

Module 1. Wat zijn chatberichten

1) Wat is eigenlijk een chat?

a) Wanneer we over chat en chatberichten praten gaat het over berichten die tussen een of meerdere, gedefinieerde personen gedeeld digitaal verstuurd worden. In tegenstelling tot sociale media zijn de berichten alleen leesbaar door de verzender en ontvanger(s). Een chat bestaat uit een conversatie met gesprekken bestaande uit individuele berichten. Er is wel een duidelijk begin, maar geen einde. De conversatie loopt door. Het belangrijkste verschil tussen chat en e-mail is de **realtime communicatie** van chat, in tegenstelling tot de **asynchrone aard** van e-mail.

b) Wat is een chatapplicatie

i) Een chatapplicatie is een berichtendienstapplicatie gericht op het op een veilige manier uitwisselen van berichten tussen een één zender en één of meerdere ontvangers die onderling van rol kunnen wisselen, waarbij enkel de zender en ontvangers (en evt. beheerders?) toegang hebben tot de uitgewisselde berichten.

ii) Functionaliteit

Deze apps bieden allemaal de mogelijkheid om een-op-een of met een groep berichten uit te wisselen. Dit zijn niet alleen tekstberichten, maar ook audio, video of foto's of bestanden en GIF's en links kunnen worden gedeeld. Ook kunnen bestanden als bijlage worden gedeeld. Daarnaast kun je ook (video) bellen. Dit wordt, behalve metadata, niet vastgelegd en hoeft niet gearchiveerd te worden.

De chatapps organiseren de informatie per conversatie, waarbij de conversatie kan zijn tussen één verzender en één ontvanger of tussen een (wisselende) verzender en meerdere ontvangers (groepschat). Vooral deze mogelijkheid tot chatten met een groep wordt veel gebruikt. Belangrijk hierbij is de end-to-end encryptie waardoor de informatie alleen leesbaar is voor de verzender en de ontvanger(s) (link naar overzicht functionaliteit of tabel)

iii) Ontwikkelingen

De chatapplicaties ontwikkelen zich voortdurend. Zo worden er onder meer functionaliteiten, zoals sociale media-achtige mogelijkheden, toegevoegd. Telegram is hiervan het meest bekende voorbeeld maar ook in Whatsapp zijn tegenwoordig community's beschikbaar. Een andere belangrijke ontwikkeling is de toevoeging in Whatsapp van generatieve AI. Dit kan in conversaties toegevoegd worden om bijvoorbeeld berichten of plaatjes te genereren en zoekopdrachten uit te voeren. En nog wat andere mogelijkheden. Op dit moment geeft Meta het volgende aan over bij welke informatie Meta AI kan: *"Als je deze functies gebruikt, ontvangt Meta je prompts, de berichten die je deelt en feedback om je rechtstreeks relevante reacties te geven"*. Zij kunnen (nog) niet bij de berichten zelf. Het risico op informatiedeling met Meta wordt echter wel vergroot. Bij Signal is juist een duidelijke beweging te zien om de privacy steeds meer te beschermen, waardoor het nog moeilijker wordt om deze berichten te archiveren.

iv) Voorbeelden

Voorbeelden van specifieke chatapps zijn er velen, de bekendste chatapps op dit moment zijn:

- (1) WhatsApp
- (2) Signal
- (3) Wechat (China)
- (4) Telegram
- (5) Facebook messenger
- (6) Blackberry messenger (mogelijk bij zakelijke communicatie)

c) Applicaties waarin chat beschikbaar is

Er zijn ook applicaties die een ander doel dienen, maar waarin ook chatberichten gedeeld kunnen worden. Het is goed om deze separaat te zien van de chatapplicaties. Ook is de

archiveringsstrategie mogelijk een andere dan bij de pure chatapplicaties, omdat deze applicaties over het algemeen in eigen beheer zijn en andere functionaliteiten kennen. Daarom kunnen voor de waardering en selectie andere keuzes gemaakt worden.

i) Social media platformen

Social media platformen zoals Facebook, Instagram, LinkedIn en LinkedIn bieden ook de mogelijkheid om berichten te versturen en ontvangen (DM's). Dit is de Direct Messaging functionaliteit. DM's vallen niet echt onder de archivering van social media platformen, omdat deze niet publiek zijn en enkel gearchiveerd kunnen worden vanuit het account. Het zijn in de werking en gebruik chatberichten op een ander platform. De archivering is, zoals gezegd complex, maar vergelijkbaar met chatapplicaties. Het is dan ook van belang om hier in het beleid ook aandacht aan te besteden.

ii) Zakelijke communicatie

Alle hierboven behandelde applicaties en platformen zijn bedoeld en ontwikkeld voor de consument. Er zijn mogelijkheden voor bedrijven en overheidsorganisaties, maar het is niet de focus van deze aanbieders. Zelfs als er nu ook specifieke mogelijkheden zijn zakelijke communicatie was en is dat niet de focus en dat heeft gevolgen voor de geschiktheid voor gebruik binnen de overheid om binnen de overheid gebruikt te worden. Daarentegen zijn er ook applicaties die de zakelijke communicatie in een organisatie ondersteunen. Het nadeel van deze applicaties is dat hiermee geen of beperkte interactie mogelijk is met de burger of met andere organisaties. Voorbeelden van deze applicaties zijn:

(1) Slack

(2)

iii) Overige businessapplicaties

Ook in andere zakelijke (vakapplicaties) is het soms mogelijk om via chat te communiceren. Deze applicaties zijn niet voornamelijk bedoeld voor chatcommunicatie, het is een functie die het primaire doel van de applicatie ondersteunt. Voor het waarderen en selecteren van berichten in deze applicaties is het meestal mogelijk om deze wel te relateren zijn aan processen binnen de organisatie. Voorbeelden van deze applicaties zijn:

(1) Bloomberg

(2) Teams

(3) ...

iv) Andere applicaties

Tenslotte is er nog een restcategorie van applicaties waarin ook een mogelijkheid tot het uitwisselen van berichten is opgenomen. Deze applicaties zijn niet bedoeld voor zakelijke communicatie en dit moet in het beleid (of richtlijnen) duidelijk worden gemaakt. Het is wel goed om te beseffen dat deze mogelijkheden bestaan. Denk hierbij aan:

(1) Spelletjes (Wordfeud, ...)

(2) Youtube

(3)

2) Wat is het informatieobject

a) Bepalen van het informatieobject

Niet alle chatberichten in een applicatie zijn een informatieobject. Chatberichten binnen applicaties vallen onder de archiefwet en dienen conform de wettelijke bepalingen in de selectielijst te worden behandeld. Vanuit het oogpunt van archivering zijn niet alleen de informatieobjecten in chat relevant, maar ook de metagegevens die belangrijke contextinformatie verschaffen. Hierbij is het van belang om te kijken naar de verschillende aggregaties.

b) Informatieobjecten in chat zijn:

i) Conversatie

Een conversatie is een communicatiestroom die in een1-op-1 of in groepsverband kan worden uitgewisseld. Een chatconversatie bevat de behandeling van een veelvoud aan

chatgesprekken zonder dat er per se op een natuurlijke wijze een begin en een einde aan de conversatie zit. Een conversatie is het hoogste aggregatieniveau.

ii) Gesprek

Een chatgesprek bestaat uit chatberichten, die begrensd zijn in tijd en in onderwerp.

iii) Bericht

Een chatbericht zelf is één technisch op zichzelf staand bericht, wat tevens het laagste aggregatieniveau van een document vormt volgens de documentdefinitie in de Archiefwet. Een emoji op een chatbericht is een reactie die we zien als deel van het bericht, en wel als metadata. Het is daarmee vergelijkbaar met een ontvangstbevestiging.

NB. Bij een chatbericht dat zowel niet-zakelijke als zakelijke informatie bevat, weegt het overheidsbelang zwaarder. Het chatbericht in kwestie moet dan wel gearchiveerd worden. De reden is dat het een op zich staand, niet verder deelbaar informatieobject is.

c) Kenmerken van de informatieobjecten

- i) afzender(s) chatbericht;
- ii) ontvanger(s) chatbericht;
- iii) overzicht deelnemers groepsapp;
- iv) datum en tijdstip verzenden bericht;
- v) ontvangstbevestiging bericht op;
- vi) leesbevestiging bericht;
- vii) base64 encoded thumbnail bij afbeeldingen (specifiek bij WhatsApp);
- viii) profielfoto mogelijk;
- ix) contactgegevens gebruiker.

d) Het informatieobject kan bestaan uit (een combinatie van) de volgende vormen van informatie:

- i) Tekstberichten;
- ii) emoticons;
- iii) foto's;
- iv) video's;
- v) tekstbestand als bijlage;
- vi) audioberichten;
- vii) links naar externe websites;
- viii) live locatiebepalingen;
- ix) Reactie (emoticon).

3) Keuzes voor archivering

De keuze wat als informatieobject wordt beschouwd, bepaalt wat gearchiveerd wordt en op welke wijze dit mogelijk is. Als een gesprek of de hele conversatie als één informatieobject wordt beschouwd, betekent het dat dit is wat gearchiveerd wordt. Het is dan niet meer mogelijk om individuele berichten te verwijderen of naar specifieke berichten te zoeken. Voor het afleggen van verantwoording kan het voldoende of zelfs beter zijn om enkel een hoger aggregatieniveau dan het individuele bericht te kiezen dan het te archiveren informatieobject. Echter vanuit privacy is dit minder wenselijk. Als organisatie is een afweging nodig van alle verschillende belangen en het gebruik. Dit kan voor verschillende doeleinden verschillend uitpakken. Ook sectorale wetgeving in de brede zin kan hierbij een rol spelen.

Voorbeeld: Bloomberg is een systeem waarbij informatie over de financiële markten wordt gedeeld. Handelaren wisselen hier berichten over uit. Deze berichten moeten allemaal bewaard worden onder de Sarbanes-Oxley Act (SOX) om aan te tonen dat er geen sprake is geweest van handelen met voorkennis. De Rabobank heeft hiervoor een miljarden boete gekregen. Hier weegt de verantwoording zwaar en is er een hoog risico als niet alle berichten zijn bewaard op een veroordeling en zware boetes, ook als overheid die handelt op de geldmarkt.