessante input vormen voor decentrale overheden om hun eigen aanpak (verder) op te baseren.

<sup>10</sup> De geïnterviewde sleutelfunctionarissen hebben wel enkele gevolgen benoemd voor deze groep ambtenaren.



## 2 Verdieping Pilot Chatarchivering

Dit hoofdstuk behandelt de centrale vraag die beantwoord wordt in hoofdstuk 7 en de basis heeft gevormd voor de pilot. Verder gaat dit hoofdstuk in op de manier waarop in de pilot het beantwoorden van de hoofdvraag is vormgegeven en welke voorbereidende activiteiten/keuzes hebben plaatsgevonden voor de start van de pilot.

### 2.1 Hoofdvraag: Is het beoogde chatbeleid praktisch toepasbaar/uitvoerbaar?

In de kabinetsreactie van 6 april 2023 heeft het kabinet opdracht gegeven tot het opstellen van nieuw beleid voor chatarchivering met parallel daaraan de opdracht tot het toetsen van de praktische (waaronder de technische) toepasbaarheid van dit beleid.

Dit eindverslag zal op onderdelen antwoord geven op de hoofdvraag: Is het beoogde chatbeleid praktisch toepasbaar? Daarbij is het belangrijk te weten dat deze hoofdvraag breder is dan wat in de pilot Chatarchivering is onderzocht<sup>11</sup>. De overige onderdelen die nodig zijn voor de volledige beantwoording van de hoofdvraag zijn onder coördinatie van CIO Rijk uitgevoerd in andere trajecten. Vanuit de doelstellingen van deze pilot<sup>12</sup> zijn zogeheten toetsingsgronden benoemd voor het gestructureerd onderzoeken van de toepasbaarheid van het beoogde beleid voor chatarchivering.

#### 2.1.1 Toetsingsgronden

De afbeelding hieronder laat de toetsingsgronden zien met bijbehorende uitleg. In de volgende hoofdstukken van dit verslag wordt deze structuur aangehouden voor het delen van de pilotresultaten.

<sup>11</sup> Zie hoofdstuk 1.2.1. 'Scope van de pilot' voor een overzicht.

<sup>12</sup> Zie hoofdstuk 1.3.2. 'Doelstellingen van de pilot'.

---

### Toetsingsgronden Pilot Chatarchivering



#### Gebruikersacceptatie

1. Gebruikerservaringen
2. Analyse van de impact op manier van werken (is het toepasbaar in je werk)



#### Technische haalbaarheid

1. Evaluatie van de infrastructuur en functionaliteiten van de applicaties
2. Toepasbaarheid op zakelijke telefoons en overige chatapplicaties
3. Beheersbaarheid van de technische voorziening



#### Compliance

1. Algemene verordening Gegevensbescherming
2. (Privacy) Baseline
3. Informatiebeveiliging Overheid (Security)
4. Archiefwet (Duurzame toegankelijkheid)
5. Wet open Overheid



#### Doelmatigheid

1. Efficiëntie: Welke Proces efficiency is te behalen
2. Effectiviteit: Kosten-batenanalyse

---

## 2.2 Beoogd beleid en beleidsuitgangspunten tijdens pilot

Het onderzoek in de pilot en daarmee ook de ontwerp chatvoorziening is vormgegeven op basis van de beoogde beleidsuitgangspunten om passend antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag op een manier die de geambieerde realiteit reflecteert. Daarnaast zijn ook enkele aannames gedaan. Deze aannames zijn niet beleidsvormend. In de volgende paragraaf staat een totaaloverzicht.

### 2.2.1 Beleidsuitgangspunten

Hieronder volgt een overzicht van de beleidsuitgangspunten uit de kabinetsreactie<sup>13</sup> of de tijdelijke instructie<sup>14</sup> die zijn gehanteerd ter toetsing en dus voor het vormgeven van de pilot.

- Kader sleutelfunctie methodiek
  - Meer specifiek: Het beleid rond chatapplicaties wordt aangepast in lijn met het advies van het Adviescollege Openbaarheid en Informatiehuishouding, dus met toepassing van de sleutelfunctie selectiemethodiek, en op uniforme wijze binnen de rijksoverheid ingevoerd. (bron: kabinetsreactie)
- Kader opslag en beheer
  - Overheidsorganisaties moeten werkgerelateerde chatberichten van hun bewindspersonen, bestuurders en de ambtelijke top archiveren in een door de organisatie beheerd systeem. Ze moeten daarbij verschillende bewaartermijnen hanteren voor verschillende groepen (selectie op basis van sleutelfuncties). (bron: kabinetsreactie)
  - en
  - Archiveren moet niet per stuk en handmatig gebeuren, maar structureel, als geheel en zoveel mogelijk geautomatiseerd ondersteund door informatie-professionals. Daarbij moet rekening worden gehouden met privacy, veiligheid en het inbedden van controles en audits in de processen. (bron: kabinetsreactie)
- Kader scheiding van ICT-middelen
  - Eindgebruikers van overheidsmiddelen en -systemen scheiden hun privé en partij-politieke informatie waar mogelijk van werkgerelateerde informatie, om het informatiebeheer uitvoerbaar te kunnen houden. (bron: kabinetsreactie)
  - en
  - Scheid privé, partij-politieke en zakelijke conversaties en maak hiervoor gebruik van een zakelijke telefoon én een privé-telefoon. (bron: tijdelijke instructie)
- Kader mobile device management
  - Meer specifiek: Er wordt toegewerkt naar een situatie waarbij mobiele apparaten, uitgereikt aan ambtenaren in dienst van de rijksoverheid, zo zijn ingericht dat er alleen vooraf toegestane apps, software en/of functionaliteiten kunnen worden geïnstalleerd en gebruikt. Het worden dan in zijn geheel zogeheten «managed apparaten», waarvoor is bepaald welke apps daarop kunnen worden geïnstalleerd en gebruikt door de gebruiker.<sup>15</sup>
- Kader ontsluiting c.q. toegang
  - Meer specifiek: Het proces van opslag en beheer moet zodanig gecontroleerd worden vormgegeven, dat de privacy van de datahouders en derden wordt gewaarborgd. Ook moet het inzage-recht goed geregeld worden door de opslag te beveiligen, controle op de toegang in te richten en in een zoekprotocol duidelijk vast te leggen wie deze informatie op welke gronden kan raadplegen en hoe dit gebeurt. (bron: kabinetsreactie)

<sup>13</sup> Kamerbrief reactie op adviesrapporten chatberichtenarchivering en informatiebeheer, 6 april 2023

<sup>14</sup> Instructie bewaren chatberichten voor bewindspersonen, 12 september 2023

<sup>15</sup> Maatregelen over het weren van apps op mobiele devices van rijksambtenaren, 21 maart 2023

Hieronder volgt een overzicht van de aannames die zijn gehanteerd ter toetsing en dus voor het vormgeven van de pilot.

- Afspraken chatgebruik en berichtenapps
  - Meer specifiek: het gebruik van chatberichten is niet bedoeld voor communicatie over besluitvorming, gerubriceerde informatie en/of gevoelige persoonsgegevens.
- Afspraken mobile device management
  - Meer specifiek: de aanwezigheid en het gebruik van één aangewezen chatapplicatie op de mobiele telefoons van sleutelfunctionarissen.
- Afspraken ontsluiting c.q. toegang
  - Meer specifiek: de ontsluiting van de gearhiveerde chatberichten aan geautoriseerde vindt in slechts een limitatief aantal gevallen plaats en na expliciete toestemming van de CISO. bijvoorbeeld bij een Woo-verzoek, Parlementaire enquête en integriteitsonderzoek.

## 2.3 Automatisering van chatarchivering

In de gewenste situatie is de verwerking van chatberichten structureel en zoveel mogelijk geautomatiseerd. Om de (on)mogelijkheden van deze toetsingsgrond in kaart te brengen is tijdens de pilot een ICT-infrastructuur gebouwd. Daarop hebben twee applicaties gedraaid waarmee de praktische toepasbaarheid van het beleid getoetst kon worden.

### 2.3.1 Gekozen ontwerp chatvoorziening

Voor het archiveren van chatberichten is voor de pilot een voorziening gekozen met een eigen chatapplicatie, waar de chatapplicaties WhatsApp en Signal<sup>16</sup> aan gekoppeld werden: een zogenoemde **multichannel chatapplicatie**.

Op deze eigen chatapplicatie konden dus ook berichten van de andere twee chatapplicaties binnenkomen. Van hieruit werden de berichten automatisch op de achtergrond veiliggesteld.

Voor het optimaliseren van de veiliggestelde berichten is gebruik gemaakt van een in dit document genoemde optimalisatiesoftware. De **optimalisatiesoftware** bood de volgende functionaliteiten:

- Het ophalen van de veiliggestelde chatberichten.
- Verrijking van de veiliggestelde chatberichten met metadata uit andere bronnen.
- Het omzetten van de brondata naar andere formaten, zodat de informatie kan worden ontsloten (zoeken, vinden, tonen) via verschillende viewopties.

De multichannel chatapplicatie en de verrijkingstool samen worden in dit document aangeduid als de **ontwerp chatvoorziening**.

<sup>16</sup> Uit vooronderzoek is naar voren gekomen dat WhatsApp en Signal de meest gebruikte chatapplicaties zijn onder sleutelfunctionarissen. Daarom is tijdens de pilot gekozen voor koppeling met deze twee applicaties.

Met het realiseren van deze technische omgeving is meteen aangetoond dat het automatiseren van chatarchivering mogelijk is. In hoofdstuk 4 'Techniek' wordt voor deze toetsingsgrond verder uitgewerkt:

- Wat tijdens de pilot is gedaan op het gebied van techniek;
- Welke resultaten precies tonen dat automatiseren mogelijk is;
- Welke restpunten er nog zijn die nader onderzocht moeten worden in het vervolgtraject na de pilot.

In hoofdstuk 5 'Compliance' volgt een uiteenzetting van wat nodig is om in de gewenste situatie daadwerkelijk een chatvoorziening neer te zetten binnen de wettelijke randvoorwaarden.

## 2.4 Functionaliteiten van de ontwerp chatvoorziening

Naast de vraagstukken over de (on)mogelijkheden van automatisering is ook gekeken naar het perspectief van de gebruiker. Wat zijn de eisen aan en wensen voor chatapplicaties? In welke achterliggende werkprocessen is de gebruiker actief? De toepasbaarheid van het beoogde beleid wordt namelijk mede bepaald door de (on)mogelijkheden in het gebruik en de functionele (on)mogelijkheden binnen de applicatie die doorwerken in de achterliggende werkprocessen.

### 2.4.1 Het perspectief van gebruikers

Chatapplicaties als WhatsApp en Signal zijn wat betreft gebruiksvriendelijkheid en functionaliteiten toonaangevend. Aan deze kwaliteit is de gebruiker gewend en daarvan wordt in de huidige situatie volop gebruik gemaakt in zakelijke context. Voor de omarming van een rijksbrede chatvoorziening was al in een vroeg stadium van de pilot het uitgangspunt dat de beoogde chatvoorziening zoveel mogelijk moet voldoen aan de wensen van de gebruikers. Het spanningsveld tussen een rijksbrede chatvoorziening die daadwerkelijk gebruikt wordt en wat die voorziening vraagt van gebruikers was dan ook een belangrijk aandachtspunt. Tijdens de pilot is het perspectief van de gebruikers dan ook uitgebreid onderzocht. In hoofdstuk 3 'Gebruikersacceptatie' gaan we dieper op deze toetsingsgrond in.

### 2.4.2 Testen van functionaliteiten

Om de (on)mogelijkheden van de functionaliteiten van een potentiële Rijksbrede chatvoorziening te onderzoeken zijn deze tijdens de pilot uitvoerig getest. De ontwerp chatvoorziening heeft een aantal kernfunctionaliteiten, zoals vergelijkbare chatberichtdiensten zoals Whatsapp en Signal (zie tabel 2.5). Een kerneigenschap van de ontwerp chatvoorziening bestaat uit 'interoperabiliteit'. Interoperabiliteit betekent dat sleutelfunctionarissen berichten kunnen versturen naar andere sleutelfunctionarissen die gebruik maken van de chatvoorziening, maar ook naar bestaande chatberichtdiensten zoals WhatsApp en Signal<sup>17</sup>. Kenmerkend voor huidig chatverkeer is dat beide gebruikers dezelfde chatberichtdienst moeten gebruiken om chatberichten te kunnen versturen. Met toepassing van de chatvoorziening is dit niet langer noodzakelijk.

<sup>17</sup> De chatvoorziening kan met toepassing van interoperabiliteit berichten versturen naar verschillende gebruikers, na de verbinding met een Whatsapp en/of Signal gebruiker te hebben 'gevalideerd', ongeacht de chatberichtdienst die wordt gebruikt.

### 2.4.3 Overzicht kernfunctionaliteiten

Gedurende de pilot is de ontwerp chatvoorziening uitvoerig getest op basis van verschillende functionaliteiten. Op basis van het huidige chatgedrag van de eindgebruikers zijn er 12 kernfunctionaliteiten in kaart gebracht.

#### Kernfunctionaliteiten

1. Berichten sturen
2. Berichten verwijderen
3. Bijlagen versturen
4. Bijlagen, documenten, links etc. doorzoeken
5. Emoji's versturen
6. Bellen (voice)
7. Bellen (video)
8. Voice memo
9. Profiel instellen
10. Toevoegen van contactpersonen
11. Aanmaken van groep chats
12. Web chat

#### Eindrapport 'Functionele testen'

*In bijlage 8.2 is een uitgebreider overzicht te vinden van de geteste functionaliteiten die relevant zijn voor de toetsingsgronden. Voor een gedetailleerde uitwerking van de paragraaf 2.4.2 zie 'Eindrapport Functionele testen'.*

**Rijksprogramma voor Duurzaam Digitale Informatiehuishouding (RDDI).  
Eindrapport Functionele Testen, v. 1.0 (2024) 1-56.**

## 2.5 Komende hoofdstukken: behandelen toetsingsgronden

In hoofdstuk 1 en 2 zijn alle aspecten voorafgaand aan en rond de pilot toegelicht. In de komende hoofdstukken wordt per toetsingsgrond uiteengezet wat tijdens de pilot is gedaan ter toetsing en wat daarvan de bevindingen en conclusies zijn, om te besluiten met specifieke aanbevelingen per toetsingsgrond. In hoofdstuk 7 wordt een overkoepelend antwoord gegeven op de hoofdvraag van de pilot: 'Is het beoogde chatbeleid praktisch toepasbaar/uitvoerbaar?', met aanbevelingen voor het vervolgtraject van de pilot.





## 3 Gebruikersacceptatie

### Eindrapport 'Gebruikersacceptatie'

Voor een gedetailleerde uitwerking van hoofdstuk 3 zie 'Eindrapport Gebruikersacceptatie'.

Rijksprogramma voor Duurzaam Digitale Informatiehuishouding (RDDI).

Eindrapport Gebruikersacceptatie, v. 1.0 (2024) 1-44.

### 3.1 Het belang van gebruikersacceptatie

Gebruikersacceptatie is een kritische factor voor de toepasbaarheid van een rijksbrede chatvoorziening. Wanneer gebruikers een gerealiseerde oplossing voor chatarchivering niet omarmen, zullen ze het niet gebruiken zoals beoogd. Voor de toepasbaarheid van het beoogde beleid en daarmee de daadwerkelijke uitvoering ervan is gebruikersacceptatie dus essentieel.

Rekening houdend met het beoogde gebruik van de chatvoorziening door 1800 sleutelfunctionarissen was gebruikersacceptatie dan ook een groot onderdeel van het onderzoek tijdens de pilot. Met als doel:

- Potentiële obstakels te identificeren; en
- Kansen voor implementatie en daadwerkelijke omarming/adoptie te identificeren.

### 3.2 Wat verstaan we onder gebruikersacceptatie?

Tijdens de pilot is gebruikersacceptatie getoetst aan de hand van gebruikerstests op twee onderdelen:

1. Gebruikerservaring;
2. Toepasbaarheid in werkprocessen<sup>18</sup>.

Het doel bij beide onderdelen was steeds tweeledig:

- Inzicht geven in de impact van een beoogde chatvoorziening op de gebruikers.
- Inzicht geven in wat er functioneel, communicatief en procedureel nodig is om een dergelijke voorziening:
  - Te implementeren.
  - Gebruiksvriendelijk te maken.
  - Complementair te laten zijn aan de werkprocessen.
  - De gebruikersadoptie te waarborgen.

Deze inzichten maken conclusies en aanbevelingen mogelijk over wat nodig is om een chatvoorziening uitvoerbaar te maken aan de gebruikerskant.

<sup>18</sup> Het betreft hier generieke communicatie- en werkprocessen. Waar het processen betreft met (privacy-) gevoelige, vertrouwelijke of gerubriceerde informatie, zal steeds specifiek/aanvullend onderzoek nodig zijn.

### 3.3 Hoe is gebruikersacceptatie onderzocht tijdens de pilot?

Tijdens interactieve sessies op locatie maakten de deelnemende sleutelfunctionarissen kennis met de ontwerp chatvoorziening die tijdens de pilot is gebruikt. Dit gebeurde met een interactief testscenario, waarin verschillende zakelijke chatsituaties werden gesimuleerd. Hiermee kregen de deelnemers een goed beeld van het gebruik van een dergelijke voorziening.

Ook werden de deelnemers uitgenodigd om na te denken over de implicaties van chat-archivering en het gebruik van de ontwerp chatvoorziening in hun werk. Aan de hand van een gestandaardiseerde en herbruikbare gespreksleidraad<sup>19</sup> met open vraagstelling werden ze vervolgens ondervraagd.

### 3.4 Bevindingen uit de testscenario's

De grote hoeveelheid uitspraken (de onderzoeksdata) die tijdens de kwalitatieve evaluaties zijn verzameld, zijn verwerkt volgens 'Open & Axial Coding'. Dit is een sociaalwetenschappelijke onderzoeksmethode voor het verzamelen en analyseren van kwalitatieve gegevens<sup>20</sup>. Hierbij worden kernwoorden toegevoegd aan de uitspraken. Op basis van deze kernwoorden worden de uitspraken gebundeld. Zo zijn tien overkoepelende onderwerpen naar voren gekomen waarvoor conclusies en aanbevelingen zijn geformuleerd.

### 3.5 Conclusies en aanbevelingen

In de onderstaande subparagrafen staan per overkoepelend onderwerp de conclusies die getrokken konden worden uit het kwalitatieve onderzoek, gevolgd door aanbevelingen. Deze aanbevelingen zijn gericht op wat nodig is om het beoogde beleid met de bijbehorende praktische werkwijze daadwerkelijk toepasbaar te krijgen in de praktijk.

#### 3.5.1 Gebruikersacceptatie t.a.v. de ontwerp chatvoorziening tijdens de pilot

De werkwijze met de ontwerp chatvoorziening werd tijdens de pilot als positief ervaren. De deelnemers zagen een zakelijke applicatie met multichannel functionaliteit als een prettig en zakelijk alternatief voor commerciële applicaties. De applicatie gaf de gebruikers meer duidelijkheid én een administratieve lastenverlaging. Daarnaast zagen ze de (in) directe aansluiting op een analyse- en optimalisatietool voor chatberichten, die kan zoeken op inhoud en context, als een positieve toevoeging.

In het algemeen werden de complete ontwerp chatvoorziening en de werkwijze positief beoordeeld. De gemiddelde Net Promotor Score<sup>21</sup> (NPS) was een 7,6.

<sup>19</sup> Terug te vinden in het 'Eindrapport Gebruikersacceptatie'.

<sup>20</sup> In het 'Eindrapport Gebruikersacceptatie' staat een uitgebreide beschrijving van de gehanteerde methodiek.

<sup>21</sup> Methode om tevredenheid te meten op basis van de waarschijnlijkheid dat iemand de dienst zou aanbevelen aan een bekende.

**Aanbevelingen:**

- Zet op basis van de positieve gebruikerservaringen tijdens de pilot in op een rijksbrede chatvoorziening in de vorm van een zakelijke chatapplicatie volgens de methodiek ‘Vastleggen bij de bron’, die tijdens de pilot is getoetst.
- Implementeer interoperabiliteit met andere chatapplicaties/-kanalen door gebruik te maken van een ingebouwde multichannel-functionaliteit.
- Gebruik de sleutelfunctionarissen die hebben deelgenomen aan de pilot als ambassadeurs bij de uiteindelijke implementatie van de getoetste werkwijze.
- Neem bovenstaande conclusies mee naar de betreffende gremia, waaronder het ICBR, voor besluitvorming.

### 3.5.2 Eisen aan functionaliteiten en kwaliteit

Een zakelijk voorgeschreven chatkanaal moet qua functionaliteit, ‘look & feel’, en gebruikerservaring (UX) aantrekkelijk, herkenbaar en betrouwbaar zijn voor gebruikers. De huidige gangbare (commerciële) applicaties kunnen hierbij dienen als kwaliteitsreferentiepunt. Het ontbreken van specifieke functionaliteiten kan gebruikersadoptie in de weg staan. Het niet kunnen verwijderen van chatberichten werd bijvoorbeeld ervaren als het ontnemen van de mogelijkheid om fouten te corrigeren. Dit wordt in het snelle gebruik van het medium als zeer onwenselijk ervaren.

**Aanbevelingen:**

- Zorg dat een zakelijke chatapplicatie voldoet aan de functionele wensen van gebruikers. Idealiter moet deze applicatie minimaal herkenbare basale functionaliteiten hebben als leesbevestigingsvinkjes, emoticons en het kunnen delen van afbeeldingen en bestanden. Dit verhoogt de gebruikersvriendelijkheid én de acceptatie onder medewerkers<sup>22</sup>.
- Zorg dat een zakelijke chatapplicatie aantrekkelijk is en betrouwbaar voelt. Gebruik voor de look & feel, mede vanwege vertrouwde, een Rijkshuisstijl.
- Bied gebruikers idealiter ook opties om te personaliseren.
- Kijk naar een invulling van de wens van gebruikers om berichten te kunnen verwijderen en/of te labelen.

### 3.5.3 Uitgelichte functionaliteit: groepsfunctionaliteit in een zakelijke chatapplicatie

In de ontwerp chatvoorziening zoals gebruikt tijdens de pilot was het door een gewijzigde groepsconversatiefunctie niet mogelijk zelf groepsapps aan te maken voor externen. Dit vormde voor sommige ondervraagden een vervelende beperking. Dermate vervelend dat het voor hen niet wenselijk was om de ontwerp chatvoorziening in deze vorm in de praktijk te brengen. Een deel van de respondenten gaf aan dat ze hier uiteindelijk wel een functionerende werkwijze in zouden kunnen vinden of dit kunnen richten als een (nieuw) ondersteunend proces.

Over het algemeen wordt de gewijzigde groepsfunctionaliteit vooral als een obstakel ervaren voor de werkwijze in de hogere bestuurslagen.

<sup>22</sup> Zie bijlage 8.2 voor een overzicht van de geteste functionaliteiten die de basis vormen van elke moderne chatapplicatie, zoals WhatsApp en Signal.

**Aanbevelingen:**

- Zorg bij een functionele aanvraag of bij de ontwikkeling van een chatvoorziening voor een groepsfunctionaliteit zonder beperkingen. Indien dit niet haalbaar is:
- Overweeg de mogelijkheid om een onboarding protocol in te richten voor groepen met zowel interne als externe contactpersonen, zodat betreffende personen weten hoe er omgegaan wordt met groepschats.
- Voorzie in een beheerproces voor groepsconversaties (zoals reeds in gebruik bij Financiën en Infrastructuur en Waterstaat). Wijs dit toe aan ondersteuners of besteed dit indien noodzakelijk uit aan een stelselpartij. Overweeg het opzetten van een portaalfunctie voor het aanmaken en beheren van groepen.

#### 3.5.4 Scheiding van zakelijk en privé aan de voorkant

Een splitsing van privé en zakelijk door het gebruiken van een privé- en een zakelijke telefoon bleek voor veel deelnemers aan de pilot een heikel punt, vooral in de bestuurslaag rondom topambtenaren en bewindspersonen. Het scheiden van privé- en zakelijke communicatie op device-niveau kan voordelen hebben voor de balans tussen werk en privé. Anderzijds kan het leiden tot praktische ongemakken, zoals het bij zich moeten hebben van twee telefoons en daarmee twee contactenlijsten. Tijdens de testscenario's kwam meerdere keren naar voren dat deelnemers die zelf hebben gekozen voor een scheiding van devices, dit uiteindelijk als uitermate prettig ervaren. Dit alles onderstreept een zorgvuldige afweging van voor- en nadelen bij het beleid voor deze kwestie en de manier waarop erover gecommuniceerd wordt.

**Aanbevelingen:**

- Beargumenteer de voordelen van een scheiding op device-niveau. Benadruk hierbij dat dit vanuit archiverings- en beveiligingsoogpunt, datasoevereiniteit en duurzame toegankelijkheid het meest wenselijke uitgangspunt is. Adresseer hierbij wel de ervaren/verwachte nadelen en geef hiervoor alternatieven/oplossingen.
- Deel de succesverhalen van sleutelfunctionarissen die de scheiding tussen privé en zakelijk al in de praktijk hebben gebracht. Gebruik dit om mensen te overtuigen en over de streep te trekken.
- Ondersteun en faciliteer sleutelfunctionarissen bij de initiële overgang naar het scheiden van de zakelijke en privé communicatie op device-niveau zorgvuldig.

#### 3.5.5 Toepassing van zakelijk chatten in de dagelijkse werkwijze

Chat vormt binnen veel rijksorganisaties een onmisbaar communicatiemiddel. Gebruikers geven aan dat chatten over beleid volop gebeurt én ook nodig is in het werk. Het vervult een essentiële rol in diverse processen en biedt een flexibele manier van communiceren die goed past bij de dynamiek van het moderne politieke en bestuurlijke speelveld. De mogelijkheid om vrij en onbevangen te converseren met collega's levert voor veel werknemers ook een grote bijdrage aan het werkplezier en de werkvreugde. Het is bovendien een manier om werk – en in de praktijk ook vaak beleid – efficiënt en vertrouwelijk met elkaar te kunnen bespreken. Dit benadrukt het belang van ongedwongen communicatie voor zowel de tevredenheid als de efficiëntie.

**Aanbevelingen:**

- Accepteer de ondersteunende functie die chat heeft ingenomen in het werk en beweeg mee. Kijk naar nieuwe manieren (zie volgende aanbevelingen) om gecontroleerd het gebruik van chat als ondersteunend middel binnen verschillende processen te faciliteren.
- Maak gebruik van de mogelijkheden die er zijn om een chatvoorziening verder te integreren met ondersteunende zakelijke kanalen, zoals een koppeling met Microsoft Teams.
- Houd rekening met de mens achter de functie. Verken en investeer in opties voor inhoudelijke kanaalscheiding, bijvoorbeeld een expliciet kanaal voor het bespreken van P-zaken.
- Geef richtlijnen voor het gebruik van chat en de ruimte die er is. Informeer mensen over de voorwaarden voor ontsluiting en openbaarmaking en benadruk dat dit goed is gereguleerd. Neem hierin mee dat ambtelijk vakmanschap verwacht wordt.
- Ook hier geldt: benadruk de toegevoegde waarde van een goede scheiding van privé en zakelijk aan de voorkant en onderstreep de voordelen van de nieuwe werkwijze ten opzichte van de huidige gang van zaken.

### 3.5.6 Toepassing van het beleid in de dagelijkse werkwijze

Er heerst onduidelijkheid over de toepassing van het (beoogde) beleid, bijvoorbeeld over de categorisering van privé en zakelijk. De regel om niet – of zo min mogelijk – inhoudelijk te communiceren over beleid en besluitvorming lijkt te botsen met de praktische eisen van de dagelijkse realiteit.

Het vooruitzicht van het archiveren chatgesprekken baart zorgen. Zo zijn er zorgen over mogelijke openbaarmaking van persoonlijke opvattingen en persoonsgevoelige informatie, een verkeerde interpretatie van chatconversaties én een nadelig effect op het dagelijkse werk. Ondervraagden vrezen onder andere dat dit het chatgedrag zal beïnvloeden en resulteert in een meer formele en terughoudende communicatiestijl, wat de spontaniteit en efficiëntie van het werk vermindert.

**Aanbevelingen:**

- Herzie de actualiteit en toepasbaarheid van het huidige en beoogde uitgangspunt 'app met beleid, niet over beleid' in relatie tot de nieuwe voorziening.
- Overweeg om het afwegingskader voor de categorisering van privé en partij-politieke informatie verder door te ontwikkelen, en stem dit af met de Voorlichtingsraad (VORA).
- Beoordeel de uitvoerbaarheid van de huidige gedragsregels en scherp deze aan indien nodig. Overweeg ter verduidelijking voor medewerkers het opnemen van gedragsregels voor zakelijk chatten in de arbeidsvoorwaarden. Benadruk hierbij ook het vertrouwen in procedures rondom openbaarheid: niet alles is direct inzichtelijk.
- Communiceer het beoogde beleid, de gedragsregels en afwegingskaders breed en maak de praktische toepassing hiervan inzichtelijk. Voorkom onduidelijkheid en werk met praktijkvoorbeelden.
- Erken de opgehaalde zorgen die men heeft m.b.t. de impact en implicaties van chatarchivering en neem dit als uitgangspunt in het bepalen van de toekomstige aanpak.

### 3.5.7 Impact van chatarchivering op informatie & ontsluiting

De extra hoeveelheid data als gevolg van geautomatiseerde chatarchivering wordt door geïnterviewden gezien als een bijkomende complexiteit. In de beleving komt dit bovenop de al moeilijk uitvoerbare archiverings- en Woo-processen. Daarnaast bestaan er zorgen over de interpretatie van chats, die in veel gevallen vooral betekenis hebben in de specifieke context en samenhang waarin ze zijn gestuurd. Om deze reden is het van belang dat er realistische verwachtingen zijn over wat een voorziening voor chatarchivering kan bereiken en dat duidelijk is welke (aanvullende) benaderingen/oplossingen worden gebruikt om onnodige complexiteit door de grote extra hoeveelheid data te voorkomen. Wat meespeelt is dat gebruikers aangeven dat de chatberichten weinig waarde toevoegen en bezorgd zijn over de proportionaliteit van de oplossing. Dit denkbeeld is niet in lijn met wetgeving, omdat de Archiefwet voorschrijft dat iedere vorm van zakelijke informatie moet worden vastgelegd, ongeacht het kanaal.

#### **Aanbevelingen:**

- Adresseer de genoemde zorgen en neem deze als startpunt bij de volgende aanbevelingen.
- Onderzoek mogelijkheden voor het reduceren van complexiteit in toekomstige werkwijzen.
- Communiceer zowel de inhoudelijke (uitdagende) kant als de voordelen van de voorziening. Onderstreep de doelmatigheid en verhoogde efficiëntie van de gekozen methodiek.

### 3.5.8 Implicaties voor zakelijk chatverkeer

De effectiviteit van een chatvoorziening voor chatarchivering is afhankelijk van de acceptatie en adoptie door de gebruikers. Chatarchivering en de (ervaren) beperkingen roepen weerstand op. Deelnemers aan de pilot verwachten dat het zakelijke chatverkeer zich bewust gaat verplaatsen naar andere kanalen, waardoor de doelstelling van de chatvoorziening wordt ondermijnd. Dit benadrukt de noodzaak om niet alleen technisch te implementeren, maar ook met aandacht voor gedrag en adoptie.

#### **Aanbevelingen:**

- Waarborg en controleer consistentie door regelmatig collegiale en onafhankelijke audits uit te voeren om naleving en het gebruik van de voorziening te toetsen.
- Er is een uitspraak van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State in 2019 dat WhatsApp- en sms-berichten (chatberichten) documenten zijn (in de zin van de Wet openbaarheid van bestuur, nu Wet Open Overheid) en daarmee dus onder een Wob-verzoek (nu Woo verzoek) kunnen vallen. Daarnaast bestaat de uitspraak in 2020 over bewaarplichten voor WhatsApp- en sms-berichten. Daarmee hebben deze voorzieningen en de informatie daarin in één klap een formele status gekregen. Deze status sluit niet aan op de belevingswereld van de gebruikers van deze voorzieningen. Adresseer de behoefte aan (in)formele sparring. Informeer daarbij duidelijk dat via de chat simpelweg niet aan deze behoefte kan worden voldaan, omdat vastlegging van zakelijke informatie per definitie leidt tot archivering.
- Zet in op gebruikersadoptie, waarbij de zorgen, obstakels en twijfels die sleutel-functionarissen (verwachten te) ervaren het startpunt vormen.

### 3.5.9 Zorgen over privacy & toegangsbeheer

Er heerst onder de geïnterviewden aanzienlijke bezorgdheid over privacy, bijvoorbeeld als het gaat om zakelijke versus persoonlijke informatie. Dit benadrukt de behoefte aan mechanismen om persoonsgevoelige informatie goed te kunnen filteren. Een ander duidelijk signaal is dat er een goede regeling moet zijn voor toegang tot een chatarchief. Het waarborgen van privacy en het voorkomen van onbedoelde openbaarmaking zijn essentiële prioriteiten.

#### **Aanbevelingen:**

- Zet in op gedrag en bewustwording onder medewerkers. Bevorder dit door hen te informeren over wat gedaan wordt om privacy-risico's te voorkomen. Moedig hen aan om privé- en zakelijke gegevens gescheiden te houden.
- In het verlengde van de vorige aanbeveling: communiceer duidelijk dat medewerkers zich nu conformeren aan de voorwaarden van de applicaties die zij gebruiken en dat het daarbij juist onduidelijk is wat er precies met de informatie gebeurt. In de pilot is geëxperimenteerd met het in beheer houden van de informatie in de eigen rijksomgeving.
- Implementeer diverse maatregelen om de bescherming van gevoelige persoonsgegevens te waarborgen, waaronder technische beveiligingen als encryptie en regelmatige pen-tests.
- Richt autorisatieprotocollen in voor de toegang tot en het doorzoeken en ontsluiten van gearchiveerde chatberichten. Maak hierbij gebruik van gradatierollen voor gescreende I-professionals. Sluit eventueel aan op de bestaande werkwijze van RvIHH.
- Onderhoud een strikte audit-trail, logging en monitoring van oneigenlijke toegang tot het chatarchief. Voer hierop controlesteekproeven uit.

### 3.5.10 Overkoepelend: Gedrag & cultuurverandering

In de huidige situatie blijkt een gebrek aan regels en afspraken over zakelijk chatten, wat leidt tot onduidelijkheid en problemen. Er is een duidelijke behoefte aan heldere sturing van bovenaf en voorbeeldgedrag. De organisatiecultuur en het gedrag van medewerkers vormen de grootste uitdagingen voor het effectief implementeren van chatarchivering en een voorziening daarvoor. Het is cruciaal om te investeren in een adoptiestrategie met bijbehorend communicatieplan, inclusief heldere richtlijnen en afspraken over chatgebruik en ondersteund door passende maatregelen en leiderschap.

**Aanbevelingen:**

- Stel een uitgebreide adoptiestrategie op voor de implementatie van de voorziening. Deze kan bestaan uit training, begeleiding en ondersteuning, zodat medewerkers de nieuwe voorziening snel en effectief kunnen gebruiken<sup>23</sup>.
- Gebruik de adoptiestrategie als kapstok voor de communicatiestrategie. Verdeel het communicatieplan in verschillende aandachtspunten, zoals beleid, technische aspecten en operationele details, om alle aspecten van de implementatie actief te ondersteunen.
- Gebruik politiek en bestuurlijk draagvlak. Benut het bestaande draagvlak – bijvoorbeeld van de sleutelfunctionarissen die hebben deelgenomen aan de pilot – om de keuze voor het type voorziening en de implementatie daarvan effectief te ondersteunen. Dit kan helpen bij het verminderen van weerstand en het vergroten van de acceptatie.
- Mobiliseer leiderschap bij het management om een cultuur- en gedragsverandering te stimuleren. Leiderschap moet het belang van de nieuwe voorziening benadrukken en voorbeeldgedrag laten zien om medewerkers te motiveren.
- Houd rekening met de timing en het momentum van de implementatie. Plan de implementatie zorgvuldig: beoordeel de impact van de implementatie van een nieuwe chatvoorziening op het dagelijks werk en implementeer deze bijvoorbeeld tijdens een reces.
- Richt een uitgebreid onboardings- en offboardingstraject in voor de nieuwe voorziening en werkwijze om een soepele overgang te waarborgen. Zo zijn mensen vanaf de start op de hoogte van wat er verwacht wordt en hoe zij dit praktisch kunnen toepassen.
- Peil regelmatig de voortgang en successen van de adoptie. Voer een nulmeting uit en doe vervolgens regelmatig metingen om de adoptie in de peiling te houden. Dit stelt de organisatie in staat om de effectiviteit van de implementatie te beoordelen en waar nodig bij te sturen om de doelen te bereiken.

<sup>23</sup> In bijlage 8.3 is een omschrijving van een adoptiestrategie toegevoegd die is gebaseerd op de erkende CASI-methode. Deze methode stipt alle aandachtspunten aan die tijdens de pilot naar voren zijn gekomen en in de aanbevelingen worden genoemd in subparagraaf 3.5.10 'Gebruikersacceptatie'. Het strekt dan ook aanbeveling om deze of een soortgelijke strategie te hanteren bij het uitrollen van een chatvoorziening.





## 4 Techniek

Dit hoofdstuk behandelt op hoofdlijnen de toetsingsgrond 'Techniek'. De informatie in het eindrapport 'Techniek' is interdepartementaal vertrouwelijk verklaard, dus in dit hoofdstuk worden geen details of specifieke informatie gedeeld. Door het realiseren van de technische inrichting was het mogelijk de gebruikerskant te toetsen. Tegelijkertijd betekende het realiseren van de technische kant dus ook het antwoord op de vraag of het beoogde beleid te automatiseren valt.

Na het voortraject van de technische uitwerking in de pilot in paragraaf 4.1, worden in 4.2 de bevindingen gedeeld. In 4.3 staan de conclusies en in 4.4 komen de kritische restpunten voor het vervoltraject en bijbehorende aanbevelingen aan de orde. De aanbevelingen zijn belangrijk voor een zorgvuldige benadering van de technische kant van de beoogde chatvoorziening.

### Eindrapport 'Techniek'

*Zie voor een gedetailleerde uitwerking en verdere verdieping van hoofdstuk 4 'Eindrapport Techniek'. Let op: dit rapport is interdepartementaal vertrouwelijk verklaard, wat inhoudt dat dit rapport niet openbaar gepubliceerd zal worden. Wel kunnen departementen bij interesse het rapport opvragen.*

Rijksprogramma voor Duurzaam Digitale Informatiehuishouding (RDDI).  
Eindrapport Techniek, v. 1.0 (2024) 1-30

### 4.1 Wat hebben we gedaan?

Voorafgaand aan de pilot zijn keuzes gemaakt voor de technische methode voor archiveren en de applicaties die hierin voorzien. Vanuit deze keuzes is de ICT-infrastructuur gebouwd, waarop tijdens de pilot de applicaties voor chatarchivering operationeel zijn geweest<sup>24</sup>. Er zijn aparte smartphones gebruikt waarop de geteste chatapplicatie was geïnstalleerd. Zo konden ook de testscenario's voor de toetsingsgrond 'Gebruikersacceptatie' worden doorlopen. In het onderzoek is ook bekeken in hoeverre (eerstelijns) functioneel beheer mogelijk is op de applicaties. Zo kon ook op dit punt een inschatting gemaakt worden van de impact op de departementen.

<sup>24</sup>Zie bijlage 8.4 voor een verdieping op hoofdlijnen van deze keuzes en verdere achtergrond.

## 4.2 Bevindingen

Op hoofdlijnen zijn de volgende bevindingen te noemen:

- De installatie van applicaties van externe leveranciers binnen de SSC-ICT Azure (rijks) omgeving is uitvoerbaar en werkbaar.
- Het gebruik van Managed Mobile Devices<sup>25</sup> is uitvoerbaar en werkbaar in combinatie met de geteste oplossing.
- Het gebruik van de applicaties en de interfaces met Signal en Whatsapp verliep tijdens de pilot zonder technische verstoringen.
- Het is mogelijk gebleken om medewerkers van de Rijksoverheid in korte tijd intern op te leiden tot het niveau van eerstelijns beheerder voor beide applicaties die zijn gebruikt tijdens de pilot.

## 4.3 Conclusies

### 4.3.1 Conclusie over de technische realisatie

Concluderend na voorgaande bevindingen: het is mogelijk om een technisch nieuwe en complexe oplossing succesvol te installeren binnen de omgeving van de Rijksoverheid en deze in eigen (eerstelijns) beheer te nemen. Dat maakt automatisering van het beoogde beleid praktisch toepasbaar. In paragraaf 4.4 worden enkele restpunten behandeld die om nader onderzoek vragen voor een zorgvuldige benadering van de technische inrichting in het vervolgtraject.

### 4.3.2 Conclusie over de werkwijze voor de technische realisatie

Voor de realisatie van de technische omgeving is een unieke samenwerking tot stand gekomen tussen verschillende stelselpartijen, departementen en marktpartijen. Zo zijn in een vroeg stadium van de opbouw van de technische omgeving SSC-ICT en de departementen aan de afnemerskant betrokken. Daarnaast is gekeken naar de functionele behoeften (vraag), om daarna een vertaling te maken naar de technische ondersteuning (aanbod).

Verder zijn RvIHH, CIO Rijk en RDDI doorlopend samen als één team – een tijdelijke projectorganisatie – aan de slag gegaan. Dat is door de partijen ervaren als effectief. Belangrijke punten daarbij waren dat alle medewerkers deden waar ze goed in zijn en als team deden wat er moest gebeuren. Daarbij is – binnen redelijke marges – dus niet gekaderd op wie bij welke organisatie hoort en vanuit die betreffende rol zou moeten doen.

## 4.4 Restpunten en aanbevelingen voor het vervolgtraject

Voor de toetsingsgrond 'Techniek' bestond het onderzoek uit het realiseren en operationeel krijgen van een chatvoorziening. De technische onderdelen die zijn gerealiseerd maken de praktische toepasbaarheid inzichtelijk. Er zijn ook onderdelen niet gerealiseerd, omdat zij buiten de scope van de pilot vielen. Deze onderdelen zijn wel belangrijk voor een goede, zorgvuldige uitrol van een rijksbrede chatvoorziening.

<sup>25</sup> Managed Mobile Devices is software waarmee de mobiele apparaten binnen een organisatie worden beheerd en beveiligd. Zo kan o.a. beperkt worden welke applicaties worden geïnstalleerd, of juist op afstand (centraal) specifieke applicaties worden geïnstalleerd.

### Restpunten 'Techniek' en aanbevelingen

- Na veiligstellen bij de bron is vervolgens verrijking, filtering en transformatie nodig om zoekopdrachten of overdracht naar een departement of DMS mogelijk te maken. Dit viel buiten de scope van de pilot, maar moet nader onderzocht worden.
- Er is niet getest met Single Sign On (één keer inloggen om conform beveiligings-eisen tot meerdere omgevingen toegang te hebben) binnen de applicatie op de telefoons. Hier is nader onderzoek naar nodig.
- De WhatsApp Business Accounts (WABA) zijn door de leverancier gekoppeld aan de door SSC-ICT geleverde telefoonabonnementen. Deze zijn vervolgens handmatig door het project gekoppeld aan accounts van het multi channel platform. Onderzoek in het vervolgtraject de onboarding van grote groepen gebruikers.
- Om dataverkeer tussen de Azure Landing Zone naar het internet mogelijk te maken is tijdens de pilot een tijdelijke domeinnaam ingericht met certificaten om het dataverkeer te versleutelen. Tijdens de pilot heeft de leverancier deze domeinnaam geleverd. In een volledige implementatie zal de Rijksoverheid zelf een domeinnaam moeten inrichten.
- Het beheer van de omgevingen is niet anders uitgewerkt dan met de techniek van de pilot. Wanneer in het vervolgtraject techniek wordt toegevoegd, dient het beheer nader getest en uitgewerkt te worden.
- Tijdens de pilot is getest in één enkele 'omgeving', ook wel tenant, terwijl in de praktijk meerdere tenants nodig zijn. Doe hier in het vervolgtraject vooronderzoek naar, bijvoorbeeld in een proof of concept.
- Er is geen onderzoek gedaan naar de architectuur van een departementale totaaloplossing (dus inclusief koppelingen met systemen voor lijsten van sleutelfunctionarissen, integratie met bestaande DMS'en en technieken binnen departementen en het toetsen van een dergelijke architectuur aan security- en privacyeisen). Werk dit per departement uit wanneer rijksbrede uitrol volgt in het vervolgtraject.
- Enkele mogelijkheden binnen de applicaties waarbij AI wordt gebruikt, zijn vooraf uitgeschakeld. Het gebruik van AI of de nut en noodzaak daarvan binnen de archivering van chatberichten voor alle sleutelfunctionarissen is niet onderzocht. Onderzoek in het vervolg welke AI-toepassingen van toegevoegde waarde zijn voor geautomatiseerde chatarchivering.
- Techniek en de keuzes daarin spelen een grote rol in toepasbare ontsluiting, duurzame toegankelijkheid en zorgdragerschap. In het vervolgtraject moet op deze punten (verdiepend) onderzoek gedaan worden om tot een toepasbare eindoplossing te komen.
- De gerealiseerde techniek binnen deze pilot kan een fundament/benchmark zijn voor hoe de infrastructuur in de beoogde situatie wordt ingericht. Denk daarbij specifiek aan het akkoord van CISO's op BBN2-beveiliging van Azure shared cloud van SSC ICT. Gebruik ook deze inzichten uit de pilot voor het verder uitbouwen van dergelijke vraagstukken.

Naast aanbevelingen op technische restpunten zijn ook aanbevelingen voor het vervolg te formuleren op basis van de werkwijze en goede samenwerking tijdens de technische uitwerking van de pilot.

#### 4.4.1 Aanbevelingen voor samenwerking in vervolgtraject(en)

- *Start bij vervolgonderzoeken met het in kaart brengen van de functionele behoeften (vraag) en vertaal dit door naar de technische middelen (aanbod).*
- *Doorbreek bij samenwerking de verkokering tussen verschillende partijen en werk als één team samen aan het realiseren van de voorliggende opdracht. Durf medewerkers daarbij – binnen redelijke marges – in te zetten op wat zij goed kunnen, ook al is dit niet wat zij binnen hun eigen organisatiegrenzen (moeten) doen.*
- *Betrek alle betrokken partijen in een vroeg stadium, ook in de initiatiefase en als nog veel onduidelijk is. Gezamenlijk starten komt de samenwerking en het gedeeld eigenaarschap ten goede.*



## 5 Compliance

Praktische toepasbaarheid van het beoogde beleid betekent dat de chatvoorziening moet voldoen aan verschillende kaders en wetgeving, oftewel compliance. Ook in de kabinetsreactie met de opdracht voor de pilot is dit opgenomen. Voldoen aan deze kaders en wetgeving is randvoorwaardelijk voor een chatvoorziening binnen de overheid.

Tijdens de pilot hebben we compliance op verschillende terreinen getoetst. Er is integraal onderzocht wat nodig is om zakelijke informatie in chatberichten duurzaam toegankelijk te maken, met een veilige ontwerp chatvoorziening, waarin de gegevens beschermd zijn. Daarbij moeten gegevensverwerkingen die plaatsvinden toegestaan en proportioneel zijn. In het kader van transparantie en openbaarheid moet de voorziening het mogelijk maken snel en gemakkelijk de juiste informatie te vinden voor Woo-verzoeken, met inachtneming van de uitzonderingsgronden.

Vanuit administratieve belangen bestaan ook belangrijke redenen voor het terugvinden en gebruiken van informatie:

- De eigen bedrijfsvoering en dienstverlening aan burgers en bedrijven;
- Publieke verantwoording afleggen over overheidshandelen;
- Archieven bevatten documenten waaraan overheden, burgers en bedrijven rechten en plichten kunnen ontleen. Bijvoorbeeld als bewijsmateriaal in rechtszaken;
- Overheidsarchieven die blijvend worden bewaard, zijn onderdeel van het erfgoed voor onderzoek en geschiedschrijving

Het onderzoek heeft bevindingen opgeleverd over het voldoen aan de gestelde kaders en wetgeving, maar ook inzichtelijk gemaakt waaraan in het vervolgtraject extra aandacht besteed moet worden. In dit hoofdstuk worden de volgende kaders en wetten behandeld:

- Algemene verordening gegevensbescherming.
- Baseline Informatiebeveiliging Overheid.
- Archiefwet '95.
- Wet open overheid.

### 5.1 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

De Algemene verordening gegevensbescherming verankert de bescherming van persoonsgegevens van individuen en bevordert transparantie en controle over de eigen persoonsgegevens. Ook de Rijksoverheid moet zich houden aan strikte regels en kan boetes krijgen voor overtredingen op het gebied van verwerking van persoonsgegevens. Bij chatarchivering worden uiteindelijk persoonsgegevens verwerkt<sup>26</sup>. Het ligt in de aard en inhoud van chatberichten dat deze ook bijzondere persoonsgegevens kunnen bevatten. Daarom is ervoor gekozen om een gedegen onderbouwing op te stellen voor de verwerkingen conform de Algemene verordening gegevensbescherming. Dit is inclusief een overzicht met risico's en de te nemen maatregelen zodat rechten en vrijheden van betrokkenen kunnen worden geborgd.

<sup>26</sup> Tijdens de pilot is gewerkt met Dummy-data.

## Eindrapport 'DPIA'

Zie voor een gedetailleerde uitwerking van de paragraaf 5.1 'Eindrapport DPIA'.

Let op: dit eindrapport is interdepartementaal vertrouwelijk verklaard en daarmee alleen in de zien door medewerkers van departementen.

Rijksprogramma voor Duurzaam Digitale Informatiehuishouding (RDDI).  
Eindrapport DPIA, v. 1.0 (2024) 1-18.

### 5.1.1 Wat is een Data Protection Impact Analyse (DPIA)?

Een DPIA is een middel om privacy-risico's te beoordelen bij gegevensverwerkingen. Daarbij wordt ook bekeken met welke maatregelen deze risico's kunnen worden verkleind. Er wordt in kaart gebracht welke gegevens op welk moment, op welke manier, door wie worden verwerkt.

### 5.1.2 DPIA op ontwerp chatvoorziening pilot chatarchivering

De DPIA is uitgevoerd op het ontwerp van de werkwijze en de technische voorziening zoals binnen de pilot is gehanteerd<sup>27</sup>. De huidige DPIA is uitgevoerd door:

- Het pilotteam;
- De Chief Privacy Officers van de vier deelnemende departementen; en
- Het externe bureau Considerati.

Voor de pilot heeft de uitgevoerde DPIA twee doelen:

- Het in kaart brengen en toetsen of voor het proces en de ontwerp chatvoorziening uit de pilot passende maatregelen zijn genomen of kunnen worden genomen om de AVG na te leven wanneer deze in productie wordt genomen.
- Het vastleggen van de opgedane kennis en praktische inzichten voor hergebruik bij een eventuele departementale of Rijksbede gegevensbeschermings-effectbeoordeling in de toekomst.

### 5.1.3 Bevindingen DPIA

Uit de DPIA blijkt dat het doel en de grondslagen voor de verwerkingen in de ontwerp chatvoorziening aanwezig zijn. Ook zijn zij proportioneel als de beschreven maatregelen zijn getroffen. Wanneer de maatregelen worden toegepast zijn geen van de restrisico's meer geclassificeerd als 'Hoog', zodat ze niet in de weg staan voor de beoogde gegevensverwerkingen. Een deel van de maatregelen zit niet in techniek, maar in de beleidsuitgangspunten op aanpalende gebieden (zie 2.2.1 - o.a. het aanscherpen van beleid voor gebruik, MDM en scheiding van devices).

Daarnaast zal in het vervolgtraject aandacht moeten worden besteed aan de 'interfaces' met Signal, maar vooral ook met Whatsapp en de gegevensverwerking door Meta Business Services als moederbedrijf. Dit onderdeel (de interfaces) is wel beschreven maar staat buiten de scope van de DPIA beoordeling vanwege lopende onderzoeken op dit terrein. Een pre-scan DPIA op de interface met Signal en Whatsapp wordt daarom aanbevolen om te beoordelen of een DPIA nodig is en onduidelijkheden weg te nemen.

Bij chatberichten gaat het om ongestructureerde gegevens. Vanuit de AVG bestaat hiervoor de ruimte om een inschatting te maken van de verwerking van bijzondere, gevoelige persoonsgegevens en gevoelige informatie, niet zijnde persoonsgegevens. Denk bij dit laatste bijvoorbeeld aan uitwisseling van standpunten rondom geopolitieke ontwikkelingen.

<sup>27</sup> En in bijlage 8.4.2 en 8.4.1 is beschreven.

### Conclusies en aanbevelingen

- De hoge risico's die in de DPIA naar voren zijn gekomen, kunnen met mitigerende maatregelen teruggebracht worden naar lage risico's. De werkwijze en technische ontwerp chatvoorziening die zijn gebruikt tijdens de pilot, zijn daarmee potentieel toepasbaar conform de AVG. **Pas de mitigerende maatregelen en aanbevelingen uit de DPIA toe in het vervolgtraject voor chatarchivering.**
- Bij implementatie van de chatvoorziening, wordt deze DPIA idealiter als basis gebruikt. Het is namelijk de bedoeling dat de DPIA het startpunt vormt voor het verdere ontwerp en de uitrol van (beleid, werkwijze en voorzieningen rondom) chatarchivering. **Zie het DPIA Rapport als een levend document dat hergebruikt wordt. Zorg daarbij altijd voor her-analyse van het geheel en daarna eventueel aanpassingen (op onderdelen), zodat dwarsverbanden niet verloren gaan.**
- Voortbordurend op de vorige aanbeveling is één van de risico's van toepassing op de hoge mate van afhankelijkheid van Meta Business Services i.c.m. onduidelijkheden over de manier waarop zij omgaan met gegevens. Naast de mitigerende maatregelen die hier te nemen zijn, is breder te vragen: hoe wil de Rijksoverheid bestuurlijk gezien omgaan met deze afhankelijkheid? Wordt dit gezien als een obstakel of als een aanvaardbaar risico dat gemitigeerd moet worden? **Overweeg vanuit bestuurlijk perspectief hoe omgegaan wordt met de afhankelijkheid van Meta Business Services en stem hier het beoogde beleid op af. Wanneer de afhankelijkheid niet als een obstakel gezien wordt, moet een prescan uitgevoerd worden, om te beoordelen of een specifieke DPIA nodig is.**
- De manier waarop de DPIA op het proces van archiveren van chatberichten is toegepast, wordt door betrokkenen gezien als een positieve ontwikkeling die idealiter als standaard wordt toegepast. Het gaat dan om het kijken naar de informatiebeheerstappen en bijbehorende techniek, in plaats van chatarchivering in het algemeen of alleen de oplossing, **Pas deze wijze van analyseren bij DPIA's toe waar mogelijk.**
- Bij chatberichten gaat het om ongestructureerde gegevens. Vanuit de AVG bestaat hiervoor de ruimte om een inschatting te maken van de waarschijnlijkheid van verwerking van bijzondere, gevoelige persoonsgegevens en gevoelige informatie, niet zijnde persoonsgegevens. Denk bij dit laatste bijvoorbeeld aan uitwisseling van standpunten rondom geopolitieke ontwikkelingen. Deze inschatting moet goed worden onderbouwd, maar is nodig om toepassing van middelen met ongestructureerde gegevens haalbaar te maken. **Beoordeel in het vervolgtraject vanuit een integrale risicoanalyse hoe hiermee in het uiteindelijke ontwerp van de chatarchivering omgegaan wordt.**
- Ook in het verlengde van het voorgaande punt: naast de functionele en technische maatregelen van de chatvoorziening, moet ook gekeken worden naar de beleidsmatige onderdelen die de risico's verlagen. **Kijk in samenhang naar techniek, functionaliteiten en beleid (subparagraaf 2.2.1) om de bestaande risico's te mitigeren.**

## 5.2 Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)

### 5.2.1 Wat is de BIO?

De overheid beschikt over grote hoeveelheden gevoelige informatie, die moeten worden beschermd tegen onder meer datalekken en cyberaanvallen. Door het volgen van de BIO als normenkader zorgt de overheid er actief voor dat de gebruikte systemen en bijbehorende data zo veilig mogelijk zijn en blijven. De BIO is een set van minimale eisen en richtlijnen gericht op risicomanagement, die zijn opgesteld om de informatieveiligheid binnen de overheid te waarborgen.

### 5.2.2 Wat is er gedaan?

In de kern komt het er bij de BIO -net als bij een DPIA- op neer dat:

- Risico's in kaart worden gebracht;
- Deze risico's worden gewogen aan de hand van risicoprofielen van gebruikers en mogelijke gevolgen;
- Mitigerende maatregelen worden geformuleerd die moeten worden opgevolgd.

CIO Rijk heeft een dergelijke analyse uitgevoerd op de ontwerp chatvoorziening van de pilot.

### 5.2.3 Bevindingen

Gezien de doelgroep (sleutelfunctionarissen) van deze chatvoorziening, sleutelfunctionarissen, zijn in het dreigingslandschap twee categorieën specifiek en zwaarwegend:

- **Digitale spionage, zowel gericht als ongericht.** Spionage kan gericht zijn op één persoon, maar ook breder kijken en over een langere tijd heel veel kleine stukjes informatie verzamelen. Over de tijd kan dit een duidelijk beeld schetsen. Hoewel de inhoud van chatberichten vrijwel onmogelijk is in te zien door de toegepaste versleuteling, kunnen metadata zoals tijd, locatie en wie met wie communiceert ook een schat aan informatie zijn.
- **Impersonatie.** Een kwaadwillende kan zich voordoen als een vertrouwde gebruiker om bijvoorbeeld misinformatie te verspreiden of andere gebruikers te verleiden tot het doen van betaalopdrachten.

Het inherente risico van de chatvoorziening is door de beoogde doelgroep – bewinds- personen en sleutelambtenaren – hoog te noemen. Hun positie binnen de Rijksoverheid maakt hen een potentieel gewild doelwit voor cyberaanvallen en spionage. Wanneer een chatvoorziening zoals in de pilot rijksbreed wordt uitgerold, moeten de nodige maatregelen worden genomen om tot een acceptabel restrisico te komen. Deze komen in de volgende subparagraaf aan de orde.



#### 5.2.4 Conclusies en aanbevelingen

Dreiging (Conclusies)	Mitigatie (Aanbevelingen)	Status
Afhankelijkheid van Microsoft Azure als platform voor de chatdienst	Exit- of uitwijkscenario moeten klaarstaan	Er zijn alternatieve hosting oplossingen beschikbaar binnen de Rijksoverheid. Voor het vervolgtraject is hier onderzoek naar nodig.
Het gekozen hosting platform voor de pilot is ten tijde van de pilot nog niet op het gewenste BBN2 beveiligingsniveau	Tijdens de pilot is alleen dummydata gebruikt	Voor het vervolgtraject moet het platform op het gewenste beveiligingsniveau zitten
Door interoperabiliteit met externe chatdiensten deel je (meta)data van gebruikers met diensten zoals WhatsApp en Signal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chatberichten mogen geen gevoelige informatie bevatten</li> <li>• Metadata worden zoveel mogelijk verwijderd voor zover dit de archivering van berichten niet in de weg zit</li> </ul>	Geaccepteerd risico, omdat interoperabiliteit, meta-datering en archivering van de berichten een vereiste zijn
Underschepping en manipulatie van communicatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Versleuteling van berichten</li> <li>• (Multifactor) authenticatie voor toegang tot de dienst</li> <li>• Voor de uitrol een Baseline Security Product Assessment (BSPA) laten uitvoeren door de AIVD</li> <li>• Periodiek penetratietest op zowel het platform als de applicatie zelf, door een onafhankelijk partij</li> </ul>	De BSPA en penetratietest op de applicatie zelf nog worden uitgevoerd

### 5.3 Archiefwet '95

Overheidsorganen zijn op grond van de Archiefwet, 1995, artikel 3, verplicht 'onder hen berustende archiefbescheiden in goede, geordende en toegankelijke staat te brengen en te bewaren, alsmede zorg te dragen voor de vernietiging van de daarvoor in aanmerking komende archiefbescheiden'. De wet laat echter grotendeels open wat daarvoor concreet moet gebeuren; elk overheidsorgaan moet dat zelf invullen. De zogenoemde Duurzame Toegankelijkheids (DUTO)-eisen zijn daarvoor een instrument dat is ontwikkeld door het Nationaal Archief. Deze eisen kunnen in kaart gebracht worden met een DUTO-scan.

#### 5.3.1 Wat is een DUTO-scan?

Een DUTO-scan is een analyse waarbij gebruikerswensen voor duurzame toegankelijkheid van informatie worden vertaald in concrete aanbevelingen voor de organisatie. De DUTO-scan neemt hierbij de hele informatieketen en de organisatie daaromheen – waaronder mens, proces, functionaliteit, techniek – onder de loep. De scan richt zich op alle betrokkenen en wordt vastgelegd in een rapport.

De DUTO-scan kijkt ook naar aspecten die nog niet of niet voldoende zijn meegenomen. Uit de scan volgen aanbevelingen voor maatregelen om de duurzame toegankelijkheid van de informatie te verbeteren, in dit geval de opgeslagen chatberichten. Deze aanbevelingen kunnen vervolgens worden gebruikt in de vervolgtrajecten voor beleid en techniek. Concreet geeft de scan aanbevelingen over hoe de DUTO-kwaliteitskenmerken meegenomen kunnen worden in het beleid en de onderliggende chatvoorziening.

### 5.3.2 Kwaliteitskenmerken DUTO

De DUTO-scan baseert zich op de DUTO-kwaliteitskenmerken die invulling geven aan het begrip duurzame toegankelijkheid in de nieuwe Archiefwet. De kwaliteitskenmerken zijn:

- Vindbaar;
- Beschikbaar;
- Leesbaar;
- Interpreteerbaar;
- Betrouwbaar; en
- Bestand tegen veranderingen.

### 5.3.3 Wat is er gedaan en waarom?

Voorsortend op een uitgebreide DUTO-scan<sup>28</sup> is tijdens de pilot aan het Nationaal Archief gevraagd een eerste analyse op aandachtspunten uit te voeren. Deze analyse is gebaseerd op twee demonstraties van de applicaties, architectuurplaten en geboden informatie. Deze analyse is ook langs de lijn van de zes kwaliteitskenmerken gegaan zoals genoemd in 5.3.2, maar minder uitgebreid dan in een DUTO-scan.

Duurzame toegankelijkheid is een belangrijke voorwaarde waaraan het beoogde beleid en de onderliggende chatvoorziening moeten voldoen. Door in een vroeg stadium de expertise van het Nationaal Archief in te schakelen, kunnen we een vollediger antwoord geven op de hoofdvraag in dit eindverslag.

In de volgende paragraaf worden de belangrijkste aandachtspunten behandeld.

*Zie voor een gedetailleerde uitwerking van subparagraaf 5.3.4 'Advies Duurzame Toegankelijkheid Pilot Voorzieningen Chatarchivering'. Let op: dit advies is interdepartementaal vertrouwelijk verklaard en daarmee alleen in te zien door medewerkers van departementen.*

**Nationaal Archief (NA). Advies Duurzame Toegankelijkheid Pilot Voorzieningen Chatarchivering', v. 1.0 (2024) 1-8.**

### 5.3.4 Belangrijke aandachtspunten DuTo-onderzoek

#### **Uitgelicht: vindbaarheid en beschikbaarheid**

De veiliggestelde chatcommunicatie moet snel en zonder al te veel moeite vindbaar zijn. Op de kortere termijn door een Woo-functionaris of medewerker van het departement die – met een legitiem doel – die informatie nodig heeft. En op de langere termijn door een burger, journalist of onderzoeker in het Nationaal Archief. Binnen de pilot is hiervoor gewerkt met verschillende stappen binnen de multichannel chatapplicatie en de verrijking-applicatie voor het toevoegen van metadata aan de chatberichten.

In het 'Eindrapport DuTo-onderzoek pilot chatarchivering' staat een uitgebreid verslag van alle benoemde aandachtspunten. Hieronder volgen de algemenere aandachtspunten met bijbehorende aanbevelingen die direct relevant zijn voor het beantwoorden van de hoofdvraag.

<sup>28</sup>Het bleek praktisch niet haalbaar om in de pilotfase een uitgebreide DUTO-scan te doen. Gezien het belang van duurzame toegankelijkheid voor de toepasbaarheid van het beoogde beleid, is daarom gekozen voor een eerste analyse op aandachtspunten. Daaruit zijn enkele aanbevelingen naar voren gekomen, die meegenomen zijn ter beantwoording van de hoofdvraag van dit rapport. In de nabije toekomst moet alsnog een uitgebreide DUTO-scan plaatsvinden.

## Uitgelichte aandachtspunten DUTO-onderzoek en aanbevelingen

### Techniek

- De verrijkingapplicatie biedt een specifieke groep geautoriseerde en getrainde medewerkers, namelijk Woo-functionarissen en DIV-medewerkers, een uitgebreide zoekfunctie specifiek voor chatberichten. **Bekijk voor de indieners van een Woo-verzoek en 'gewone' ambtenaren in de toekomst of een dergelijke zoekfunctionaliteit moet en kan worden gerealiseerd.**
- In het huidige ontwerp van de pilot kunnen in het proces aanpassingen op formaat worden gedaan in het originele bericht om het aan te laten sluiten op de applicatie die tijdens de pilot is gebruikt. Bij het overbrengen van die berichten naar een archief bestaat het risico dat ze niet meer te openen zijn door een verborgen afhankelijkheid in de aanpassingen die nu niet beschikbaar is in het archief. Daarmee rijst de vraag of er nu ergens een afhankelijkheid in het proces zit die over bijvoorbeeld 10 jaar naar boven kan komen. **Kijk naar de migratiestappen binnen het proces en probeer deze waar mogelijk te beperken. Behoud daarbij inzicht in wat er in elke migratiestap precies gebeurt op bestandsniveau. Wat doe je en hoe ziet dat er uit?**
- In het kader van Duurzame Toegankelijkheid komen verschillende speerpunten aan bod, zoals de discussie rondom ontdebellen van gegevens en de gebruikte bestandsformaten. **Voor borging van Duurzame Toegankelijkheid is het van groot belang dat na de pilot ontwerpessies georganiseerd worden voor chatarchivering, waarbij verschillende disciplines aansluiten.**

### Beleid

- **Bepaal in afstemming met het Nationaal Archief (namens OCW), CIO Rijk en OCW een werkbare definitie van het begrip 'conversatie' en zorg dat delen van een conversatie aan elkaar gekoppeld kunnen worden.**

## 5.4 Wet open overheid (Woo)

### 5.4.1 Wat is de Woo?

Iedereen heeft recht op informatie over wat de overheid doet, hoe ze dat doet en waarom. Overheidsorganisaties moeten die informatie uit zichzelf geven, of als iemand daarom vraagt. De informatie wordt dan onder voorwaarden openbaar. Dat is geregeld in de Wet open overheid (Woo). Zo kunnen burgers, maar ook bijvoorbeeld Kamerleden of journalisten, de overheid controleren. Openbaarheid is daarom belangrijk voor de democratie in ons land en dit is ook van toepassing op chatberichten.

### 5.4.2 Hoe houdt de pilot chatarchivering zich tot de Woo?

De uiteindelijke rijksbrede oplossing voor chatarchivering zal in lijn moeten zijn met de Woo. De pilot richtte zich op de eerste drie informatiebeheerstappen<sup>29</sup>, te weten: creatie, veiligstellen en (gedeeltelijk) optimaliseren. De daadwerkelijke stap(pen) naar openbaring voor onder meer de Woo vindt plaats in de vierde beheerstap 'ontsluiting'. Dit deel viel dus buiten scope van de pilot. Maar in de eerste drie informatiebeheerstappen vinden voorbereidende activiteiten plaats om de ontsluiting conform de Archiefwet toe te passen. Denk daarbij aan de opslag naar een logische ordening, verrijking met context (metadata) en het converteren naar een vorm die geëxporteerd kan worden naar bijvoorbeeld een Document Management System en daarop aangesloten Enterprise Search oplossingen.

<sup>29</sup> Zie bijlage 8.4.2. voor een totaaloverzicht en verdere uitleg van de informatiebeheerstappen.

#### 5.4.3 **Bevindingen en conclusie Woo**

Tijdens de pilot is vastgesteld dat de voorbereidende stappen voor uiteindelijke ontsluiting mogelijk zijn. Wel blijkt uit het DUTO-onderzoek dat het belangrijk is om te onderzoeken wat nodig is om alle informatiebeheerstappen duurzaam toegankelijk af te handelen. Daar zijn keuzes in te maken en daarom is een integraal ontwerp op de gewenste situatie voor chatarchivering nodig. In relatie tot de hoofdvraag van de pilot kan wel geconcludeerd worden dat in de eerste drie informatiebeheerstappen geen obstakels bestaan om uiteindelijk de veiliggestelde chats te kunnen ontsluiten.

#### 5.4.4 **Aanbevelingen Woo**

- ***In lijn met de aanbeveling vanuit het DUTO-onderzoek moeten er ontwerpessies komen waarbij ook het Nationaal Archief aansluit voor het borgen van Duurzame Toegankelijkheid in het integrale ontwerp van de inrichting van chatarchivering.***



## 6 Doelmatigheid

Doelmatigheid is één van de vier toetsingsgronden van de pilot. Doelmatigheid beantwoordt de vraag in hoeverre het beoogde chatbeleid vanuit techniek toepasbaar en financieel uitvoerbaar is. Voor toepassing van de sleutelfunctionarissenmethodiek kan de huidige handmatige werkwijze namelijk niet worden voortgezet met de beoogde opschaling van bewindspersonen (N=30) naar bewindspersonen en sleutelfunctionarissen (N=1800). Zoals vastgesteld door verschillende adviesorganen is de huidige werkwijze is niet eenduidig, omslachtig, gebruikersonvriendelijk en levert niet de gewenste kwaliteit op. De doelmatigheidsanalyse kenmerkt zich door de volgende twee onderdelen.

- **Efficiëntie:** De technische en procesmatige vergelijking van de huidige- met de beoogde, geautomatiseerde werkwijze. Door een geautomatiseerde werkwijze kunnen verschillende technische en procesmatige verbeteringen worden gerealiseerd; en
- **Effectiviteit:** de mate van schaalbaarheid en beoogde kostenproportionaliteit (kosten-baten) van de geautomatiseerde werkwijze.

### 6.1 Afbakening doelmatigheid

Tijdens de pilot is een ontwerp chatvoorziening ingericht, het 'multichannel chatapplicatie'. Het multichannel chatapplicatie wordt door SSC-ICT gehost in een *landing zone*, met behulp van de clouddienst Microsoft Azure. Hierbij is de landing zone geïnstalleerd op de tenant van het Ministerie van Binnenlandse Zaken. Dit betekent dat chatberichten niet bij de betrokken departementen in beheer zijn genomen. Ook is niet gebruik gemaakt van een basisbeveiligingsniveau 2 (BBN2), die van toepassing is op vertrouwelijk informatie. Daarom is er gedurende de pilot dummy data gegenereerd en is er voor het beschermen van de privacy van deelnemende sleutelfunctionarissen gebruik gemaakt van gefingeerde profielinformatie. Deze afbakening is op verschillende manieren van toepassing op de doelmatigheidsanalyse en zullen in paragraaf 6.2 'Efficiëntie' en paragraaf 6.3 'Effectiviteit (kostenproportionaliteit en schaalbaarheid)' worden uitgewerkt.

### 6.2 Bevindingen 'Efficiëntie'

Rijksbreed wordt er verschillend invulling gegeven aan het handmatig veiligstellen van (zakelijke) chatberichten van bewindspersonen bij departementen. De Rijksorganisatie voor Informatiehuishouding (RvIHH) is de primair belaste organisatie van de Rijksoverheid die het veiligstellen van (zakelijke) chatberichten van bewindspersonen als dienstverlening aanbiedt. De huidige werkwijze wordt op drie verschillende manieren uitgevoerd:

- RvIHH biedt dienstverlening integraal aan bij aangesloten departementen;
- RvIHH biedt dienstverlening deels aan bij een departement;
- Departement voert chatberichtarchivering zelfstandig uit.

Voor het vergelijken van de huidige, handmatige werkwijze met de geautomatiseerde werkwijze tijdens de pilot wordt de dienstverlening van RvIHH ter referentie gebruikt. Op basis van deze vergelijking zijn de volgende bevindingen gedaan.

### 6.2.1 Techniek

Technisch gezien kan met het beoogde beleid en de toekomstige chatvoorziening efficiëntie behaald worden op de volgende punten:

- **Geautomatiseerde opslag chatberichten.** Doordat chatberichten geautomatiseerd worden opgeslagen in een integraal beheerde omgeving hoeven telefoons van sleutelfunctionarissen niet meer tijdelijk ingenomen te worden om de chatberichten uit te lezen;
- **Unieke berichten.** Doordat opgeslagen individuele chatberichten ieder een unieke code krijgen, zijn ze onderscheidbaar. Dit is op lange termijn zeer waardevol voor het beschikbaar en doorzoekbaar houden van chatberichten.
- **Ontdubbelen.** Door het ondervangen van de huidige werkwijze van ontdubbelen van chatberichten die zijn verstuurd en ontvangen door gespreksdeelnemers in de chatconversatie. Met toepassing van de multichannel chatapplicatie is het vanuit de technische configuratie mogelijk om het chatbericht eenmalig te registreren. Dit betekent dat er geen aanvullende werkzaamheden zijn vereist voor het ontdubbelen van chatberichten en bespaart omslachtige werkzaamheden die tijd vereisen<sup>30</sup>.
- **Zoeken en filteren.** De nieuwe geautomatiseerde werkwijze maakt het mogelijk om relatief gemakkelijk chatberichten te doorzoeken en te filteren op basis van de zoekvraag die wordt gesteld door de functionaris. De chatberichten zijn niet, zoals in de huidige situatie, in verschillende mappen in een DMS te vinden, maar integraal doorzoekbaar. Er zijn diverse zoekfunctionaliteiten en visualisatie-technieken toegepast die het zoekproces aanzienlijk versimpelen.
- **Verrijken.** Sleutelfunctionarissen kunnen als gebruikers worden verrijkt met metadata voor het voorzien van onder meer, maar niet beperkt tot, het departement, afdeling en functietitel. Voor toepassing van de sleutelfunctionarissenmethodiek is het van belang dat gebruikers met de juiste metadata inzichtelijk zijn voor het filteren en selecteren van de relevante chatberichten.

### 6.2.2 Implementatie

- Met toepassing van de sleutelfunctionarissenmethodiek moet rekening worden gehouden met het feit dat chatberichten niet per zaak of dossier moeten worden gearchiveerd per departement, maar per sleutelfunctionaris. Met de multichannel chatapplicatie is het mogelijk gebruikers te meta-dateren en relatief gemakkelijk deze aanvullende vorming van ordening te realiseren.
- Met het beoogde beleid zullen bewindspersonen en sleutelfunctionarissen een zakelijke en privételefoon gebruiken. Het scheiden van de telefoons ziet er op toe dat er geen vermenging ontstaat van zakelijk, partijpolitiek en privé gerelateerde chatberichten die moeten worden opgeschoond en gevalideerd. Dit betekent een aanzienlijke tijd- en lastenvermindering voor functionarissen bij departementen.

### 6.2.3 Borging

De borging van veiligstellen van de chatgegevens is onderdeel van de werking van het multichannel chatapplicatie. Het is in de opzet zoals gekozen in de pilot niet mogelijk om berichten uit te zonderen. Verplicht gebruik van de applicatie is voldoende voor borging van alle berichten.

<sup>30</sup> Technisch is dit dus toepasbaar gebleken. Vanuit de Duto aanbevelingen dient wel in breder verband gekeken te worden naar de wenselijkheid van de ontdubbelen en de manier waarop. Het onderliggende vraagstuk is: Is er sprake van verschillende context wanneer een bericht enerzijds verstuurd wordt en anderzijds ontvangen wordt?

#### 6.2.4 Functioneel beheer

Het functioneel beheer is uitgevoerd door het projectteam gedurende de pilot. In een uiteindelijke implementatie bestaat het functioneel beheer minimaal, maar niet uitsluitend uit de volgende zaken:

- Beheer van de (de uitgifte van) telefoontoestellen, abonnement, applicatie, wachtwoord en beveiliging;
- Beheer van de accounts van de chataccounts (inclusief aanmaak van Whatsapp Business accounts);
- Beheer van de accounts binnen het multichannel chatapplicatie;
- Beheer van de veilig gestelde gegevens.

#### 6.2.5 Gebruikersadoptie

In de huidige situatie blijkt een gebrek aan regels en afspraken over zakelijk chatten, wat leidt tot onduidelijkheid. De organisatiecultuur en het gedrag van medewerkers, het zogenoemde ambtelijk vakmanschap, vormen daarbij ook een grote uitdaging. Het uitvoeren van een uitgebreide adoptiestrategie tijdens de implementatiefase van een toekomstige chatvoorziening vormt daarmee een perfect moment om richtlijnen en afspraken over zakelijk chatgebruik, ondersteund door passende maatregelen en leiderschap, verder te implementeren. Kortom, efficiëntie realiseren is ook grotendeels afhankelijk van omarming van het beoogde beleid en bijbehorende voorzieningen.

### 6.3 Bevindingen 'Effectiviteit' (kostenproportionaliteit en schaalbaarheid)

De doelmatigheidsanalyse geeft ook antwoord op de vraag in hoeverre het nieuwe, beoogde beleid voor chatberichtarchivering financieel uitvoerbaar is. Voor het vergelijken en uiteenzetten van de huidige en nieuwe beoogde kosten is een aantal voorwaarden van toepassing.

#### 6.3.1 Kosten huidige, handmatige werkwijze

Op basis van communicatie met RvIHH worden de huidige kosten voor het jaarlijks, departementaal in beheer nemen van chatberichten vastgesteld op **5.000,-** per bewindspersoon.<sup>31</sup>

Met oog op de aanzienlijke opschaling van de huidige groep bewindspersonen (N=30) naar bewindspersonen én sleutelfunctionarissen (N=1800) kan er indicatief worden gekeken naar de kosten die voor de pilot zijn gemaakt, maar kunnen niet worden gebruikt als maatstaf.

#### 6.3.2 Kosten pilot chatberichtarchivering

De pilot chatberichtarchivering is uitgevoerd met een concrete afbakening (paragraaf 6.1). De kosten van de pilot moeten worden bekeken vanuit een aantal specifieke keuzes die zijn gemaakt gedurende het uitvoeren van de pilot.

<sup>31</sup> RvIHH. *Producten -en Dienstencatalogus RvIHH (2024). Hoofdstuk 3, Digitale Producten en Diensten, 3.4.4. Archivering berichtenapps*, p. 19, geraadpleegd op: [Producten-en Dienstencatalogus RvIHH 2024 | Rapport | Rijksorganisatie voor Informatiehuishouding](#)

### 6.3.3 Voorwaarden

- **Development licenties.** De gekochte producten van de twee betrokken leveranciers en de ingerichte *landing zone* van SSC-ICT in Microsoft Azure zijn gebaseerd op development licenties. Dit betekent dat er geen productiekosten van toepassing zijn. Deze zouden in praktijk hoger uitvallen.
- **Staffelprijs.** Op basis van het aantal departementen dat de nieuwe, geautomatiseerde werkwijze bij de leveranciers afneemt zal de prijs van de licentie variëren.

Pilot Chatberichtarchivering	Kosten
Aanschaf, installatie en licentie	€ 201.240,00
Engineering en Support Strippenkaart applicaties	€ 20.000,00
Infra Azure en Mobile	€ 238.462,00
Duurzame Toegankelijkheid (DuTo)	€ 15.000,00
Communciatie	€ 30.000,00
Personele kosten RDDI	€ 595.490,00
Personele kosten RvIHH	€ 170.560,00
Consideratie (DPIA)	€ 51.000,00
Nationaal Archief	€ 15.000,00
<b>Totaal</b>	<b>€ 1.336.752,00</b>

## 6.4 Conclusie en aanbevelingen ‘Doelmatigheid’

Gelet op de uitvoerbaarheid van het nieuwe, beoogde beleid is duidelijk dat er aanzienlijke verbeteringen op techniek en benodigde tijd kunnen worden gerealiseerd bij toepassing van de beoogde, geautomatiseerde werkwijze.

### 6.4.1 Conclusie efficiëntie

Met de technische configuratie van het multichannel chatapplicatie, zoals getest is tijdens de pilot, zijn er verschillende technische en procesmatige verbeteringen die kunnen worden gerealiseerd. Vanuit de technische configuratie van de multichannel chatapplicatie zijn er verschillende tijdbesparende en efficiëntere werkwijzen mogelijk. Het doorzoeken, filteren en verrijken/optimaliseren van chatberichten in een integraal beheerde omgeving staat in hoge mate garant voor het behouden van data op langere termijn en is daarmee beschikbaar en doorzoekbaar.

### 6.4.2 Conclusie en aanbeveling effectiviteit (kosten en schaalbaarheid)

Hoewel er op uiteenlopende wijze invulling wordt gegeven aan de huidige, handmatige werkwijze en daarmee geen eenduidig referentiekader beschikbaar is, kan worden gesteld dat de opschaling voor het in beheer nemen van (zakelijke) chatberichten bij bewindspersonen (N=30) naar bewindspersonen én sleutelfunctionarissen (N=1800) toepasbaar is met de beoogde, geautomatiseerde werkwijze. In aanvulling op de onhoudbaarheid van de huidige, handmatige werkwijze zouden er disproportionele aanvullingen moeten worden gemaakt om deze opschaling mogelijk te maken. De kosten die zijn gemaakt gedurende de pilot verschaffen een zeker inzicht in kosten die zijn gemoeid met het



toepassen van de beoogde, geautomatiseerde werkwijze, maar kunnen niet als maatstaf worden gebruikt. Het vaststellen van de financiële haalbaarheid komt zodoende beter tot zijn recht in de aanbestedingsfase waar ook rekening gehouden moet worden met implementatie- en adoptiekosten.

## 6.5 Aanbevelingen

### Aanbevelingen Efficiëntie

- Bij het inrichten van het geautomatiseerd veiligstellen/in beheer nemen van chatberichten: stuur aan op de toepassing van een integraal beheerde omgeving zodat chatberichten op één locatie vindbaar en doorzoekbaar zijn bij een departement.
- Met oog op het toepassen van de sleutelfunctionarissenmethodiek: stuur aan op het maken van Rijksbrede afspraken, maar in ieder geval per departement. Richt hierbij een duidelijk *on- en off boarding*-proces in, waarbij duidelijk wordt vastgelegd welke sleutelfunctionaris welke functie op zich neemt, wanneer de sleutelfunctionaris uit dienst treed en registreer het bijbehorende toestel. Hiermee blijft de geschiedenis van de chatconversatie behouden en is afgebakend welke chatberichten door een sleutelfunctionaris in welke hoedanigheid worden verstuurd.

### Aanbevelingen Effectiviteit

- Houd bij de daadwerkelijke implementatiekosten rekening met de kosten die zijn gemaakt gedurende pilot. Concreet moet worden stilgestaan bij de voorwaarden van de pilotkosten. Dat betreft het gebruik van development licenties, waarbij geen productiekosten van toepassing zijn geweest en een staffelprijs door het aantal departementen die de licentie afnemen.



## 7 Overkoepelende conclusie, geleerde lessen en aanbevelingen voor het vervolgtraject

### 7.1 Is het beoogde beleid praktisch uitvoerbaar, grotendeels te automatiseren en financieel haalbaar?

Op basis van de behandelde toetsingsgronden in voorgaande hoofdstukken is de hoofdvraag positief te beantwoorden. Tijdens de pilot is aangetoond dat de beleidsuitgangspunten zoals verwoord in paragraaf 2.2.1:

- praktisch toepasbaar zijn;
- waar mogelijk te automatiseren zijn; en
- daarbij voldoen aan randvoorwaarden op gebied van security en privacy.

Vanuit duurzame toegankelijkheid bestaan nog enkele integrale ontwerp vraagstukken, die in het vervolgtraject prima opgepakt kunnen worden. Vanuit de pilot kan geen finaal oordeel geveld worden over financiële haalbaarheid, maar:

- Er is duidelijk gemaakt welke efficiency behaald wordt met automatisering van veiligstellen en optimaliseren van de chatberichten met het oog op ontsluiting en archivering;
- De beoogde kosten zijn waar mogelijk inzichtelijk gemaakt; en
- Er is duidelijk gemaakt welke factoren de kosten beïnvloeden.

De huidige handmatige werkwijze is bovendien niet schaalbaar van het huidige aantal bewindspersonen (30) waarvoor het wordt toegepast, naar alle sleutelfunctionarissen (1800). De onderzochte oplossingsrichting tijdens de pilot, is dus ook het antwoord op hoe de toepasbaarheid van het beoogde chatbeleid en bijbehorende chatvoorziening vormgegeven kan worden.

Ondanks het positief beantwoorden van de hoofdvraag zal voor de praktische toepasbaarheid opvolging moeten worden gegeven aan een aantal aandachtspunten en aanbevelingen om een chatvoorziening op een goede, zorgvuldige en vooral ook integrale manier in te zetten.

In paragraaf 7.3 gaan we hier verder op in. In paragraaf 7.2 worden eerst de inzichten gedeeld die tijdens de pilot zijn opgedaan.

## 7.2 Geleerde lessen en aanbevelingen

- Zet in op een rijksbrede chatvoorziening in de vorm van een zakelijke chatapplicatie die functioneert volgens de methodiek ‘Vastleggen bij de bron’, waarbij de communicatie in eigen beheer is van de Rijksoverheid of betreffende departement. Marktonderzoek heeft uitgewezen dat deze methodiek het beste past bij de beoogde/gewenste situatie voor chatarchivering. Deze methodiek is uitvoerig getest tijdens deze pilot, aanvullend op de pilot die is uitgevoerd door het Ministerie van Defensie<sup>32</sup> en blijkt praktisch toepasbaar.
- Tijdens de afstemming binnen de pilot is meerdere keren een duidelijke oproep voor integraliteit vanuit departementen gedaan. Formuleer aan de start van het vervolgtraject dan ook een éénduidige opdracht die zich richt op de integraliteit van de totaaloplossing chatarchivering. Stel het vraagstuk chatarchivering in al haar dynamiek centraal en niet de oplossing/producten. Het gaat dan om:
  - Alle vijf beheerstappen (zie bijlage 8.4.2);
  - De bijbehorende beleidsuitgangspunten;
  - Een uniforme/geharmoniseerde werkwijze bij de departementen;
  - Een integraal ontwerp voor techniek, de bijbehorende kaders en de randvoorwaarden op gebied van security, privacy, DUTO en Woo;
  - De inzet op gebruikersacceptatie/gebruikersadoptie.
- Richt een daadkrachtige governance in waarin alle stakeholders zijn vertegenwoordigd. Zet daarbij in op een werkwijze, die enerzijds past bij het complexe speelveld en anderzijds iedereen in staat stelt stappen te zetten op de eigen onderwerpen en geïnformeerd te blijven op aanpalende onderwerpen. Zorg voor:
  - Een (wendbare) projectmanagementmethode;
  - Een manier om input op te halen over wat gebruikers belangrijk vinden, in plaats van dit op afstand in te schatten of te bepalen.
  - Aanhaking van alle stakeholders in een vroeg stadium: gebruikers, leveranciers en van belang zijnde disciplines als CPO's, CISO's, NA, etc. Zoek aansluiting bij de keten waar mogelijk.
  - Een heldere gekaderde omgeving waarin de professionaliteit en verantwoordelijkheid van de toekomstige projectstructuur wordt gesteund en geborgd.
  - Integraliteit met andere lopende projecten op het gebied van informatiehuishouding (zoals gebruik van Microsoft Teams-chat), maar maak dit niet onnodig complex waardoor het een verlamme werking kan hebben.
  - Het type samenwerking zoals beschreven bij de toetsingsgrond Techniek. Werk als verschillende partijen vanuit verschillende organisaties samen op een manier dat iedereen zich -binnen redelijke marges- richt op waar hij/zij goed in is. Het gaat daarbij om het neerzetten van het resultaat. Systeemdenken vanuit verschillende organisaties is van ondergeschikt belang.
  - Continuering van de verdeling van de opgaven in te realiseren epics<sup>33</sup> zoals die zijn gehanteerd tijdens de pilot. Bewaak wel de integraliteit.

<sup>32</sup> Op hoofdlijnen uiteengezet in subparagraaf 1.2.2.

<sup>33</sup> Te weten: Beleid, Gebruikersacceptatie, Techniek, Compliance en Doelmatigheid

### 7.3 Aanbevelingen voor het vervolgtraject chatarchivering

- Zowel deze pilot als de pilot uitgevoerd door het Ministerie van Defensie hebben waardevolle inzichten opgeleverd over de haalbaarheid en uitvoerbaarheid van (technische) voorzieningen voor chatberichtenarchivering. Deze methodiek is uitvoerig getest tijdens de pilot, aanvullend op de pilot van het Ministerie van Defensie, en blijkt praktisch toepasbaar.
- Zet in op een vervolgtraject met als doel de realisatie van een generieke chatvoorziening om archivering en openbaarmaking te bevorderen. Betrek daarbij de uiteenlopende gebruikersgroepen. Maak gebruik van de bevindingen en aanbevelingen die op basis van de verschillende toetsingsgronden uit de pilot naar voren zijn gekomen. Borg deze vervolgens in de uitwerking van beleid, ontwerp, inrichting, gebruikers en kosten. Zie ook volgend punt.
- De pilot heeft scherpe inzichten opgeleverd over de ontwerp-vraagstukken die bestaan, die voor de inrichting van de beoogde chatvoorziening beslecht moeten zijn. Sta uitgebreid stil bij een integraal ontwerp van de gehele inrichting rondom de chatvoorziening. Besteed hierbij ook aandacht aan gemeenschappelijk beeld en gemeenschappelijke begrippen. Concreet zijn ontwerp-sessies nodig voor de uiteindelijke oplossing op onder meer de volgende punten:
  - De onderliggende rijksbrede technische infrastructuur, de benodigde licenties, accounts en domeinnamen en het beheer hierop;
  - Een werkwijze voor de ontsluiting van chatberichten;
  - Het borgen van duurzame toegankelijkheid binnen alle vijf informatiebeheerstappen;
  - De consequentie van conversatie als informatieobject. Wat is nodig om conversatie als eenheid te duiden?
  - In het verlengde daarvan: toepassing van opslagformaten. Chat is complex wat betreft opslagformaten.
  - Toepassingen voor niet-sleutelfunctionarissen of de gevolgen voor deze grote groep in de gewenste situatie.
  - Gebruik van Meta en de afhankelijkheid van deze partij wanneer WhatsApp één van de leidende chatapplicatie blijft voor sleutelfunctionarissen. Wanneer dit niet als obstakel gezien wordt, is het advies hierop een specifieke DPIA uit te voeren. Wanneer de afhankelijkheid wel als obstakel gezien wordt, zijn vanuit beleid restricties benodigd op gebruik van chatapplicaties.
- Zorg ervoor dat het beleid voor chatgebruik en de regels die daar uit voortkomen duidelijk zijn voor de medewerkers van de Rijksoverheid. Hoe gebruik je chat in privé, partijpolitieke en zakelijk context? Wat mag wel en wat mag niet?
- Onderzoek de mogelijkheden van moderne toepassingen als A.I. en algoritmes voor de identificatie van privacygevoelige informatie. Dit kan helpen om sneller en effectiever gevoelige gegevens te identificeren en te beschermen tegen openbaarmaking. Uit het marktonderzoek voor chatarchivering bleek dat hier in de markt al enkele oplossingen voor in ontwikkeling zijn. Twee punten zijn hierbij belangrijk:
  - A.I. kan niet zelf identificeren wat niet is gedefinieerd. Het moet scherp en duidelijk zijn wat we verstaan onder privacygevoelige, partijpolitieke, zakelijke en privé.
  - Zie A.I.-toepassingen als aanvullend, nadat de basis voor chatarchivering is neergezet. Dit is ook afhankelijk van hoe ver marktpartijen dan zijn met de ontwikkeling, maar voorkom dat het vervolgtraject bij de start te

complex wordt.

- Heroverweeg het beleid voor gebruik van chatberichten op de volgende punten:
  - 'Chat niet over beleid, maar met beleid.' Geïnterviewden hebben duidelijk het signaal afgegeven dat dit beleidsuitgangspunt in de praktijk niet werkbaar is.
  - Restricties op chatapplicaties: welke apps mag je gebruiken? Dit punt is ingegeven door de afhankelijkheid van externe chatleveranciers zoals Meta Business Services, waar weinig invloed op uitgeoefend kan worden. Wanneer dit een obstakel vormt voor de beoogde chatvoorziening, zal hier beleid voor nodig zijn. In de pilot is aangetoond dat restricties op applicatiegebruik praktisch gezien zijn af te dwingen met Mobile Device Management.
- Houd rekening met een ruime doorlooptijd voor de procedures met PAR, DOR en GOR voor instemming met het beoogde beleid en bijbehorende werkwijze. Het advies: doorloop deze voor de efficiency interdepartementaal met afgestemde gedeelde gronden.
- Er speelt een aantal grote discussies/ontwikkelingen die grote invloed kunnen hebben op de Rijksoverheid, en daarmee ook het vervolgtraject. Denk aan interoperabiliteit binnen Europa, A.I.-toepassingen en het al dan niet gebruiken van clouddiensten van Microsoft Azure. Al deze brede discussies brengen een grote externe afhankelijkheid. In een ideaal geval wordt een brede visie op technische ontwikkelingen opgesteld die Rijksbreed van toepassing is. Koppel deze discussies los van het uit te voeren vervolgtraject, maar houd duidelijk vinger aan de pols waar het gaat om wetgeving en toekomstige ontwikkelingen.
- Zet in op gebruikersadoptie van zowel het beleid als de beoogde chatvoorziening. Chatarchivering is deels techniek, maar niet geheel te ondervangen vanuit techniek. Vanuit de toetsingsgrond 'Gebruikersacceptatie' komt sterk naar voren dat dit een zeer belangrijk onderdeel is voor het al dan niet realiseren van de gewenste situatie. Zie bijlage 8.3 voor een omschrijving van een passende en geadviseerde aanpak.
- Het gebruik van groepschats zijn tijdens interviews met sleutelfunctionarissen als cruciaal onderdeel van het werk bestempeld. In de interviews kwam het belang van groepschats zodanig sterk naar voren dat deze hier uitgelicht worden. Er is enerzijds een vraag om duidelijke (beleids)regels en afspraken rondom het gebruik van groepschats. Anderzijds dient in het vervolgtraject stevig rekening gehouden te worden met de functionaliteit om groepschats te kunnen gebruiken. Dit was in de ontwerp chatvoorziening van de pilot namelijk niet mogelijk en werd door geïnterviewden gezien als 'showstopper'.
- De pilot richtte zich op generieke communicatie- en werkprocessen. Houd rekening met nader onderzoek of specifieke assessments waar het processen betreft met (privacy)gevoelige, vertrouwelijke of gerubriceerde informatie.

#### 7.4 Afrondend op de pilot chatarchivering: ambities chatarchivering vragen om keuzes

Met de pilot is aangetoond dat het mogelijk is om de archivering van chatgesprekken geautomatiseerd en gebruiksvriendelijk aan te gaan bieden en daarbij te kunnen voldoen aan kaders en wet- en regelgeving. In de pilot is grotendeels aangetoond hoe de gewenste situatie op onderdelen te realiseren is. Hierdoor kunnen we met vertrouwen uitspreken dat de in dit rapport genoemde ambitie, om met chatarchivering een bijdrage te kunnen leveren aan het functioneren van het openbaar bestuur en de democratische rechtstaat, via de voorgestelde techniek te realiseren is.

Eerder in dit hoofdstuk zijn de belangrijkste, noodzakelijke stappen voor een succesvol vervolg benoemd.

De oproep naar aanleiding van de pilot is om de totale (eind)oplossing voor chatarchivering te ontwerpen, langs de verschillende aspecten die het kent en daarbij keuzes te maken. Dit eindverslag is daarvoor belangrijke input. De verschillende aspecten zijn:

- Het beleid en aanvullende afspraken;
- De werkwijze gericht op alle informatiebeheerstappen;
- De gebruikers en het bijbehorend gedrag;
- De techniek inclusief functionaliteiten; en
- Voldoen aan verschillende kaders en wetgeving, zoals in dit document uitvoerig behandeld is.

Om de totale oplossing voor chatarchivering te realiseren zijn besluiten nodig over een Rijksbrede werkwijze die interdepartementaal gedragen worden. In de missie om openbaarheid en transparantie te realiseren en zo het eigen handelen te verantwoorden, is integrale inzet en verantwoordelijkheid op het deelonderwerp chatarchivering van alle betrokkenen (zowel de technische, de vakinhoudelijke als de veranderprofessionals) essentieel.



## 8 Bijlagen

### 8.1 Verschenen rapporten samengevat

2019 - 2022	
2019	Uitspraak Raad van State: 'Chatberichten zijn documenten'.
2020	Rijksbeleid & instructie IOWJZ, handreiking RDDI: "Bewaren bestuurlijke besluitvorming"
2020 >	Uitvoering (Hotspots, Woo, Parlementaire onderzoeken, Vertrek Bewindspersonen).
2020	Kamervragen minister-president (19 mei 2022): Verwijderde berichten op Nokia.
2020	Rapport 4 ogen principe: onafhankelijke controle op bewaren
2020	Inspectierapport: Beleid en werkwijze i.s.w. wettelijke bepalingen
2020	Parlementair Advocaat: idem
2023	
Januari	Vorbereidingen nieuw chatbeleid (BZK, OCW, Open Overheid)
Januari	Adviescollege Openbaarheid en Informatiehuishouding (ACOI): Archivering van chatberichten sleutelfuncties
Maart	(Intern) adviesrapport uitvoering chatberichten archivering via sleutelfunctiemethodiek (POO, CIO Rijk)
April	Reactie algemene Rijksarchivaris: onderschrijft AOCI advies
April	Kabinetsreactie (aanscherping instructie, sleutelfunctie beleid, pilot en uitvoeringsplan/voorstel)
April	Start pilot chatarchivering (marktverkenning, keuze oplossing, installatie, tests, rapportages)

### 8.2 Tabel Functionele Testen

Als onderdeel van de pilot is de potentiële Rijksoverheid chatvoorziening uitvoerig getest. Dit is gedaan met oog op de interoperabiliteit van het multichannel platform, in relatie tot de functionaliteiten van bestaande chatberichtdiensten: Whatsapp en Signal. Op basis hiervan kunnen 12 kernfunctionaliteiten worden onderscheiden die door een sleutelfunctionaris van belang worden geacht. Hieronder worden de 12 kernfunctionaliteiten uiteengezet op basis van een legenda, zoals te vinden in het 'Eindrapport Functionele Testen'.

### 8.2.1 Legenda

Iedere individuele functionaliteit is getest op basis van het medium (de potentiële Rijksoverheid chatvoorziening, Whatsapp en Signal) en het kanaal (1 op 1 of groep chat). Elk resultaat wordt vastgesteld op basis van toepasbaarheid en afwijking. Het eindresultaat van een functionaliteit wordt vastgesteld op:

- 'Positief' (zonder afwijkingen);
- 'Neutraal' (de functionaliteit is toepasbaar, maar levert een of meerdere afwijkingen op);
- 'Negatief' (de functionaliteit is niet toepasbaar); of
- 'Niet conform' (de functionaliteit levert een resultaat op dat niet conform de vastgestelde functionaliteit is).

#### Positief

Vanuit de vastgestelde toetsingsmethode, kan het resultaat van het toetsingscriterium als positief worden aangemerkt. De specificatie van het multichannel platform is toepasbaar en levert geen afwijking op.



#### Negatief

Vanuit de vastgestelde toetsingsmethode, kan het resultaat van het toetsingscriterium als negatief worden aangemerkt. De specificatie van het multichannel platform is niet toepasbaar.



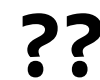
#### Neutraal

Vanuit de vastgestelde toetsingsmethode kan het resultaat van het toetsingscriterium noch als positief, noch als negatief worden aangemerkt. De specificatie van het multichannel platform is toepasbaar, maar levert een of meerdere afwijkingen op.



#### Niet conform

Vanuit de vastgestelde toetsingsmethode, kan het resultaat van het toetsingscriterium als niet conform worden aangemerkt. De specificatie van het multichannel platform levert een resultaat op dat niet conform het toetsingscriterium is.



Positief, de functionaliteit levert geen afwijkingen op en is toepasbaar.



Neutraal, de functionaliteit levert een of meerdere afwijkingen op.




Negatief, de functionaliteit levert een of meerdere afwijkingen op en is niet toepasbaar.







## Functionaliteit 1 – Berichten versturen

Toetsingscriterium		I – Resultaat toetsingscriterium per medium		
De mogelijkheid om chatberichten te versturen		Ontwerp Chatvoorziening	WhatsApp	Signal
Kanaal		Groen	Geel	Geel
1 op 1				
Groepchat		Geel	Geel	Geel
II – Beoordeling				
Afwijking		Toepasbaarheid		Resultaat
Whatsapp en Signal		Grotendeels toepasbaar		


## Functionaliteit 2 – Berichten verwijderen

Toetsingscriterium		I – Resultaat toetsingscriterium per medium		
De mogelijkheid om chatberichten te verwijderen		Ontwerp Chatvoorziening	WhatsApp	Signal
Kanaal		Rood	Geel	Rood
1 op 1				
Groepchat		Rood	Rood	Rood
II – Beoordeling				
Afwijking		Toepasbaarheid		Resultaat
Whatsapp		Grotendeels niet toepasbaar		


### Functionaliteit 3 – Bijlagen versturen

Toetsingscriterium		I – Resultaat toetsingscriterium per medium		
De mogelijkheid om bijlagen te versturen		Ontwerp Chatvoorziening	WhatsApp	Signal
Kanaal				
1 op 1				
Groepchat				
		II – Beoordeling		
Afwijking	Toepasbaarheid		Resultaat	
Whatsapp en Signal	Grotendeels toepasbaar			


### Functionaliteit 4 – Doorzoeken van links, documenten en media


Toetsingscriterium		I – Resultaat toetsingscriterium per medium		
De mogelijkheid om links, documenten en media te doorzoeken		Ontwerp Chatvoorziening	WhatsApp	Signal
Kanaal				
1 op 1				
Groepchat				
		II – Beoordeling		
Afwijking	Toepasbaarheid		Resultaat	
Chatvoorziening, hatsapp en Signal	Niet toepasbaar			


## Functionaliteit 5 – Emojis versturen


Toetsingscriterium		I – Resultaat toetsingscriterium per medium		
De mogelijkheid om emojis te versturen		Ontwerp Chatvoorziening	WhatsApp	Signal
Kanaal				
1 op 1				
Groepchat				
Afwijking		Toepasbaarheid		Resultaat
Whatsapp en Signal		Grotendeels toepasbaar		


## Functionaliteit 6 – Bellen (voice)


Toetsingscriterium		I – Resultaat toetsingscriterium per medium		
De mogelijkheid om te bellen (voice)		Ontwerp Chatvoorziening	WhatsApp	Signal
Kanaal				
1 op 1				
Groepchat				
Afwijking		Toepasbaarheid		Resultaat
Chatvoorziening, Whatsapp en Signal		Niet toepasbaar		


Functionaliteit 7 – Bellen (video)			
Toetsingscriterium	I – Resultaat toetsingscriterium per medium		
De mogelijkheid om te bellen (video)	Ontwerp Chatvoorziening	WhatsApp	Signal
<b>Kanaal</b>			
<b>1 op 1</b>			
<b>Groepchat</b>			
II – Beoordeling			
Afwijking	Toepasbaarheid	Resultaat	
Chatvoorziening Whatsapp en Signal	Niet toepasbaar		

Functionaliteit 8 – Voice memo			
Toetsingscriterium	I – Resultaat toetsingscriterium per medium		
De mogelijkheid om emojis te versturen	Ontwerp Chatvoorziening	WhatsApp	Signal
<b>Kanaal</b>			
<b>1 op 1</b>			
<b>Groepchat</b>			
II – Beoordeling			
Afwijking	Toepasbaarheid	Resultaat	
Niet van toepassing	Volledig toepasbaar		

Functionaliteit 9 – Profiel instellen			
Toetsingscriterium	I – Resultaat toetsingscriterium per medium		
De mogelijkheid om een profiel in te stellen	Ontwerp Chatvoorziening	WhatsApp	Signal
<b>Kanaal</b>			
<b>1 op 1</b>			
<b>Groepchat</b>			
II – Beoordeling			
Afwijking	Toepasbaarheid	Resultaat	
Whatsapp en Signal	Grotendeels toepasbaar		

Functionaliteit 10 – Contactpersonen toevoegen			
Toetsingscriterium	I – Resultaat toetsingscriterium per medium		
De mogelijkheid om emojis te versturen	Ontwerp Chatvoorziening	WhatsApp	Signal
<b>Kanaal</b>			
<b>1 op 1</b>			
<b>Groepchat</b>			
II – Beoordeling			
Afwijking	Toepasbaarheid	Resultaat	
Whatsapp en Signal	Deels toepasbaar		

Functionaliteit 11 – Groep chat aanmaken			
Toetsingscriterium	I – Resultaat toetsingscriterium per medium		
De mogelijkheid om een groep chat aan te maken	Ontwerp Chatvoorziening	WhatsApp	Signal
Kanaal	[Green]	[Yellow]	[Red]
1 op 1			
Groepchat			
II – Beoordeling			
Afwijking	Toepasbaarheid		Resultaat
Whatsapp en Signal	Grotendeels niet toepasbaar		

Functionaliteit 12 – Webchat			
Toetsingscriterium	I – Resultaat toetsingscriterium per medium		
De mogelijkheid om web chat te gebruiken	Ontwerp Chatvoorziening	WhatsApp	Signal
Kanaal	[Green]		
1 op 1			
Groepchat			
II – Beoordeling			
Afwijking	Toepasbaarheid		Resultaat
Signal	Grotendeels toepasbaar		

### 8.2.2 Look & Feel

In aanvulling op de kernfunctionaliteiten van de ontwerp chatvoorziening die zijn getest gedurende de pilot, zijn er tevens functionele testen uitgevoerd met betrekking tot de *look & feel* van de ontwerp chatvoorziening. Hierbij is gekeken naar bestaande chatberichtsdiensden, reeds in gebruik bij de Rijksoverheid: WhatsApp en Signal. Hieronder volgt een uiteenzetting van de meest belangrijke look & feel-functionaliteiten.

#### ‘Team’ en ‘Client’

Voor het toevoegen van contactpersonen heeft een gebruiker van de ontwerp chatvoorziening de mogelijkheid om enerzijds medegebruikers en anderzijds WhatsApp en Signal gebruikers toe te voegen, respectievelijk aangeduid in twee aparte kolommen met ‘team’ en ‘client’. Deze aanduiding verschaft geen directe duidelijkheid voor de sleutel-functionaris als eindgebruiker.

### **WhatsApp**

Nadat de verbinding met een WhatsApp gebruiker is gevalideerd ziet de WhatsApp gebruiker in de conversatielijst in WhatsApp een standaard gegenereerd Rijksoverheid wapen als profielfoto. Wanneer een WhatsApp gebruiker met zowel een 1 op 1 als groep chat gebruiker de verbinding heeft gevalideerd zijn deze twee profielfoto's identiek, wat verwarrend kan werken wanneer er meerdere chatconversaties zullen worden onderhouden. De WhatsApp gebruiker kan handmatig de naam van de chatconversatie (1 op 1 en groep chat) veranderen, maar zal, in tegenstelling tot de ontwerp chatvoorziening gebruiker, niet een gewijzigde naam van de groep chat zien als deze door de beheerder wordt gewijzigd.

### **Signal**

Nadat de verbinding met een Signal gebruiker is gevalideerd ziet de Signal gebruiker in de conversatielijst in Signal de logo van de ontwerp chatvoorziening als profielfoto en een aangemaakte profielnaam, die handmatig kan worden veranderd. Wanneer een Signal gebruiker met zowel een 1 op 1 als groep chat gebruiker de verbinding heeft gevalideerd zijn deze twee profielfoto's identiek, wat verwarrend kan werken wanneer er meerdere chatconversaties zullen worden onderhouden. Bij het valideren van de verbinding ontvangt de Signal gebruiker in de chatconversatie wel een 'invitation message' met daarin de naam van de gebruiker van de ontwerp chatvoorziening die de 1 op 1 chat initieert. Bij een groep chat wordt er standaard gegenereerde naam ('bzk') gebruikt.

### **Rijksoverheid huisstijl**

In aanvulling op eerder genoemde functionaliteiten voldoet de ontwerp chatvoorziening op veel manieren aan de *User Interface (UI)* van bestaande chatberichtdiensten en heeft daarmee een gebruikersvriendelijke look & feel. Enkele aanvullingen zouden kunnen worden gemaakt voor het optimaliseren van de look & feel, in lijn met bestaande applicaties die in beheer zijn bij de Rijksoverheid en de bijbehorende huisstijl.

- *Rijksoverheid logo*  
Een logo met het wapen van de Rijksoverheid zou het gebruikersgemak verhogen voor de sleutelfunctionaris. Met oog op reeds bestaande Rijksoverheidapplicaties zou een onderscheidend logo noodzakelijk zijn, met nadruk op het gegeven dat de applicatie een chatapplicatie behelst.
- *Stroomlijnen Whatsapp en Signal*  
Stroomlijn de User Interface van Whatsapp en Signal zodat deze consistent fungeren in relatie tot de ontwerp chatvoorziening.

## 8.3 Omschrijving adoptiestrategie

**Implementatie en adoptie chatvoorziening gaan hand in hand met gedragsverandering.**

### Onderzoek en gedragsinterventies

Communicatie over nieuwe technieken zoals een technische voorziening voor het veiligstellen van chatberichten is vaak nog gericht op het vergroten van kennis en het sturen op een positieve houding van de doelgroep. Maar als je het gedrag van die doelgroep wilt veranderen, zijn kennis en houding veel minder belangrijk dan we denken. Er is een kloof tussen iets weten en iets willen en het ook daadwerkelijk doen. Mensen – dus ook sleutelfunctionarissen – zijn behoorlijk irrationeel: we laten ons vaker leiden door emoties, gewoonten en anderen in onze omgeving dan door bijvoorbeeld de puur rationele afweging ‘werken aan een open en responsieve overheid’. Veel van onze beslissingen nemen we onbewust: het grootste deel van ons gedrag gaat op de automatische piloot vanuit vaste gewoontes en patronen. Ook in de pilot haalden we op dat het aanbieden een technische oplossing alleen niet voldoende is. Meerdere deelnemers gaven aan dat er meer nodig is om de nieuwe manier van werken in de praktijk en waan van alledag te omarmen. Een succesvolle implementatie gaat hand in hand met een gedragsverandering.

### De methode CASI

Gedrag veranderen is complex. Onderzoek kan inzichten geven. Waarom gedragen mensen zich zoals ze zich gedragen? Welke interventies zijn kansrijk? De Rijksoverheid gebruikt het [Communicatie Activatie Strategie Instrument \(CASI\)](#) om te komen tot effectieve gedragscommunicatie en interventies. CASI is een instrument waarmee je op een gestructureerde manier komt tot gedragsverandering en gerichte communicatie, gebaseerd op wetenschappelijk inzichten over gedrag. De wetenschappelijke gedrags-theorie die ten grondslag ligt aan de CASI-aanpak veronderstelt dat er in essentie negen factoren zijn die het menselijk gedrag verklaren.

[RDDI heeft in 2022 een CASI-traject](#) uitgevoerd om inzicht te krijgen in de gedragsbepalers voor goed omgaan met overheidsinformatie. Gegevens over specifiek gedrag zijn in de praktijk lang niet altijd aanwezig. Daarom is eigen onderzoek naar het gedrag van sleutelfunctionarissen belangrijk, net als het vooraf testen van interventies. De [BIN NL publicatie ‘Hoe is gedrag te onderzoeken’ \(2019\)](#) biedt een behulpzaam overzicht van onderzoeksmethodieken, inclusief toepassingen uit de praktijk van de Rijksoverheid.

### Aanbeveling

Het is aan te raden om bij de implementatie van de chatvoorziening een vergelijkbaar onderzoek te doen en vervolgens met de CASI-methode te determineren welke interventies kansrijk zijn.

### Doelgroepen

In eerste instantie richt de implementatie van een chatvoorziening zich op een aantal primaire doelgroepen, te weten:

- Rijksmedewerkers die verantwoordelijk zijn voor de implementatie van chatarchivering.
- De 1.800 sleutelfunctionarissen (ABD) die geïnformeerd moeten worden.
- Rijksmedewerkers die chatten met sleutelfunctionarissen (lager dan schaal 16).
- Ondersteuners van sleutelfunctionarissen die mogelijk een rol krijgen in het archiveringsproces na de technische implementatie.



Allen zijn ambtenaar en werken voor mens en maatschappij. Zowel in het traject [Ambtelijk Vakmanschap](#) als in het ABD-programma [Publiek Leiderschap](#) zijn waarden opgenomen die leidend zijn in het dagelijks werk. Het is bij de adoptie en implementatie zaak om aansluiting te zoeken bij deze programma's. Want de acceptatie en adoptie zijn gebaat bij een integrale aanpak.

### **Adoptiestrategie**

Naast een onderzoek naar gedrag en het determineren van kansrijke gedragsinterventies is een communicatieve adoptiestrategie nodig. Hieronder staan beknopt de elementen die in het implementatietraject verder kunnen worden verdiept. Een groot deel van deze elementen komt ook sterk naar voren uit de gesprekken met de gebruikers en in de geformuleerde aanbevelingen in hoofdstuk 3 'Gebruikersacceptatie'.

Doel van de adoptiestrategie is om in samenhang effectieve communicatie, gedragsverandering, training en kennisdeling rond de invoering van de nieuwe chatvoorziening te bevorderen. Hieronder worden in vijf clusters de doelen omschreven:

#### **1. Motivatie**

1. Koppelen met de 'why' van een open en responsieve overheid.
2. Laden van de waarden publiek leiderschap en ambtelijke vakmanschap (open en werken uit verantwoordelijkheid).
3. Betrekken en motiveren van sleutelfunctionarissen om op te treden als ambassadeurs van de nieuwe voorziening.

#### **2. Bewustwording en acceptatie**

1. Informeren van *alle* rijksmedewerkers over het waarom en de voordelen van de nieuwe chatvoorziening.
2. Creëren van een positieve houding ten opzichte van het gebruik van de chatapplicatie.

#### **3. Gedragsverandering**

1. Determineren van effectieve gedragsinterventies.
2. Stimuleren van een cultuur waarin de chatapplicatie centraal staat in dagelijkse communicatie.
3. Motiveren van sleutelfunctionarissen om als rolmodellen te fungeren (voorbeeldgedrag).

#### **4. Training en vaardigheden**

1. Zorgen dat sleutelfunctionarissen en hun ondersteuners de nodige vaardigheden ontwikkelen om de chatapplicatie te gebruiken.
2. Aanbieden van hands-on trainingen en continue beschikbare ondersteuning.

#### **5. Kennisdeling en samenwerking**

1. Bevorderen van kennisdeling en samenwerking tussen verschillende departementen en teams.
2. Faciliteren van best practices en succesverhalen om de effectiviteit van de app te tonen.
3. Ontwikkelen van een toolkit.

Hieronder een eerste aanzet om de bovenstaande doelen te concretiseren.

### Communicatie-activiteiten en middelen

- **Kick-off event:** Organiseer een lanceringsevenement (fysiek of virtueel) om de nieuwe chatapplicatie te introduceren. Laat topfunctionarissen het belang en de voordelen van de app presenteren.
- **Persoonlijke brief van de top:** Stuur een persoonlijke brief of videoboodschap van de hoogste leidinggevenden om het belang van de app te onderstrepen.
- **Informatieve presentaties:** Organiseer presentaties en inloopsprekuren waarin sleutelfunctionarissen de voordelen van de app uitleggen.
- **Informatieve materialen:** Verspreid nieuwsbrieven, infographics en video's die uitleggen waarom de app wordt ingevoerd en hoe deze de communicatie zal verbeteren.
- **Goede voorbeeldverhalen:** Deel verhalen en positieve ervaringen van sleutelfunctionarissen die de app al gebruiken.

### Gedragsverandering

- **Ambassadeursnetwerk:** Creëer een netwerk van sleutelfunctionarissen die als ambassadeurs fungeren en het gebruik van de app actief promoten.
- **Leiderschapworkshops:** Specifieke workshops voor leidinggevenden om hen te leren hoe zij hun teams kunnen motiveren en ondersteunen bij de adoptie van de app.
- **Regelmatige updates:** Verstuur regelmatig updates en succesverhalen via interne communicatiekanalen om het momentum te behouden.

### Training en ondersteuning

- **Workshops:** Organiseer exclusieve workshops voor sleutelfunctionarissen en hun ondersteuners om de app te leren kennen en vragen te stellen.
- **1-op-1-coaching:** Bied persoonlijke coachingsessies aan voor sleutelfunctionarissen die extra ondersteuning nodig hebben.
- **Helpdesk:** Richt een helpdesk in die 24/7 beschikbaar is om technische problemen snel op te lossen.
- **Workshops en webinars:** Organiseer interactieve trainingen en webinars om medewerkers vertrouwd te maken met de functies en mogelijkheden van de app.
- **E-learning-modules:** Ontwikkel online cursussen die medewerkers in hun eigen tempo kunnen volgen.
- **Train-the-trainer-programma:** Leid interne trainers op die collega's kunnen ondersteunen en begeleiden bij het gebruik van de app.
- **Helpdesk en FAQ:** Richt een helpdesk in en een uitgebreide FAQ-sectie op het intranet voor snelle probleemoplossing.
- **Peer-support:** Moedig een peer-supportsysteem aan waarin ervaren gebruikers collega's kunnen helpen.
- **Beveiligingstraining:** Bied trainingen aan over de beveiligingsprotocollen en privacy-maatregelen voor de app.

### Kennisdeling en samenwerking

- **Interdepartementale werk- of kennisdelinggroepen:** Richt werkgroepen op die bestaan uit vertegenwoordigers van verschillende departementen om ervaringen en best practices te delen.
- **Virtueel community-platform:** Creëer een online community waar medewerkers tips, trucs en successen kunnen delen.
- **Documentatie en tutorials:** Ontwikkel uitgebreide communicatiemiddelen zoals animaties, demofilmpjes, beslisbomen, infographics en FAQ's die gemakkelijk toegankelijk zijn voor alle gebruikers.

### Evaluatie en feedback

- **Regelmatige check-ins:** Organiseer feedbacksessies met de doelgroep om hun ervaringen en suggesties te verzamelen.
- **Medewerkerstevredenheidsonderzoeken:** Voer periodieke tevredenheidsonderzoeken uit om de voortgang en effectiviteit van de adoptie van de app te meten.
- **Continue verbetering:** Pas de implementatiestrategie continu aan op basis van feedback en evaluaties.

### Conclusie: gedrag en communicatie zijn cruciaal voor het slagen van de implementatie

Om een chatvoorziening duurzaam en effectief te implementeren is gedragsverandering, ontwikkeling van vaardigheden en het waarborgen van continuïteit en efficiëntie cruciaal. Dit helpt bij de omarming van de nieuwe chatvoorziening, waarbij alle doelgroepen op de juiste manier worden betrokken en ondersteund.

## 8.4 Verdieping op toetsingsgrond 'Techniek'

Deze bijlage geeft op hoofdlijnen verdiepende informatie over de toetsingsgrond 'Techniek'. In het eindrapport 'Techniek' is een totaaloverzicht te vinden van alle informatie over deze toetsingsgrond.

### 8.4.1 Marktverkenning

Ter voorbereiding op de pilot is een marktverkenning uitgevoerd en onderzoek gedaan naar verschillende methodes voor het onder beheer brengen en duurzaam toegankelijk maken van chatberichten.

De marktverkenning heeft inzichten opgeleverd in:

- Het denken in *informatiebeheerstappen* voor het beheren van chatberichten.
- De *technische methodes* die daarbij ondersteunen.
- *Producten* in de markt die in voorgaande punten voorzien.

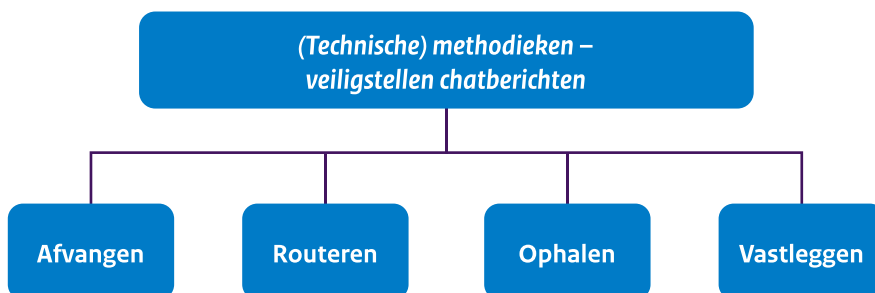
### 8.4.2 Informatiebeheerstappen

Hieronder een overzicht van de vijf informatiebeheerstappen die tijdens de marktverkenning zijn vastgesteld. De pilot richtte zich op de eerste drie stappen: chatten, veiligstellen en optimaliseren. In deze stappen vindt de voorbereiding plaats op stap vier: ontsluiten. Hierdoor is het mogelijk om aandachtspunten of obstakels te benoemen, die zich mogelijk in stap 4 manifesteren. De daadwerkelijke uitvoering van deze stap is verder buiten de scope van de pilot gebleven.



#### 8.4.3 Technische methoden voor het onder beheer brengen

Tijdens de marktverkenning zijn onderstaande technische methoden onderzocht<sup>34</sup> voor het onder beheer brengen van informatie. Marktpartijen leveren diverse applicaties die gebaseerd zijn op een van deze technische methoden.



Na een zorgvuldige afweging is uit de marktverkenning het *vastleggen* van chatberichten bij de bron als beste technische methodiek uit de bus gekomen<sup>35</sup> voor de pilot.

De methodiek omvat:

- Het gebruik van één chatapplicatie op de mobiele telefoon voor versturen en ontvangen van berichten.
- Het beheer van chatberichtenverkeer en de veiligstelling (opslag) van de chatberichten binnen één integrale centrale (bron)applicatie.

De methode biedt technische ondersteuning aan de eerste twee informatiebeheerstappen: chatten en veiligstellen.

#### 8.4.4 Gekozen producten voor de pilot

##### Voor chatten en veiligstellen

Voor het uitvoeren van de eerste twee informatiebeheerstappen is voor de pilot de applicatie LeapXpert Communications Platform van de leverancier LeapXpert ingekocht. Dit product bestaat uit een chatplatform die op een Rijksomgeving is geïnstalleerd en één chatapplicatie die op de zakelijke mobiele telefoon van een groep gebruikers is geplaatst.

Met deze zogenoemde multichannel chatapplicatie kunnen de gebruikers onderling én met gebruikers van de andere veelgebruikte chatapplicaties WhatsApp en Signal communiceren.

##### Voor optimaliseren

Voor de optimalisering van de veiliggestelde chatberichten is voor de pilot de applicatie Ixivault/Iximeer van leverancier SynerScope ingekocht. In theorie kan de vierde informatiebeheerstap ook met deze applicatie worden ondervangen. Dit product bestaat uit cloud-based software die tijdens de pilot op een Rijksomgeving is geïnstalleerd.

<sup>34</sup> In het eindrapport 'Techniek' staat een uiteenzetting van deze technische methoden.

<sup>35</sup> In het eindrapport 'Techniek' staat een afwegingskader waarmee de technische methodes tegen elkaar zijn afgewogen om te komen tot een keuze.

Deze software biedt, net als andere marktleveranciers op dit gebied, functionaliteiten als:

- Het ophalen van de veiliggestelde chatberichten uit de bron (multichannel chatapplicatie).
- Verrijking van de veiliggestelde chatberichten met metadata uit andere bronnen.
- Het omzetten van de brondata naar andere formaten, zodat de informatie kan worden ontsloten (zoeken, vinden, tonen) via verschillende viewopties.

### **Smartphones**

Tijdens de pilot is gebruik gemaakt van tien smartphones die voldoen aan de standaard-eisen voor een rijksambtenaar. De multichannel chatapplicatie is hierop handmatig geïnstalleerd en het gebruik van elke andere applicatie is vermeden door deze hierop niet te configureren. De telefoons waren daardoor uitsluitend bruikbaar voor het testen van de ontwerp chatvoorziening.

## Colofon

Programma	RDDI
Projectnaam	Pilot Chatberichtarchivering
Versienummer	1.0
Projectleider	Willem den Heeten
Projectleden	Arjan Rompelman, Pascal Smeets, Marie Louise de Vries, Vincent Hoolt, Femke Schippers, Pepijn van Houdt, Jeffrey Mangal, Gigi Zeelen, Olaf Smit, Rembrandt Arts, Bram Claessens en Wouter IJzerman.
Projectsecretaris	Yoëlle Bal

Rijksprogramma Duurzaam  
Digitale Informatiehuishouding (RDDI)

Rijnstraat 50  
Postbus 16375  
2500 BJ Den Haag  
+31 6 46849084  
[y.bal@minocw.nl](mailto:y.bal@minocw.nl)

Eindrapportages	Eindrapport Functionele Testen Auteur: Wouter IJzerman – <a href="mailto:wouter.ijzerman@minbzk.nl">wouter.ijzerman@minbzk.nl</a> Eindrapport Gebruikersacceptatie Auteur: Bram Claessens – <a href="mailto:bram.claessens@minbzk.nl">bram.claessens@minbzk.nl</a> Eindrapport Techniek Auteur: Pascal Smeets – <a href="mailto:pascal.smeets@minbzk.nl">pascal.smeets@minbzk.nl</a> Eindrapport DPIA Auteur: Arjan Rompelman – <a href="mailto:w.a.j.rompelman@minocw.nl">w.a.j.rompelman@minocw.nl</a> Advies Duurzame Toegankelijkheid Pilot Voorzieningen Chatarchivering Auteur: Anna van Lankvelt en Vincent Hoolt – <a href="mailto:anna.vanlankvelt@nationaalarchief.nl">anna.vanlankvelt@nationaalarchief.nl</a> Eindrapport Doelmatigheid Auteurs: Wouter IJzerman, Willem den Heeten, Arjan Rompelman en Pascal Smeets – <a href="mailto:wouter.ijzerman@minbzk.nl">wouter.ijzerman@minbzk.nl</a>
Auteur/samensteller	Jeffrey Mangal – <a href="mailto:j.mangal@minocw.nl">j.mangal@minocw.nl</a>