

# Tekstberichtenservice beleid gemeente Meppel

Versie: 1.0  
Datum: 28-12-2021

## Inhoud

1. Inleiding .....	3
2. Beleid en gebruik van tekstberichten.....	4
Geen formele communicatie.....	4
Ondersteuning ICT.....	5
Afstemming met bestuurders .....	5
3. Richtlijnen tijdens gebruik.....	6
Richting de ontvanger zijn we transparant .....	6
Professioneel taalgebruik.....	6
Groepen.....	6
4. Instellingen Whatsapp.....	7
2FA.....	7
Standaard downloaden .....	7
Optioneel wijzigen van je privacyinstellingen .....	8

## 1. Inleiding

Door de snelle opkomst van de smartphone gingen Nederlanders massaal gebruikmaken van tekstberichtsenservices. Inmiddels heeft WhatsApp in Nederland 11,5 miljoen gebruikers; daarnaast is sms nog steeds populair. De overheid ging daarin mee. Tekstberichtsenservices zijn niet meer weg te denken uit de gemeentelijke werkpraktijk. Het zijn handige media om snel met elkaar te communiceren.

### **Probleem**

Het gebruik van tekstberichtsenservices waaronder WhatsApp en sms als formeel zakelijk communicatiemiddel leidt tot risico's en problemen op het vlak van informatieveiligheid, privacy en archivering. Zo heeft WhatsApp toegang tot persoonlijke contactgegevens, foto's, telefoonnummers en locatie. Deze doorgifte van contactgegevens kan conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) niet op een rechtsgrondslag worden gebaseerd. Naast genoemde privacy aspect levert het formeel gebruik van tekstberichten problemen op bij de archivering, immers alle vastgelegde informatie die een overheid ontvangt, verwerkt of maakt bij het uitvoeren van haar taken dient in goede, geordende en toegankelijke staat te worden beheerd. Tekstberichten die over en weer tussen burger en overheid gaan, moeten dus ook betrouwbaar en toegankelijk worden opgeslagen en bewaard in het bijbehorende zaakdossier / projectdossier. Voor deze berichten gelden, net als voor e-mail, de bewaartermijn van de zaken waar ze betrekking op hebben. Zakelijke sms'jes en Whatsappjes moeten conform de bewaartermijnen worden beheerd. In de praktijk is dit heel lastig te organiseren, daarom is het gebruik van formele communicatie niet toegestaan. Er zijn wel uitzonderingen.

### **Koers**

Onze Koers geeft ons handvaten om het gebruik van tekstberichtsenservices zoals Whatsapp te verantwoorden. We moeten hierbij wel alle aspecten van Koers in acht nemen. Natuurlijk zetten we de bedoeling centraal, doen we wat nodig is en maken we zo snel mogelijk contact met bestuurder of inwoner om het vraagstuk snel en effectief op te pakken. Daarbij moeten we waarden als betrouwbaar partnerschap niet over het hoofd zien. We communiceren zakelijk en professioneel. Dat betekent ook durven aan te geven dat Whatsapp niet het juiste kanaal is voor het vraagstuk dat op tafel ligt. We zijn daarbij bereid om verantwoording af te leggen wat we in gesprekken aangeven. Ook zijn we transparant over wat we wel of niet doen, wat we wel of niet opslaan tijdens onze dossiervorming. We houden als organisatie onze basiskwaliteit op orde door verslaglegging van gesprekken op te nemen in onze zaakafhandeling.

### **Doel van dit document**

Dit document gaat in op het gebruik van tekstberichten als ambtenaar of bestuurder van de gemeente Meppel. Wanneer maak je er geen gebruik van, en wanneer wel. Wanneer sla je een bericht op en wie is daar verantwoordelijk voor. Hoe ga je als professional om met het versturen van berichten aan collega's, ketenpartners en cliënten. Tot slot geven we aan welke maatregelen we nemen om deze risico's volledig of gedeeltelijk te mitigeren. Het is aan te raden om sommige richtlijnen ook mee te nemen tijdens privé gebruik.

## 2. Beleid en gebruik van tekstberichten

In dit hoofdstuk worden de uitgangspunten bij het gebruik van tekstberichtenservices binnen de gemeente Meppel beschreven.

### Geen formele communicatie

De gemeente Meppel maakt geen gebruik van tekstberichtenservices zoals Whatsapp bij formele communicatie met bestuurders, inwoners of ketenpartners.

De medewerker vermijdt het zakelijk gebruik van tekstberichten voor formele communicatie. Deze communicatie is namelijk onderhevig aan de gangbare eisen van openbaarheid (Woo) en informatiebeheer (Archiefwet). En dat betekent dat de berichten dienen te worden opgeslagen in het zaakstelsel. Bovendien zouden sommige mededelingen in een tekstbericht kunnen worden uitgelegd als een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Dat willen we niet, want in een berichtenapp beschikken we niet over de juiste teksten met goede clausules en dan staat er onvoldoende informatie in.

Is zakelijk gebruik van tekstberichten niet te vermijden gebruik deze dan uitsluitend voor informele communicatie, deze tekstberichten hoeven we niet te bewaren.

- Voorbeelden van informele communicatie:
  - o Om in contact te komen;
  - o om een afspraak te maken;
  - o om te verwijzen naar een beschikking die verstuurd is; (zonder inhoudelijk te worden)
- Voorbeelden van formele communicatie: (Wel te bewaren)
  - o Bespreken van beleidsstukken, plannen van aanpak, projectrapporten etc.;
  - o Akkoord geven op stukken of als onderdeel van een proces;
  - o Meldingen openbare ruimte (MOR), bijvoorbeeld over een omgewaaide boom;
  - o Toezegging aan cliënt over inhoudelijk besluit;
  - o Afspraken maken met opdrachtnemers of leveranciers;
  - o Contact afspraak met een cliënt bijvoorbeeld in het kader van een adresonderzoek.

Tekstberichten zoals WhatsApp- en sms-berichten kunnen uitsluitend door de gebruiker zelf gearchiveerd worden. Hoe dat moet staat in de bijlagen.

Indien de communicatie in tekstberichten onverhoopt een formeel of zakelijke karakter krijgt, zijn **de medewerkers van de gemeente Meppel zelf verantwoordelijk** voor de naleving van het beleid en de wetgeving omtrent zaakgericht werken, de Woo en de AVG. Dit betekent concreet:

- o De medewerker neemt de zaakgerelateerde informatie op in de betreffende zaaksystemen;
- o De medewerker verwijdert privacygevoelige informatie uit de tekstberichten.



## Ondersteuning ICT

Tekstberichtenservices zoals Whatsapp worden niet centraal beheerd door de gemeente Meppel. Dat houdt in dat:

- ICT geen ondersteuning levert bij het gebruik van tekstberichtenservices zoals Whatsapp;
- Communicatie **niet** automatisch wordt gearcheveerd.

Het versturen van berichten vanaf een privé telefoon voor zakelijk berichtenverkeer valt ook onder dit beleid. Er is geen onderscheid tussen zakelijke of privé telefoons. Gebruik voor werk gerelateerde communicatieje zakelijke telefoon.

## Afstemming met bestuurders

Tekstberichten zoals sms'jes en WhatsApp-berichten op zowel zakelijke als privételefoons van bestuurders en ambtenaren vallen onder de Wet open overheid (Woo), als deze in het kader van het werk zijn verstuurd. Tekstberichten zoals WhatsApp- en sms-berichten kunnen uitsluitend door de gebruiker zelf gearcheveerd worden. Hoe dat moet staat in de bijlagen.

Archiveer altijd tekstberichten die voor bestuurlijke aangelegenheden van belang zijn. Om deze te identificeren moet je de volgende vragen beantwoorden.

- Zou de informatie in dit bericht behalve bij mijzelf ook bij anderen binnen het team / de afdeling / de organisatie bekend moeten zijn?
- Ontlenen ontvangende partijen rechten aan dit tekstbericht? Bijvoorbeeld op subsidie, een voorziening of een vergunning?
- Heeft het bericht betrekking op een gemeentelijke taak, bijvoorbeeld op beleid- of planvorming, handhaving en toezicht?
- Zou de informatie op termijn een rol kunnen spelen bij publieke verantwoording (gemeenteraad, Woo) of in rechtszaken?

Is deze informatie ook op een andere manier formeel vastgelegd in een document zoals een brief of notitie? Als het antwoord ontkennend is, moet het tekstbericht zeker worden bewaard.



### 3. Richtlijnen tijdens gebruik

We gaan zorgvuldig om met de inhoud van het tekstbericht, vermijden privacy gevoelige gegevens in tekstberichten, zoals namen, foto's ed. We denken na over welke verzonden of ontvangen berichten vastgelegd moeten worden om de informatie op juiste wijze te beheren;

#### Richting de ontvanger zijn we transparant

**We zijn transparant over ons handelen tijdens gesprekken in tekstberichtsenservices.**

We geven duidelijk aan wanneer we wel of geen informatie kunnen delen. Ook wanneer we berichten verwijderen geven we dit aan bij de ontvangende partij. Bij aanvragen voor diensten of producten verwijzen we naar de daarvoor geijkte kanalen en dat we dus niets vanuit bijvoorbeeld Whatsapp in behandeling nemen. Dit kan bijvoorbeeld via onze website, e-mail of telefonisch gesprek.

#### Professioneel taalgebruik

**We zijn een professionele organisatie waarin we als betrouwbare, heldere overheid ons profileren richting inwoners, collega's en ketenpartners.**

Dat houdt in dat we op ons taalgebruik in al onze communicatie letten. Natuurlijk proberen we aan te sluiten bij de normen van de ontvangende partij, maar we houden in ons achterhoofd dat we een overheidsorganisatie zijn. We gebruiken daarom geen emoticons in zakelijke gesprekken, omdat deze multi-interpretabel kunnen zijn.

#### Groepen

**We vermijden groepsapps waarin inhoudelijk over casus wordt gesproken**

Ook in groepsapps met collega's, ketenpartners en misschien wel inwoners volgen we dezelfde richtlijnen als boven beschreven. We voeren geen inhoudelijke gesprekken over cliënten of partners. We delen geen persoonsgegevens om snel informatie uit te wisselen. Daarvoor gebruiken we de veilige e-mail, samenwerkingsomgeving of vak-applicatie.

## 4. Instellingen Whatsapp

Voor het gebruik van de tekstberichtsenservice Whatsapp zijn er een aantal privacy vriendelijke instellingen die de gebruiker aan kan zetten. Op de mobiele apparaten die je voor het werk gebruikt is het verplicht deze instellingen goed in te richten. Zowel tijdens (mogelijk) zakelijk gebruik als persoonlijk gebruik.

### 2FA

#### **We schakelen twee factor authenticatie aan in Whatsapp**

Elke medewerkers van de gemeente Meppel die Whatsapp gebruikt voor het werk, zet Twee-Factor-Authenticatie aan. Hiermee maken we het moeilijker voor onbevoegden om mee te lezen, of in te breken, in onze gesprekken. Whatsapp vraagt je dan regelmatig om een pincode in te vullen. Dit gebeurt niet elke keer als je Whatsapp opent.

#### **Verificatie in twee stappen inschakelen**

1. Open de Instellingen van WhatsApp.
2. Tik op Account > Verificatie in twee stappen > Inschakelen.
3. Voer een 6-cijferige PIN naar keuze in en bevestig deze.
4. Geef een e-mailadres op waar je toegang tot hebt of tik op Overslaan als je geen e-mailadres wilt toevoegen. We raden aan om een e-mailadres toe te voegen zodat je je verificatie in twee stappen kunt resetten. Het helpt ook je account beter te beveiligen.
5. Tik op Volgende.
6. Bevestig het e-mailadres en tik op Opslaan of Gereed.

Als je geen e-mailadres toevoegt en je vergeet je PIN, dan moet je zeven dagen wachten voordat je je PIN kunt resetten. We verifiëren niet of het e-mailadres correct is, dus zorg ervoor dat je het correcte e-mailadres opgeeft waar je toegang tot hebt.

### Standaard downloaden

#### **We schakelen automatisch downloaden van media in gesprekken uit**

Whatsapp heeft de mogelijkheid om automatisch downloaden van media uit te zetten. Dit stellen we in op elke telefoon. Zo voorkom je dat er te veel informatie op je telefoon komt te staan. Op deze manier maak je zelf een bewuste keuze om een plaatje of filmpje te downloaden. Wanneer je toch media moet inzien voeg deze dan toe aan het dossier. Verwijder foto's of filmpjes die je ontvangt van je telefoon.

Om het automatisch downloaden van foto's, video's en audiobestanden in te stellen, ga je naar WhatsApp > tik op Meer opties > Instellingen > Data- en opslaggebruik > Media automatisch downloaden.

Hier kun je bepalen wanneer WhatsApp automatisch media downloadt.



## Optioneel wijzigen van je privacyinstellingen

WhatsApp stelt je privacyinstellingen standaard als volgt in:

Elke gebruiker ziet je laatst gezien, profielfoto, info en leesbewijzen

Je contacten kunnen je statusupdates zien

Elke gebruiker kan je toevoegen aan een groep

### Privacyinstellingen wijzigen

1. Voor:

Android: Tik op Meer opties > Instellingen > Account > Privacy.

iPhone: Tik op Instellingen > Account > Privacy.

KaiOS: Druk op Opties > Instellingen > Account > Privacy.

2. Je kunt het volgende wijzigen:

- Wie je Laatst gezien kan zien
- Wie je Profielfoto kan zien
- Wie je Info kan zien
- Wie je Statusupdates kan zien
- Wie je Leesbewijzen kan zien
- Wie je kan toevoegen aan Groepen

Let op:

Als je jouw Laatst gezien niet beschikbaar stelt, kun je de laatst gezien-informatie van andere contacten ook niet zien.

Als je Leesbewijzen uitschakelt, kun je ook de leesbewijzen van andere gebruikers niet lezen. Leesbewijzen worden altijd verzonden voor groepschats.

Als een contact Leesbewijzen heeft uitgeschakeld, kun je niet zien of hij/zij je statusupdates heeft bekeken.

Het is niet mogelijk om te wijzigen wie kan zien dat je online bent of aan het typen... bent.