



Rapport – Praktijktoets KIOSK om berichtenapps geautomatiseerd veilig te stellen



Rijksprogramma
Duurzaam
Digitale
Informatiehuishouding

Colofon

Uitgave van RDDI

Datum

Mei 2021

Rapport – Praktijkttoets KIOSK om berichtenapps
geautomatiseerd veilig te stellen

Voor meer informatie: www.informatiehuishouding.nl

Contact

informatiehuishouding@minocw.nl

Inleiding

Berichtenapps uit applicaties als WhatsApp en SMS vallen onder de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Dit is een implicatie van de uitspraak die de Raad van State deed in een zaak in maart 2019. Deze uitspraak heeft geleid tot een nieuwe beleidslijn voor de omgang met berichtenapps binnen de Rijksoverheid. De uitgangspunten zijn:

1. Het gebruik van berichtenapps voor formeel zakelijke communicatie wordt zoveel mogelijk beperkt.
2. Het gebruik van berichtenapps voor bestuurlijke besluitvorming wordt ontraden.
3. Het berichtenverkeer dat toch plaatsvindt, wordt periodiek handmatig gesorteerd: archiefwaardige berichten worden geëxporteerd en veiliggesteld.

Naast de veranderkundige uitdaging¹ die het nieuwe beleid met zich meebrengt, levert met name het handmatig sorteren, exporteren en veiligstellen ook praktische moeilijkheden op. Het exporteren van chatberichten is arbeidsintensief en een export via de standaardfunctionaliteit van de berichtenapps vaak niet authentiek doordat het bijvoorbeeld aangepast kan worden. Al snel rees dan ook de vraag of dit proces niet kan worden ondersteund met één of meerdere (technische) tools.

In een pilot (een samenwerking tussen JenV, LOCC, RDDI en softwareleverancier MSAB, een Zweeds bedrijf dat forensische apparatuur levert voor het uitlezen van informatie uit mobiele telefoons) onderzochten we in de periode juli 2020 – januari 2021 de functionele mogelijkheden van een dergelijke tool om chatberichten te exporteren en veilig te stellen in het kader van het Wob-proces). In dit *lessons learned*-rapport presenteren we de bevindingen uit deze pilot. (in de vorm van een praktijktoets).

Pilot

KIOSK

In deze pilot is getest met de tool KIOSK van MSAB,. De KIOSK is een hard- en softwareproduct waarmee data van mobiele telefoons kan worden gehaald volgens een protocol. De KIOSK hardware is beschikbaar als stand-alone desktop en/of als tablet, die allebei zijn gebruikt tijdens deze pilot. De software in de apparatuur is identiek aan elkaar.

De inrichting van de KIOSK die we in deze pilot testte, bestaat uit 2 onderdelen:

1. XRY – waarmee de data van de telefoon naar de KIOSK hardware wordt geëxporteerd
2. XAMN – waarmee de gebruiker berichten kan zoeken, selecteren en een PDF-rapport kan genereren

Stap voor stap leidt de software in de KIOSK de gebruikers door een vooraf gedefinieerd werkproces. Bijlage 2 toont een schematische weergave en enkele screenshots van de workflow.

Doel

De pilot had 3 doelen:

1. een *praktijktoets*: een inrichting van de KIOSK om het Wob-proces te ondersteunen.
2. kennis over en ervaring met tooling om chatberichten veilig te stellen
3. inzicht in de toepasbaarheid van de KIOSK op het Wob-proces

Dit *lessons learned*-rapport schetst de ervaringen die we hebben opgedaan in de pilot en mogelijke vervolgstappen voor de toekomst.

¹ De nieuwe beleidslijn geeft nieuwe richtlijnen voor het gebruik van berichtenapps en bewaren van relevante informatie. Hiervoor is een verandering in het gedrag en de houding van rijksambtenaren nodig en vraagt om aanvullende kennis wat wel en niet bewaard moet worden en op welke manier.

Afbakening

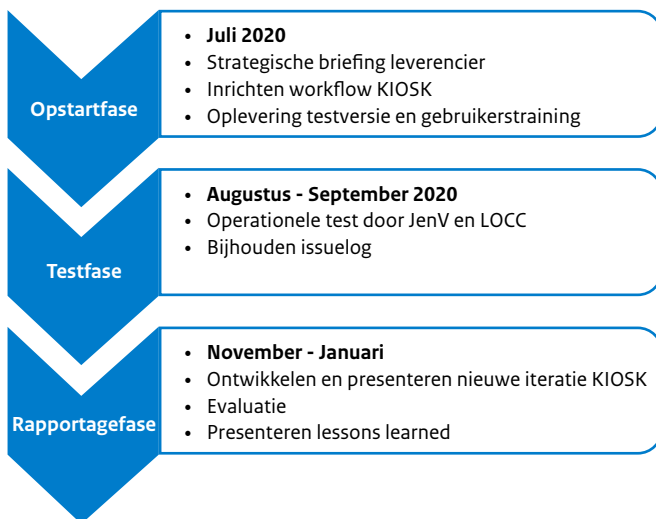
Voor deze pilot is een praktijktoets of concept ingericht voor reactieve inzet²:

1. primair: het Dienstencentrum JenV heeft KIOSK gebruikt om chatberichten bij Wob-verzoeken veilig te stellen
2. secundair: LOCC heeft KIOSK getest om chatberichten inzake ten behoeve vaninzake de COVID-19 hotspot veilig te stellen
3. zijn alleen WhatsApp- en SMS-berichten³ getest
4. is gebruik gemaakt van de telefoons van pilot-uitvoerders (bij het Dienstencentrum) en medewerkers (bij LOCC)
5. workflow: van het extraheren van berichten tot het exporteren van de rapportage in de vorm van een doorzoekbare PDF uit KIOSK
6. hebben we getests op de desktop versie en de tablet-versie van de KIOSK.

De technische integratie met doelsystemen, zoals document management systemen of e-mail, viel buiten scope van deze pilot.

Proces

De pilot is uitgevoerd in 3 fases en gefaciliteerd vanuit verschillende rollen (zie bijlage 1):



² Bij het bewaren van chatberichten conform het rijksbeleid is een reactieve en pro-actieve werkwijze te onderscheiden. Reactief houdt in dat chatberichten pas worden veiliggesteld op het moment dat daar een aanleiding voor is, bijvoorbeeld een Wob-verzoek. Pro-actief betekent dat gebruikers relevante chatberichten regulier en 'uit eigen beweging' identificeren en veilig stellen.

³ Anno 2021 is de KIOSK software naast WhatsApp en SMS ook geschikt voor een breed scala aan andere berichtenapps waaronder iMessage, Treema en Signal.

Resultaten

Op basis van de uitgevoerde tests, kunnen we conclusies trekken over de toepasbaarheid, gebruiksvriendelijkheid en algehele werking van de KIOSK, zoals deze voor deze pilot is ingericht.

Toepasbaarheid

- Met de geteste inrichting kunnen berichten van mobiele telefoons worden geëxporteerd, geselecteerd en veiliggesteld.
- De verwerking van de gegevens is betrouwbaar omdat de software een forensische achtergrond heeft en ook juridisch houdbaar moet zijn bij rechtszaken.
- De weergave van de chatberichten in de rapportage is authentiek omdat de dialoogweergave die ook op de telefoon staat, wordt vastgelegd.
- De export is controleerbaar, omdat de KIOSK een uitgebreide audit trail genereert, die alle technische en procedurele stappen logt.

Knelpunten

- De huidige versie van de KIOSK is nog niet één op één toepasbaar op het Wob-proces.
- De software heeft nog duidelijk een 'forensische achtergrond': in het doorloop-proces zit een aantal schermen en routines die van toegevoegde waarde zijn voor forensische toepassing, maar die in de Wob-praktijk als onnodig en storend worden ervaren.
- Het gebruik is onnodig complex en vraagt aanvullende kennis (die MSAB overigens wel aanbiedt als training en handleiding).
- De zoekfunctionaliteit werkte in de geteste inrichting onvoldoende: het was niet mogelijk om te selecteren op gesprek, kon een zoekopdracht niet verder worden verfijnd en konden selecties niet worden opgeheven. Naar aanleiding van deze bevindingen heeft MSAB een andere versie van het zoek- en selectieprogramma gedemonstreerd waarin dit wel mogelijk is.

Gebruiksvriendelijkheid

Het Dienstencentrum van het Ministerie van JenV vindt de interface weliswaar overzichtelijk, maar de tooling over het algemeen te complex om alleen met een instructie te worden ingezet door de (eind-)gebruiker. Het LOCC vindt het systeem in het algemeen gebruiksvriendelijk, maar wel omslachtig voor de eindgebruiker. Beide testgroepen adviseren bij een implementatie uitgebreid tijd te besteden aan training en instructie in de omgang met de KIOSK.

Doorlooptijd

De gebruikersbeleving werd sterk beïnvloed door de uitleestijd die de KIOSK vraagt. De KIOSK heeft zo tot 30 minuten nodig om een export te maken. Al die tijd is de telefoon van de eindgebruiker gekoppeld aan de KIOSK, waardoor je in de buurt moet blijven en mogelijk je werk moet onderbreken. De 'forensische' stappen en pop-ups in de workflow versterken het gevoel dat de KIOSK in de huidige inrichting onnodig traag is.

Technisch

GEDurende de pilot deden zich een aantal fouten in de software voor:

- het was aanvankelijk niet mogelijk om geëxporteerde berichten weer van de KIOSK te verwijderen
- het iTunes-wachtwoord van de gebruiker werd zichtbaar als deze werd ingevoerd
- de gebruikersgegevens van de vorige inlog stonden nog klaar wanneer de KIOSK opnieuw werd gestart
- bij zowel het Dienstencentrum als het LOCC kon een telefoon niet worden uitgelezen, terwijl dat bij een eerdere poging wel lukte.

De eerste 3 issues zijn door MSAB opgelost. Het 4^e issue kon bij het LOCC worden opgelost, maar bij het Dienstencentrum niet.

Op dit moment kunnen nog geen berichten uit de berichten-apps Signal en Threema worden uitgelezen met de export-functionaliteit van de KIOSK. Hiervoor heeft de KIOSK een camerafunctie, waardoor berichten via de standaard camera op de telefoon toch in hetzelfde format kunnen worden gevat en in het DMS kunnen worden opgeslagen. De camerafunctie bood in de ogen van de gebruiker tijdens deze pilot echter onvoldoende meerwaarde ten opzichte van de screenshotfunctie van de telefoon zelf, waardoor deze functionaliteit niet is getest.

Privacy en omgang met gevoelige gegevens

De persoonlijke aard van de communicatie via berichten-apps maakt privacy een belangrijk thema in de beoordeling van de KIOSK. De testers hadden kritische kanttekeningen op het gebied van de omgang met gevoelige gegevens:

- een aantal eindgebruikers voelden zich ongemakkelijk toen hun telefoon werd uitgelezen. De software genereert namelijk op verschillende momenten 'pop ups' waarbij toestemming wordt gevraagd of autorisatievragen worden getoond.
- De KIOSK heeft voor een goede export toegang nodig tot de iTunes back up van de telefoon.
- De KIOSK maakt een volledige export van de berichten uit de geselecteerde periode, waarna de KIOSK zelf selecteert. Hierbij worden dus ook de niet relevante berichten geëxporteerd.

Tijdens de pilot is dit laatste risico zo veel mogelijk beperkt door een 'stand alone-oplossing' te kiezen, waardoor de berichten in een geïsoleerde omgeving terechtkomen. Alleen degenen die geautoriseerd zijn om met de KIOSK te werken, kunnen deze benaderen en selecteren. Alleen de geselecteerde berichten komen vervolgens in het PDF-rapport terecht dat in het DMS wordt opgeslagen. De irrelevante berichten kunnen van de KIOSK worden verwijderd.

Lessons learned

Dankzij de pilot hebben we inzicht gekregen in de (mogelijke) toepasbaarheid van de KIOSK in het Wob-proces en een aantal lessen geleerd over de ontwikkeling en inzet van tooling om chatberichten te sorteren/selecteren en veilig te stellen.

Verwachtingsmanagement

Bij aanvang van de pilot zijn de verwachtingen van gebruikers en leverancier besproken. Het initiële doel van de pilot was om te leren van de ontwikkeling in de vorm van een praktijktoets. Toch ontstond aan de gebruikerskant de verwachting dat het hier ging om een product dat direct 'kant en klaar' inzetbaar was in het Wob-proces. Dit leidde verschillende keren tot de vraag waarom de tooling nog niet klaar was voor eindgebruik. De digitale afstemming heeft het wederzijdse begrip niet bevorderd. Bij een eventueel vervolg verdient het aanbeveling om vooraf de verwachtingen goed af te stemmen en pas over te gaan tot ontwikkeling (en uitvoering van het plan) als de verwachtingen van de verschillende betrokken partijen overeen komen.

Het alloceren van voldoende capaciteit

Deze pilot heeft plaatsgevonden in een periode waarin medewerkers aan de gebruikerskant vanwege de lockdown veelal thuis moesten werken en tegelijkertijd te maken hadden met verschillende crisissituaties. Hierdoor was niet altijd voldoende capaciteit beschikbaar om de inrichting vooraf tijdens de strategische sessie af te stemmen, de training te doorlopen, de tooling te testen en de bevindingen te bespreken. Om praktische redenen is er vaak voor gekozen om digitale sessies in te korten of op te knippen en af te stemmen via de mail. Hierdoor moesten gebruikers het doen met 'learning by doing' en nam de afstemming over en het oplossen van gevonden issues meer tijd in beslag dan nodig. Bij een eventueel vervolg is het van belang om vooraf voldoende capaciteit te alloceren en je hier gedurende de pilot of het project ook aan te committeren.

Afstemming en korte lijntjes

Voor een succesvolle pilot is nauwe afstemming tussen leverancier en organisatie van groot belang. Nu in COVID-tijd veel thuis wordt gewerkt, was het niet altijd mogelijk om snel te schakelen en 'elkaar in de ogen te kijken'. Om de verwachtingen goed met elkaar af te stemmen en bijvoorbeeld gevonden issues gedegen te kunnen oppakken, zijn fysieke bijeenkomsten aan te raden. Een aanbeveling voor een eventueel vervolg is dan ook om voldoende contact te organiseren tussen leverancier en gebruikersorganisatie.

Gebruikersondersteuning

De inzet van tooling om chatberichten veilig te stellen, is niet alleen een technische uitdaging. Een mobiele telefoon en de berichten daarop worden veelal als iets persoonlijks gezien, waardoor een gebruiker zich al snel ongemakkelijk voelt bij het afstaan van de telefoon en het (laten) uitlezen van de berichten. Tijdens eventuele ontwikkeling en implementatie van tooling moet hier ruimschoots aandacht aan worden besteed.

Enkele tips :

- Zorg voor duidelijk beleid en een juridisch kader, en communiceer dit naar de medewerkers van wie de berichten worden veilig gesteld/geëxporteerd.
- Zorg dat de inrichting van de tooling het proces voor de eindgebruiker vergemakkelijkt en versnelt.
- Zorg dat de inrichting en het proces geen vragen oproepen bij de eindgebruiker.
- Zorg voor professionele training en ondersteuning van de (eind-)gebruiker.

Conclusie en advies

De KIOSK in de huidige vorm biedt nog onvoldoende toegevoegde waarde om ingezet te worden in het Wob-proces. De inzet van tooling wordt relevant als dit het werkproces efficiënter en gemakkelijker maakt. Met de inrichting van de KIOSK die tijdens deze pilot is getest, is dit nog niet het geval, vanwege de issues die onder '[Resultaten](#)' zijn beschreven, zoals: met name:

- de uitleestijd
- het forensische karakter van de workflow, waardoor er stappen en pop-ups in het systeem zitten die in het Wob-proces onnodig zijn
- de zoek- en selectiemogelijkheden is nog te beperkt

Deze combinatie van factoren maakt dat inzet van de KIOSK met de huidige inrichting onvoldoende voordeel oplevert ten opzichte van handmatige werkwijzen.

Op basis van de bevindingen uit deze pilot adviseert het RDDI-project Berichtenapps om de business case voor de inzet van tooling om chatberichten te exporteren, sorteren en selecteren verder uit te werken en de impact van 2 scenario's met elkaar te vergelijken:

1. chatberichten handmatig exporteren en sorteren
2. KIOSK of vergelijkbare tooling inzetten

Idealiter worden in de business case verschillende scenario's en toepassingen van tooling, zoals de KIOSK, meegenomen. Zoals: kosten baten analyse van de export van chatberichten in het kader van Wob-verzoeken, uitdiensttreding, hotspots en het pro-actief/regulier bewaren van relevante informatie in chatberichten.

MSAB heeft de eerste issues al tijdens de pilot voortvarend opgelost en er is een andere versie van de software beschikbaar die zoekfunctionaliteit biedt die beter lijkt te passen bij het Wob-proces. De resultaten van deze pilot bieden aanknopingspunten voor MSAB om de KIOSK-software te verbeteren en door te ontwikkelen tot een versie die het Wob-proces ondersteunt.

Aandachtspunten:

- Zoekfunctie: de versie van de software die betere zoekfunctionaliteit biedt, is oorspronkelijk bestemd voor complexere analyses dan in het Wob-proces noodzakelijk. De applicatie moet niet 'topzwaar' worden.
- Uitleestijd: de uitleestijd van 20 minuten kan niet significant worden verkort. Mogelijk is dit in het werkproces te ondervangen, bijvoorbeeld door de telefoons uit te lezen gedurende een overleg of meerdere KIOSKS naast elkaar in te zetten.
- Privacy en governance: beperk de risico's door autorisaties en besteed aandacht en tijd aan goede communicatie over het gebruik van de tooling en het beleid van de organisatie omtrent de omgang met berichtenapps. Betrek de privacy officer in een vroeg stadium bij het project.

Bijlage 1: Rollen

RDDI

Coördinatie Pilot (René de Jong)

- Overall coördinatie en planning
- Afstemming tussen RDDI, JenV en Data Expert / MSAB

Leverancier

Data expert (André Hakkers)

- Aanspreekpunt leveranciers m.b.t. planning (in overleg met MSAB)

MSAB (Rudi Owens)

- Projectplanning binnen MSAB
- Verantwoordelijk voor uitvoering vanuit MSAB

Ministerie van Justitie en Veiligheid

Acceptant en opdrachtgever

- Maarten de Rooij

LOCC

- Verantwoordelijk voor uitvoering binnen LOCC (Louis Okkersen)
- Uitvoering test (Benan Koptagel, Sjoerd Bunk)

Dienstencentrum

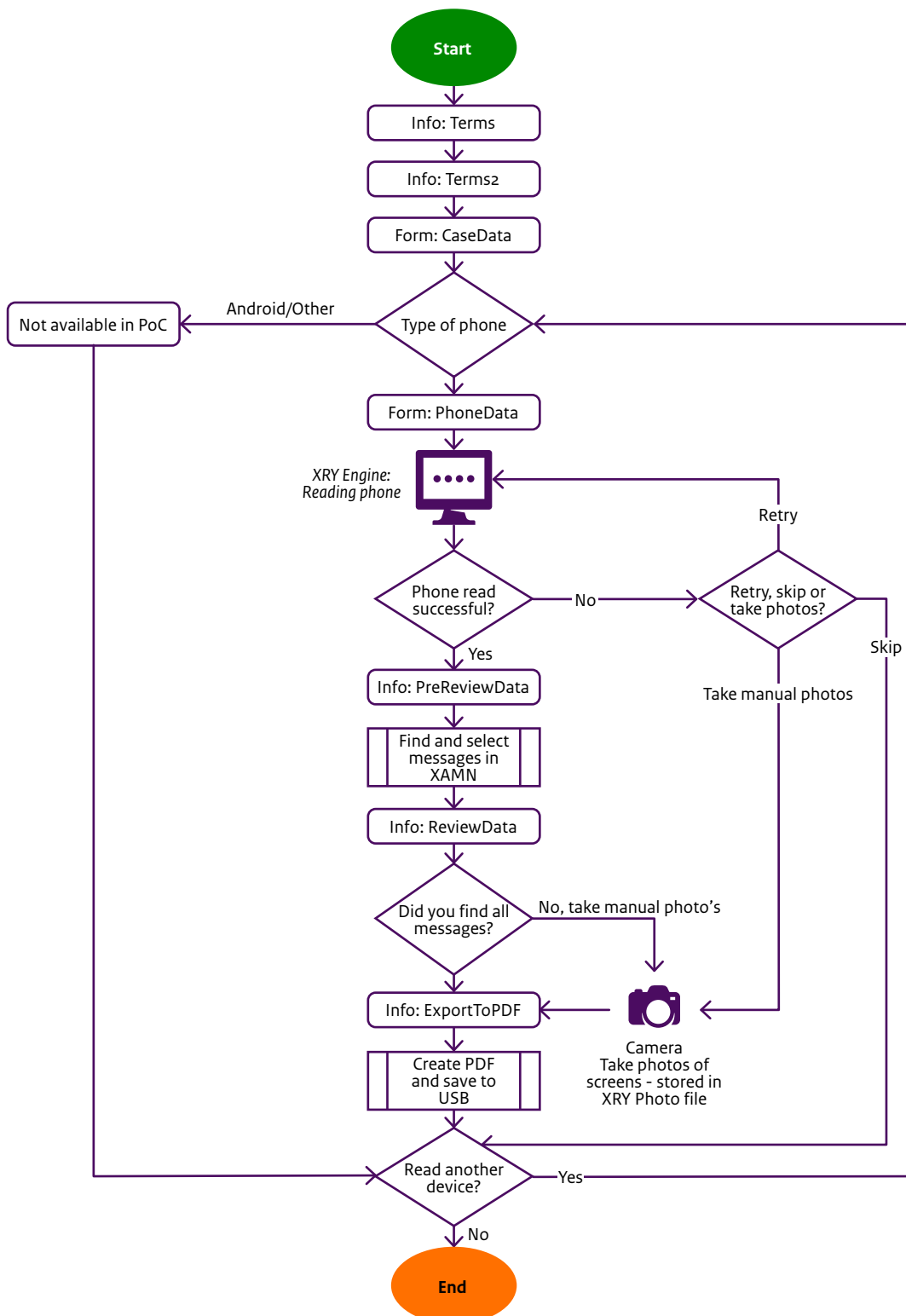
- Faciliteren en plannen van pilotwerkzaamheden binnen het bestuursdepartement, sturen op voortgang (Geert Beks)
- Operationele uitvoering (Joost van Heck, Berend Boer, Sabina Fransen)

Directie informatievoorziening

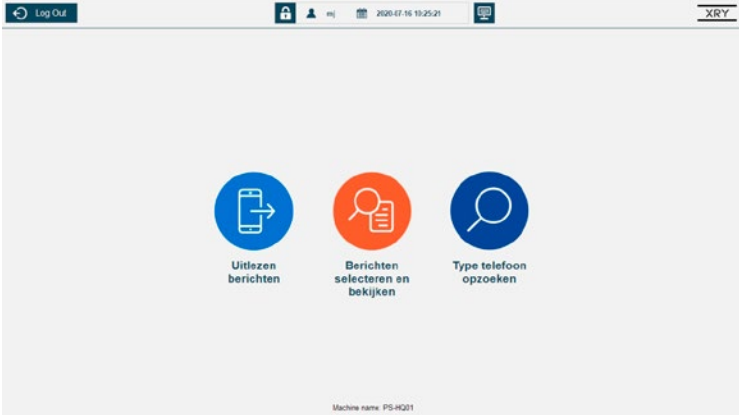

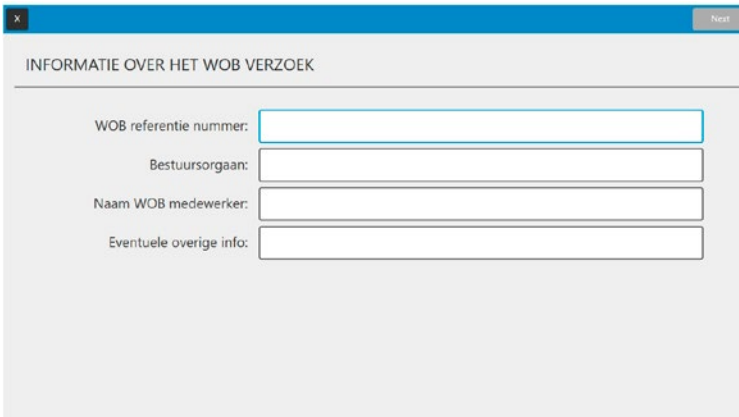
- Verantwoordelijk voor trajecten en contacten binnen JenV breed en met RDDI (Gerben Klein)

Bijlage 2: Workflow en user interface

De workflow waarmee tijdens de pilot is getest, ziet er schematisch als volgt uit:



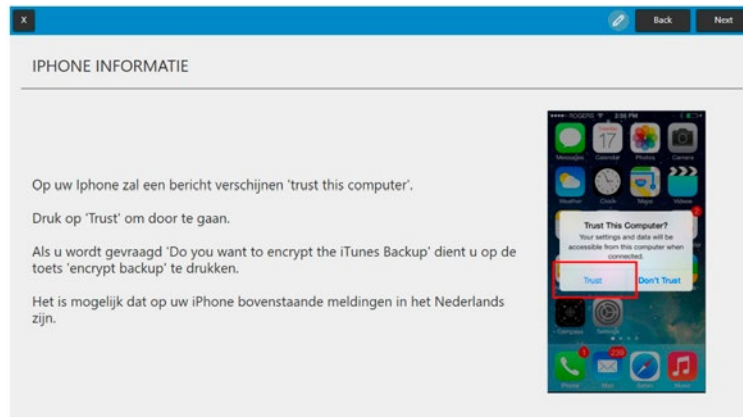
Om een beeld te geven van de “look & feel” van de KIOSK, enkele voorbeeldschermen:

Processtap	Screenshot
Beginscherm	
Disclaimer	
Voorbeeld formulier case gegevens	

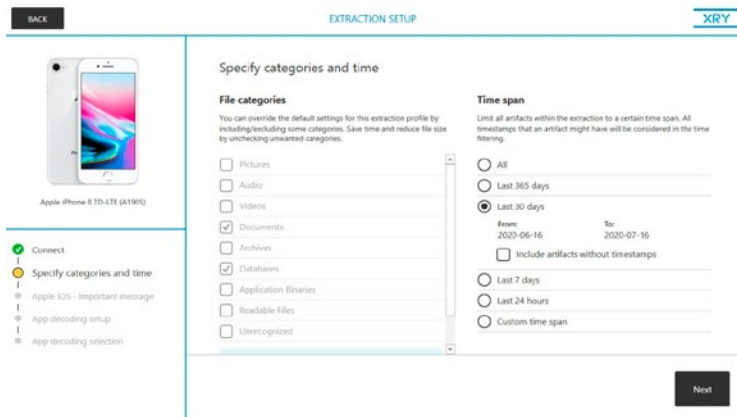
Processtap

Screenshot

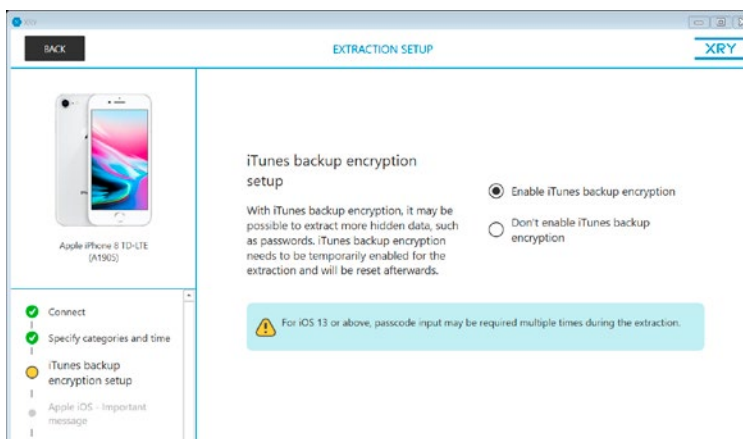
Voorbeeld pop up workflow



Voorbeeld selectiescherm vóór uitlezen



Voorbeeld pop up iTunes backup encryption



Dit is een uitgave van:

Rijksprogramma Duurzaam Digitale
Informatiehuishouding (RDDI)

Mei 2021