



Sociale Media Archivering

Whitepaper

26 juni 2024

Versie: 1.0



Rijksprogramma
Duurzaam
Digitale
Informatiehuishouding

Versiebeheer

08-11-2023	Versie 0.5 t.b.v. Projectteam
15-11-2023	Versie 0.8 t.b.v. Klankbordgroep
15-11-2023	Versie 0.8 t.b.v. MT RDDI
14-12-2023	Versie 0.9 t.b.v. Strategisch Beraad
26-06-2024	Versie 1.0 t.b.v. Informatiehuishouding.nl

Inhoud

Versiebeheer	2
Voorwoord	4
1 Inleiding	6
1.1 Aanleiding	6
1.2 Probleemstelling	6
1.3 Vraagstuk	7
2 Context Sociale Media (Archivering)	8
2.1 Belangrijke definities Sociale Media (Archivering)	8
2.2 Hoe gebruikt de (Rijks)overheid sociale media?	8
2.3 Inzet van kanalen	9
3 Ist Situatie	11
4 Verdieping	12
4.1 Scenario's	13
4.1.1 Scenario A: eenzijdige communicatie via corporate account	13
4.1.2 Scenario B: tweezijdige communicatie via corporate account	14
4.1.3 Scenario C: eenzijdige of tweezijdige communicatie via hybride of privé-account	15
4.2 Waarderen, selecteren en overbrengen	16
4.3 Juridische analyse	17
4.4 Tooling en Techniek	17
5 Soll situatie	19
6 Adviezen en conclusie	20
6.1 Impact	20
6.2 Adviezen	20
6.3 Toekomst	21

Voorwoord

Voorwoord Projectteam Sociale Media Archivering

We bieden u graag deze whitepaper aan, samengesteld door ons toegewijde projectteam dat diepgaand onderzoek heeft verricht naar uitdagingen en oplossingen rondom het archiveren van sociale media van de overheid. In een tijd waarin informatie cruciaal is voor de overheid, erkennen we de complexiteit van het sociale media-ecosysteem.

Het beheer en de archivering van overheid-gerelateerde sociale media worden bemoeilijkt door de dynamiek en diversiteit van platforms, trends en gebruikersinteracties. Deze uitdaging vereist dan ook niet alleen technologisch inzicht, maar ook begrip van sociale, juridische en ethische aspecten.

Om dit effectief aan te pakken, stellen we als projectteam voor om stap voor stap te werk te gaan om de uitdaging van dit '7-koppige monster' stapsgewijs aan te pakken. Onze strategie omvat het onderscheiden van zakelijke en niet-zakelijke informatie op sociale media, waarbij de nadruk specifiek wordt gelegd op zakelijke accounts. Dit stelt de overheid in staat om onderscheid te maken tussen officiële communicatie en persoonlijke interacties, inclusief het beheer daarvan.

Een andere cruciale stap is het koppelen van communicatie op sociale media aan één of meerdere gestructureerde processen en deze vervolgens als basis te nemen voor waardering en selectie. Dit biedt een helder kader voor het beheer van informatie en maakt gecontroleerde omgang met overheidsinformatie mogelijk.

We zijn ervan overtuigd dat met deze aanpak een goede basis gelegd kan worden voor archivering van overheidsinformatie op sociale media conform wet- en regelgeving. Die vervolgens en waar nodig nog verdiept, verbreed en verbeterd kan worden.

Dit is een evolutionair proces waarbij we streven naar een adaptieve aanpak, in lijn met snel gaande veranderingen in het sociale media-landschap en de groeiende behoeften van een transparante overheid. We kijken uit naar de discussies en verdere samenwerking met alle belanghebbenden om deze uitdaging gezamenlijk aan te gaan.

Met vriendelijke groet,
Het projectteam Sociale Media Archivering

Voorwoord Chief Privacy-officers.

Archivering is een onderwerp dat zich bij uitstek bevindt op het spanningsveld tussen openbaarheid en verantwoording enerzijds en privacy anderzijds, waarbij voortdurend genuanceerde afwegingen noodzakelijk zijn om tot passende oplossingen te komen. Deze uitdaging wordt nog verder benadrukt door de evolutie van interactie met burgers. Hoewel vroeger ogenschijnlijk een hogere mate van privacy heerste, is men op het hedendaagse digitale dorpsplein - de sociale media - aanzienlijk meer met naam en toenaam direct zichtbaar.

In deze moderne tijd is het dan ook essentieel om extra aandacht te blijven besteden aan de bescherming van (de persoonsgegevens van) de burger. Onze aandacht gaat uit naar verschillende facetten van bescherming, waaronder in het speciaal de status en/of inzet van sociale media en bewustwording binnen de (rijks)overheid over het gebruik van sociale media.

Een cruciaal aspect bij deze beschouwing is het onderscheid tussen intentie en gevolg, oftewel feitelijk handelen. Publieksvoorlichting (intentie) waarbij reacties mogelijk zijn en waar de overheid op deze reacties reageert, valt onder publieksinteractie (gevolg). Deze nuance is van belang om een evenwicht te bewaren tussen openbaarheid, verantwoording en privacy.

Namens de Chief Privacy Officers van het Ministerie van Algemene Zaken (CPO AZ) en het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (CPO OCW) willen wij benadrukken dat de complexe uitdaging van sociale media archivering, stap voor stap wordt aangepakt door het projectteam. Deze gecoördineerde aanpak zal niet alleen bijdragen aan het archiveren van overheidsinformatie op sociale media, maar ook aan het ontwikkelen van richtlijnen en inzichten die wellicht in de toekomst breder toepasbaar zijn.

Wij sluiten dit voorwoord af met de wens dat de aanpak zoals door jullie ingezet, een inspiratie mag zijn voor alle andere dossiers op vergelijkbare en aanpalende onderwerpen. Laten we samen streven naar een transparante, verantwoordelijke en privacy bewuste overheid, waarbij innovatie en ethische afwegingen hand in hand gaan.

Met vriendelijke groet,

Chief Privacy Officer, Ministerie van Algemene Zaken
Chief Privacy Officer, Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Sociale media hebben de maatschappelijke dialoog en overheidscommunicatie ingrijpend veranderd. De Rijksoverheid staat voor de uitdaging van het balanceren tussen innovatie en de verantwoordelijkheid van handelen. Platforms zoals Twitter/X, Instagram en Facebook hebben veel mogelijkheden voor het delen van informatie, het betrekken van burgers en het creëren van transparantie. Tegelijkertijd brengen deze digitale arena's complexe uitdagingen met zich mee, met name op het gebied van archivering. In dit whitepaper verkennen we de samenhang tussen sociale media archivering en de Rijksoverheid, strategische, juridische en technische benaderingen en de oplossingen die nodig zijn om de digitale erfenis van online overheidscommunicatie op sociale media veilig te stellen.

In 2016 constateerde de Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed al dat overheidsorganisaties te maken hebben met de uitdagingen van het archiveren van sociale media. Destijds bestond er nog veel onduidelijkheid binnen deze organisaties, met foutieve aannames zoals dat sociale media buiten het toepassingsgebied van de Archiefwet vielen, of dat archivering gewoonweg niet haalbaar was.

Binnen de Rijksoverheid ontbreken uniforme kaders en protocollen, evenals duidelijk beleid om informatie op sociale media duurzaam toegankelijk te maken en te behouden. Bovendien wordt het cruciale belang van archivering nog steeds niet overal volledig erkend.

1.2 Probleemstelling

Sociale Media archivering vormt voor de Rijksoverheid een complexe en urgente uitdaging. Hierbij staat de volgende problematiek centraal:

Hoe kan de Rijksoverheid haar vluchtige digitale informatie op sociale mediaplatforms effectief bewaren en archiveren, rekening houdend met privacy- en beveiligingskwesties, voortdurende (commerciële) technologische veranderingen, strikte wettelijke- en regelgevende compliance?

Deze probleemstelling benadrukt de behoefte aan een uitgebreide aanpak, in lijn met de hoge normen voor transparantie en verantwoording van de Rijksoverheid in het snel veranderende digitale tijdperk. Dit whitepaper onderzoekt strategieën voor het archiveren van overheidsinformatie op sociale media, inclusief verschillende scenario's en oplossingen, met en zonder de implementatie van (centrale) archiveringsvoorzieningen.

1.3 Vraagstuk

Dit whitepaper is voortgekomen uit het project SMA waarbij de scope als volgt gedefinieerd is:

Het uiteindelijke streven van het project "Archiveren Sociale Media bij het Rijk" is dat rijksorganisaties in staat zijn om sociale media op een duurzame wijze toegankelijk te maken. Hierdoor wordt de informatie beschikbaar gesteld voor doeleinden zoals kennisdeling en verantwoording, terwijl tegelijkertijd wordt voldaan aan de geldende wettelijke verplichtingen.

Het whitepaper, beleidsadvies, beveelt aan dat de Rijksoverheid bij de ontwikkeling van beleid voor het archiveren van overheidsinformatie op sociale media specifieke aandacht besteedt aan bewindvoerders, waarmee de ambtelijke top en bewindslieden, inclusief Ministers en staatssecretarissen worden bedoeld. Daarnaast dient de focus te liggen op corporate accounts. In de praktijk zijn de volgende gebruikersgroepen betrokken bij het aanmaken en beheren van deze zakelijke accounts: medewerkers van communicatieafdelingen en -directies, inclusief online communicatieadviseurs, webcare-afdelingen, klantcontactcentra en monitoringafdelingen. Deze groepen zijn doorgaans verbonden aan communicatiedirecties.

2 Context Sociale Media (Archivering)

2.1 Belangrijke definities Sociale Media (Archivering)

Sociale media binnen de Rijksoverheid worden het best gedefinieerd¹ als (semi-) openbare online netwerken waar iedereen een gebruikersaccount kan aanmaken. Op deze platformen creëren, ontvangen en delen gebruikers content en gaan ze interactie met elkaar aan. Hierbij vallen online forums, blogs en samenwerkingsprojecten zoals Wikipedia buiten, aangezien ze niet primair op interactie zijn gericht. Dit geldt ook voor berichtenapps zoals Signal en WhatsApp vanwege hun niet-openbare karakter.

Op meerdere sociale media platformen wordt ook de mogelijkheid tot direct messaging aangeboden. Deze vorm van communicatie heeft, ten opzichte van de primaire functionaliteiten van sociale media, een ander doel en benadering. Daar waar sociale media zich richten op openbare interactie en het delen van content met een breder publiek, is direct messaging privé/persoonlijk en gericht op individuele of beperkte groepscommunicatie. Direct messaging op sociale media valt hiermee niet binnen de scope van dit project, omdat het doel en de aard van direct messaging fundamenteel verschillen van de verdere functionaliteiten van een sociale media platform.

Figuur 1 toont Sociale media die worden gebruikt bij de rijksoverheid en vallen onder voornoemde definitie. Van links naar rechts de logo's van YouTube, Twitter/X, Instagram, LinkedIn, Facebook, Mastodon en TikTok



Figuur 1

2.2 Hoe gebruikt de (Rijks)overheid sociale media?

Doelen

De Rijksoverheid ziet sociale media als een waardevol communicatiemiddel dat de interactie tussen overheid en samenleving kan vergemakkelijken en de kloof tussen beide kan verkleinen. Rijksorganisaties gebruiken sociale media voor verschillende maatschappelijke taken en hebben een actieve rol in strategieën zoals informatieverstrekking, burgerparticipatie, voorlichting, co-creatie, dienstverlening, en interne kennisdeling.

¹ Verder lezen, zie Hoofdstuk 8 Definities in 'Bouwblokken voor duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie op sociale media'

Het verschilt per organisatie in hoeverre sociale media expliciet is opgenomen als onderdeel van de communicatiestrategie. Organisaties die actief bezig zijn geweest met een zogenaamde omnichannel-strategie, waaronder het gebruik van diverse sociale mediaplatforms, hebben doorgaans een scherper beeld van wat ze met sociale media willen bereiken dan organisaties die dat niet hebben gedaan. Het gebruik van sociale media door de Rijksoverheid kan controversieel zijn vanwege zorgen over privacy, informatiebeveiliging, verspreiding van nepnieuws, politiek gebruik, toegankelijkheid, ethisch gedrag van ambtenaren en verantwoordingsplicht. Toch zijn sociale media bijna niet meer weg te denken uit de dagelijkse realiteit en vormen ze een manier waarop de overheid de burger kan bereiken en interactie met de burger aan kan gaan.

Processen

Sociale media worden binnen de Rijksoverheid ingezet in diverse organisatie processen en maken deel uit van agendabepaling, beleidsvoorbereiding, besluitvorming, beleidsuitvoering en evaluatie. Specifieke werkprocessen waarbij sociale mediaplatformen worden gebruikt in rijksorganisaties omvatten onder andere publiekscommunicatie en woordvoering, beantwoorden van burgerbrieven, klantcontactcentra, crisiscommunicatie, werving en selectie van medewerkers, en monitoring.

In het proces van communicatie op sociale media kunnen we twee vormen onderscheiden: eenzijdige en tweezijdige communicatie. Eenzijdige communicatie houdt in dat er geen interactie plaatsvindt tussen de overheid en de burger, waarbij reactiemogelijkheden zijn uitgeschakeld. Wanneer er wel de mogelijkheid is om onder een bericht te reageren, is er automatisch sprake van tweezijdige communicatie. Dit geldt ook als het hoofddoel van het gebruik van een kanaal publieksvoorlichting is, wat op zichzelf een vorm van eenzijdige communicatie is. Zodra reageren mogelijk is, wordt het tweezijdige communicatie.

2.3 Inzet van kanalen

Platforms

De Rijksoverheid maakt gebruik van verschillende sociale mediaplatforms, zoals Facebook, Twitter/X, YouTube, Instagram, en Snapchat. De meest gangbare platforms bij rijksoverheden zijn Facebook, Instagram, Twitter/X en LinkedIn. Daarnaast wordt er geëxperimenteerd met nieuwere platforms zoals TikTok en Mastodon. Al is het gebruik van TikTok momenteel formeel verboden, toch wordt het platform gebruikt en is er mogelijk overheidsinformatie te vinden. Hoewel YouTube niet altijd wordt beschouwd als een sociaal mediaplatform, wordt het wel degelijk in die context gebruikt. Een recent voorbeeld hiervan is de aankondiging van persvoorlichting over corona op Twitter, waarbij naar video's op YouTube is verwezen als integraal onderdeel van de berichtgeving.

Een sociaal mediaplatform omvat online software of applicaties waar de overheid als gebruiker accounts kan aanmaken en (semi-)openbare content kan creëren, ontvangen, delen en interactie met andere gebruikers kan aangaan. Nieuwe platforms, zoals hierboven beschreven, vallen nog niet onder aangewezen communicatiekanalen en er is geen beleid, waardoor er geen kanaalstrategie is of corporate accounts zijn. Mogelijk wordt op persoonlijke titel van deze platforms gebruik gemaakt, wat gevolgen heeft voor het archiveren, overbrengen en openbaar maken van informatie.

Gebruikers

Binnen het gebruik van sociale media door de Rijksoverheid kunnen diverse gebruikersgroepen worden onderscheiden. Deze omvatten de ambtelijke top en bewindslieden, medewerkers van communicatieafdelingen, webcare-teams, klantcontactcentra en monitoringteams. Een belangrijk onderscheid is dat gebruikers altijd individuele personen zijn, terwijl accounts door meerdere personen kunnen worden beheerd.

Accounts

We onderscheiden drie typen accounts: corporate, hybride en persoonlijk, zoals gedefinieerd in het rapport 'Bewindslieden op sociale media' dat de Voorlichtingsraad (VoRa) op 21 januari 2021 heeft goedgekeurd. Het type account beïnvloedt de verwachte inhoud van berichten:

- Corporate accounts maken gebruik van de naam van de organisatie en worden door die organisatie gemaakt en beheerd. Ze dienen om informatie te delen over onderwerpen die betrekking hebben op die overheidsinstantie en bevatten overheidsinformatie.
- Hybride accounts kunnen de naam van de organisatie of de bewindspersoon dragen, maar worden vaak beheerd met de ambtelijke ondersteuning voor het plaatsten van content.
- Persoonlijke accounts dragen de naam van de bewindspersoon en worden volledig door die persoon beheerd.

Profielen

Een profiel op sociale media is een verzameling van informatie over een gebruiker of organisatie. Het profiel is gekoppeld aan een account. Via het profiel wordt een account in staat gesteld om informatie te creëren, ontvangen of delen. Bijvoorbeeld in de vorm van berichten of reacties.

We onderscheiden drie kenmerken:

- Openbaarheid: profielen kunnen openbaar of afgeschermd zijn. Openbare profielen zijn zichtbaar voor iedereen, afgeschermd profielen alleen voor geautoriseerde gebruikers.
- Tijdelijkheid: profielen hebben geen vooraf ingestelde levensduur. Ze blijven bestaan totdat de gebruiker het profiel opheft of totdat het sociale media platform stopt. Denk bijvoorbeeld aan Hyves.
- Eigenaarschap: persoonlijke profielen zijn gekoppeld aan één account, gedeelde profielen aan meerdere accounts.

Profielen op sociale media worden gebruikt voor verschillende doeleinden, zoals:

- Presentatie: profielen worden gebruikt om informatie over de gebruiker of organisatie te delen met anderen.
- Communicatie: profielen worden gebruikt om te communiceren met anderen.
- Netwerken: profielen worden gebruikt om contacten te maken met anderen.

3 Ist Situatie

Het inzetten van sociale media sluit nauw aan bij de informatieplicht van de overheid.² Overheidsbeleid en de motieven en overwegingen die daaraan ten grondslag liggen, moeten op actieve wijze onder de aandacht te worden gebracht bij een zo breed mogelijk publiek. Hierbij worden alle communicatiemiddelen gebruikt die beschikbaar zijn, dus ook sociale media. Dit vereist een doordachte mix van communicatiekanalen die aansluiten bij de diverse belevingswerelden van de burgers. Door de juiste inhoud aan het juiste kanaal te koppelen voor specifieke doelgroepen, kunnen zelfs moeilijk bereikbare burgers beter worden bereikt.³

Het gebruik van sociale media biedt kansen voor het vervullen van de informatieplicht door de Rijksoverheid, maar brengt ook specifieke uitdagingen met zich mee, met name voor het beheer van overheidsinformatie. Het is essentieel dat de via sociale media gegenereerde, gebruikte en opgeslagen informatie eenvoudig terug te vinden is en zo lang als nodig duurzaam toegankelijk is. Dit aspect is van groot belang voor zowel de huidige als toekomstige informatiehuishouding van de Rijksoverheid.

Informatie is belangrijk voor het kunnen afleggen van verantwoording en biedt mogelijk inzichten in onze geschiedenis of cultuur (erfgoed). Ook kunnen burgers en bedrijven rechten ontleen aan de informatie die de Rijksoverheid op sociale media plaatst. In een rechtszaak kan dit als bewijsmiddel worden gebruikt of in een Woorverzoek kan deze informatie worden opgevraagd. Tot slot zijn overheidsorganisaties vanuit de Archiefwet 1995 als zorgdrager verantwoordelijk voor de informatie die ze op sociale media hebben geplaatst of ontvangen. Daarnaast zijn zij ook verantwoordelijk voor het (laten) archiveren van die informatie op sociale media.

De uitdaging op het gebied van informatiehuishouding ligt vooral in het bijzondere karakter van sociale media als medium.⁴ De content op sociale media is namelijk een niet beheerde informatie- en communicatiestroom die binnen en buiten rijksorganisaties plaatsvindt. Daarbij wordt veelal gebruik gemaakt van commerciële platformen. Dit betekent dat de communicatie geen onderdeel uitmaakt van de Rijks ICT infrastructuur en zich in een juridisch grijs gebied bevindt waarbij de overheid geen of zeer beperkte controle heeft over onder meer (her)gebruik, opslag, toegang en vindbaarheid van de informatie.

Daarbij komt nog dat anders dan bij bijvoorbeeld websitearchivering, er op dit moment geen gestandaardiseerde werkwijzen en technische oplossingen bestaan voor het duurzaam toegankelijk maken van overheidsinformatie op sociale media. Aansluitend ontbreekt het aan beleid voor het archiveren van content op sociale media bij de Rijksoverheid terwijl de wens hiervoor er wel is.

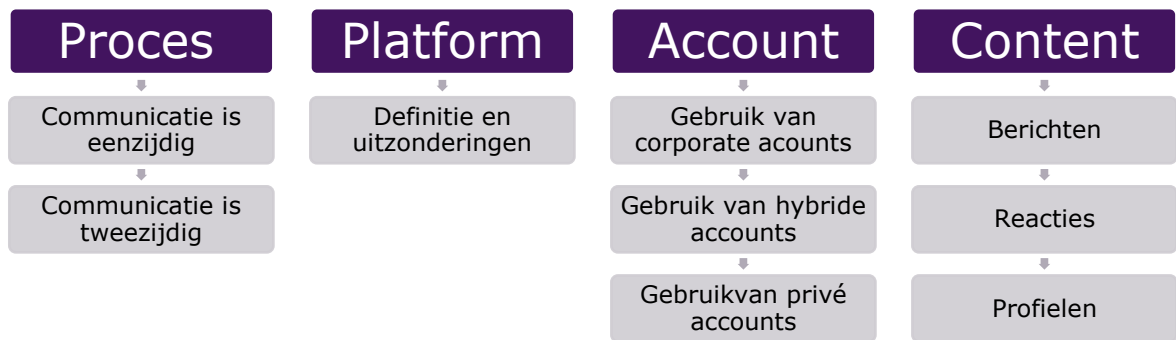
² Het recht op informatie dat vast is gelegd in de Grondwet en de Wet Openbaarheid van Bestuur.

³ Bron <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/overheidscommunicatie/communicatiebeleid-van-de-overheid>

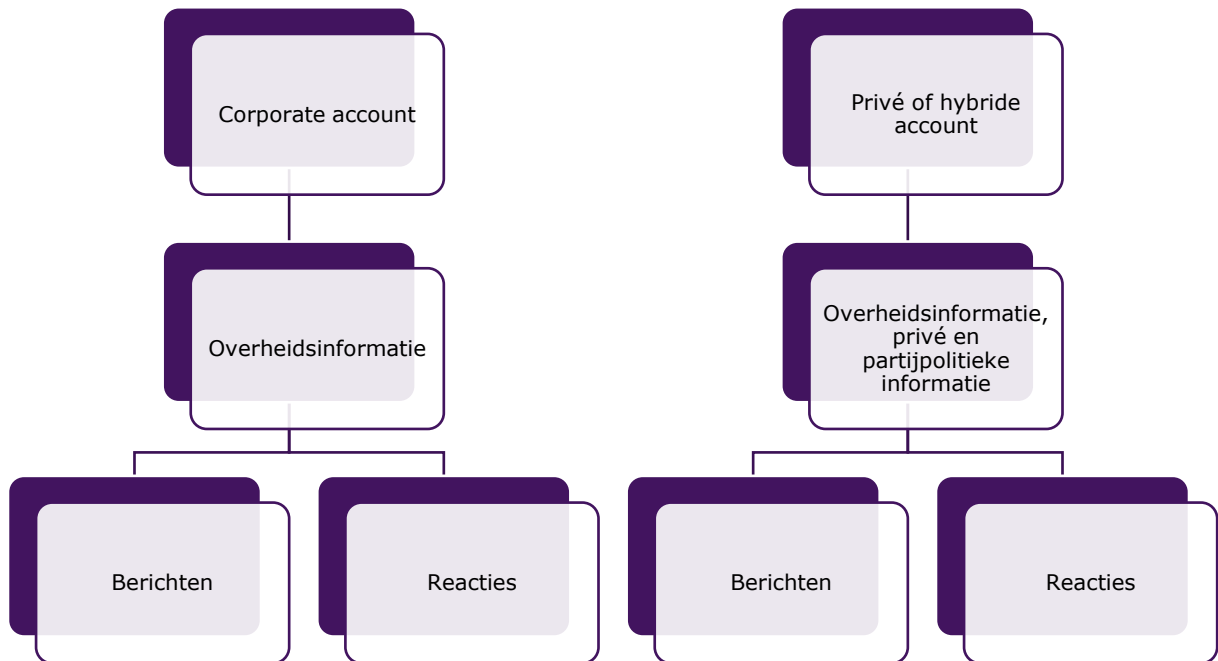
⁴ De definitie uitwerken vormt een onderdeel van het voorliggende project *Archiveren sociale media bij het rijk*.

4 Verdieping

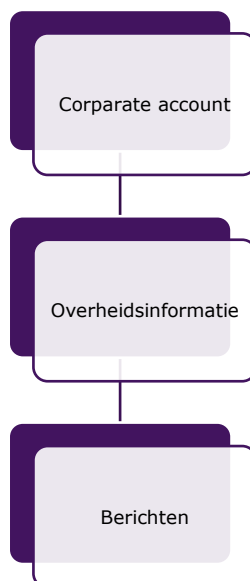
Door de manier waarop sociale media binnen de overheid gebruikt wordt en de beschikbare technieken, is het op dit moment niet mogelijk om te voldoen aan de soll situatie. Ook wordt nog altijd overheidsinformatie geplaatst op privé of hybride account. Wel moet het de intentie zijn toe te blijven werken naar het uiteindelijke doel en in de weg daarnaartoe zo min mogelijk persoonsgegevens te verzamelen en te verwerken. Het proces van het archiveren van sociale media is vanuit hierop te delen in grofweg drie scenario's. Er zijn verschillende mogelijkheden op het vlak van proces, platform, account en content.



4.1 Scenario's



4.1.1 Scenario A: eenzijdige communicatie via corporate account



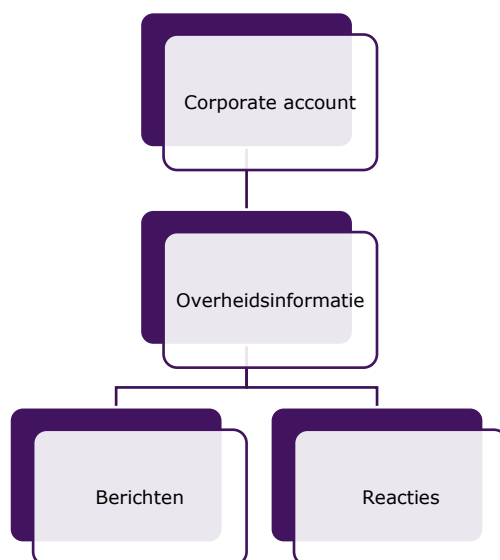
In scenario A worden de minste persoonsgegevens verwerkt. Er is sprake van eenzijdige communicatie, wat betekent dat er geen interactie tussen de overheid en de burger plaatsvindt. Dit is uiteraard afhankelijk het gebruik.

De informatie wordt gepost vanaf een corporate account dat aangemaakt en beheerd wordt door de organisatie. Alle informatie op dit type accounts valt onder overheidsinformatie. Het is de verantwoordelijkheid van de ambtenaar/afdeling om te zorgen dat hier geen privé- of partijpolitieke informatie tussen zit. Dit is in lijn met het *bewindspersonen* waarin staat dat er een duidelijke splitsing moet zijn tussen overheids- en privé/partijpolitieke informatie. Ook het delen van persoonsgegevens moet in lijn met de AVG zijn.

Voor het archiveren betekent dat het gehele account en de bijbehorende content gearchiveerd wordt. De informatie in een bericht valt onder de definitie van informatie die de overheid maakt bij de uitvoering van haar taken.

In dit scenario zijn weinig tot geen beperkingen voor het overbrengen en opnieuw beschikbaar stellen van de informatie.

4.1.2 Scenario B: tweezijdige communicatie via corporate account

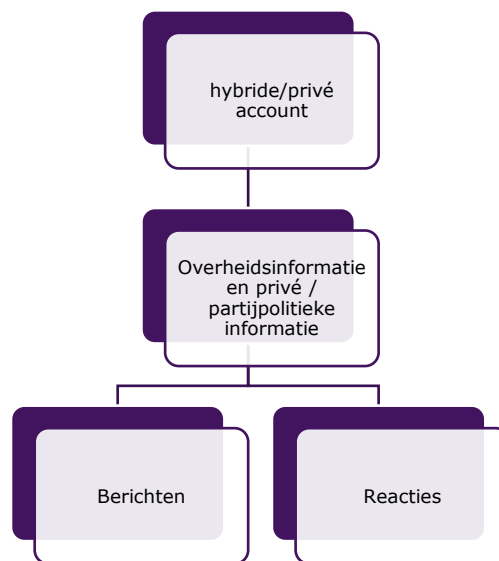


Wanneer de mogelijkheid tot reageren op het platform niet wordt of kan worden uitgeschakeld, is er automatisch sprake van tweezijdige communicatie en is scenario B van kracht. Er wordt in dit scenario nog steeds gecommuniceerd vanuit een corporate account waardoor het account en de geplaatste berichten gearchiveerd worden. Het verschil met scenario A is dat de burger op deze berichten kan reageren. Deze reacties worden gearchiveerd omdat deze vallen onder de in de Archiefwet gehanteerde definitie⁵ "bescheiden, ongeacht hun vorm, door de

⁵ Artikel 1 c. 1° Archiefwet 1995.

overheidsorganen ontvangen of opgemaakt en naar hun aard bestemd daaronder te berusten;”. Voor de volledige juridische onderbouwing zie bijlage: Memo ‘Reactie op juridisch advies ICTRecht’.

4.1.3 Scenario C: eenzijdige of tweezijdige communicatie via hybride of privé-account



In scenario C kan de communicatie zowel eenzijdig als tweezijdig zijn. Het onderscheid tussen scenario B en scenario C ligt in het feit dat bij scenario B informatie afkomstig is van een zakelijk account, waarbij de gegevens die van deze accounts komen als overheidsinformatie worden beschouwd. In scenario C komt de informatie echter vanuit een privé- of hybride account, wat betekent dat deze privé- of partijpolitieke informatie kan bevatten. Dit maakt het archiveren van het account complexer. Het algemene advies is om privé- of hybride accounts niet automatisch te archiveren. Ook al kan hier mogelijk overheidsinformatie op worden gepubliceerd, zijn de accounts niet vanuit een publieke taak ontstaan.

Bij deze afweging speelt de AVG vanzelfsprekend een belangrijke rol. Wat niet onder overheidsinformatie valt, wordt per definitie beschouwd als privé. Hoewel bewindspersonen en ondersteunende ambtenaren zich bewust zijn van de verplichting om overheidsinformatie, ongeacht het type account, te archiveren, wordt het als buitenproportioneel beschouwd om het account volledig, actief en structureel te archiveren.

Uiteraard valt de inhoud op deze accounts onder de Archiefwet indien deze binnen de definitie van archiefbescheiden valt. Maar, de verantwoordelijkheid voor het veiligstellen van deze inhoud ligt bij de maker van de informatie, zoals bijvoorbeeld de bewindspersoon of de communicatieafdeling van een departement. Het is waarschijnlijk dat deze inhoud achteraf en periodiek moet worden gearchiveerd. Hierbij kan echter niet worden gegarandeerd dat het volledig voorkomen van het archiveren van privé-informatie mogelijk is

4.2 Waarderen, selecteren en overbrengen

Sociale media-informatie van de Rijksoverheid dient, net zoals andere vormen van overheidsinformatie, met zorg te worden gewaardeerd en geselecteerd. Het overbrengen, of al dan niet vernietigen, van deze informatie is een intrinsiek onderdeel van het proces. Wel dient er rekening gehouden te worden met mogelijke beperkingen, vooral wanneer privacygevoelige informatie aanwezig is.

Rijksoverheidsorganisaties werken samen met de algemene rijksarchivaris om te bepalen hoe lang informatie moet worden bewaard, rekening houdend met wetgeving en belangen. Ze moeten verantwoording afleggen via een selectiebesluit. Er zijn twee mogelijkheden, zoals:

- Op basis van de bestaande selectielijst: bestaande lijsten zijn gebaseerd op werkprocessen en kunnen als leidraad dienen.
- Op basis van een aanvullende selectielijst: hier wordt de content als een afzonderlijke informatiestroom gewaardeerd op basis van sleutelfuncties binnen een organisatie.
- Hierop aanvullend op basis van een hotspot: hierbij wordt overheidsinformatie die normaal gesproken vernietigd zou worden, permanent bewaard als deze gekoppeld is aan gebeurtenissen met maatschappelijke impact. Een concreet voorbeeld is de corona hotspot, waarbij COVID-19-gerelateerde informatie wordt geïdentificeerd en veiliggesteld.

Beide methodes hebben hun voor- en nadelen.

Wanneer een sociaal mediaplatform conform scenario A (of C) wordt gebruikt voor eenzijdige communicatie, wordt de daaruit voortvloeiende informatie gewaardeerd op basis van een bestaande selectielijst die het werkproces 'het geven van publieksvoorlichting' omvat. De waardering is doorgaans 'B (eindproducten), V 5 (overig)'. Dit betekent dat de berichten van de organisatie op sociale media blijvend worden bewaard.

Wanneer een sociaal mediaplatform conform scenario B (of C) wordt gebruikt voor tweezijdige communicatie, wordt de daaruit voortvloeiende informatie gewaardeerd op basis van het werkproces 'Het voeren van dialoog tussen overheid en burgers'. Dit werkproces moet dan wel door organisaties aan hun bestaande selectielijst worden toegevoegd. De waardering van dit werkproces is afhankelijk van de taak van de desbetreffende organisatie en wordt bepaald met behulp van de landelijke Handreiking Waardering en Selectie⁶. De uitkomst zal dan zijn dat overheidsinformatie van departementen op sociale media blijvend te bewaren is.

Een aanvullende selectielijst op basis van de sleutelfunctiemethodiek wordt minder geschikt geacht. Het zou een organisatie de mogelijkheid bieden om sommige accounts als blijvend te bewaren en andere na verloop van tijd te vernietigen. Deze methode vraagt meer van organisaties omdat deze complexer en minder eenvoudig uitvoerbaar is. In tegenstelling tot bij e-mail en chat levert deze methode dan ook weinig meerwaarde op vanuit het oogpunt van privacy. Tot slot gaat deze methode

⁶ <https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/handreiking-waardering-en-selectie-nieuwe-versie>

voorbij aan het feit dat accounts op sociale media over het algemeen een corporate karakter zouden moeten hebben.

4.3 Juridische analyse

Op basis van de uitgevoerde juridische analyse⁷ is gesteld dat informatie op sociale media valt onder overheidsinformatie. Vooral over hoe reacties van derden worden beschouwd als informatie die door de overheid wordt ontvangen bij de uitvoering van haar taken, bestaan verschillende opvattingen. Tegen het juridisch advies in, is besloten dat reacties van derden wel onder deze definitie vallen. Volgens de redenering in de memo is het archiveren van reacties in lijn met de wetgeving, mits maatregelen worden genomen zoals het pseudonimiseren of anonimiseren van persoonsgegevens en er beperkingen zijn op het inzien van het archief.

Er komen steeds meer juridische uitspraken over het gebruik van sociale media, zoals de Wet elektronisch bestuurlijk verkeer van 2004 en de modernisering hiervan medio 2024. Deze wetgeving geeft echter alleen richtlijnen voor het gebruik van het kanaal, niet voor de inhoud van de informatie erop. Op dit moment ontbreken specifieke uitspraken over de inhoud. Totdat hierover duidelijkheid komt, en er eventueel een concreet onderscheid kan worden gemaakt tussen formele en informele communicatie, wordt de ruime definitie van overheidsinformatie zoals bepaald in de Archiefwet gehanteerd.

4.4 Tooling en Techniek

Op basis van eerder uitgevoerde pilots en verkennende gesprekken met deskundigen en marktpartijen is gebleken dat er verschillende archiveringstechnieken zijn met hun eigen voor- en nadelen. Daarbij zijn de oplossingen in de markt relatief nieuw op het moment van schrijven. Leveranciers zijn deze producten actief aan het ontwikkelen. Naast dat dit nodig is om de oplossingen functioneel beter te maken is het ook noodzakelijk. Deze noodzaak komt voort uit het gegeven dat de platformen zich door ontwikkelen. In sommige gevallen is er een samenwerking waarbij leveranciers op de hoogte gehouden worden van aanstaande veranderingen. Echter, in veel gevallen moet een leverancier er zelf achter komen wanneer een verandering is doorgevoerd en wat de gevolgen zijn voor het archiveren. Hiermee bestaat het risico dat, ongeacht de oplossing, de archiefbescheiden op een gegeven moment onvolledig kunnen zijn.

Uit de analyse van de archiveringstechnieken blijkt dat niet één techniek alle informatie bevat om aan alle archiveringsdoelen te voldoen. Bij de analyse op basis van de DUTO-eisen uit het DUTO-raamwerk⁸ zal, totdat de noodzaak hiertoe wegvalt, een bandbreedte wenselijk zijn. Deze bandbreedte geeft enerzijds weer wat het volledige archiveringsdoel is en anderzijds wat er minimaal aanwezig moet zijn. Wanneer het volledige archiveringsdoel niet haalbaar is dient, in een verbeterplan, beschreven te worden welke maatregelen nodig zijn om tot vollediger archiefbescheiden te komen.

⁷ Zie bijlage Memo 'Reactie op juridisch advies ICTRecht'.

⁸ <https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/duto>

Ondertussen moet bepaald worden wat dan nu de beste aanpak is. Als onderdeel van de uitgevoerde pilots is de Koninklijke Bibliotheek om advies gevraagd. Uit dit advies blijkt dat verschillende bestandstypen, of een combinatie van, ingezet kunnen worden per beoogd gebruik. Hierbij wordt tevens aangegeven dat er voldoende ruimte voor verbetering is wanneer het gaat om de volledigheid van de inhoud van de beoordeelde bestandstypen.⁹

Als laatste punt dient er in de techniek meer aandacht te komen voor dataminimalisatie en bescherming van persoonsgegevens. Het uitfilteren van oneigenlijk data of persoonsgegevens is rudimentair. Daarbij is er geen mogelijkheid om, ten tijde van de archivering, informatie te pseudonimiseren. Vanuit zowel de AVG als de WOO is het wenselijk dat deze technieken ontwikkeld gaan worden zodat er enerzijds geen oneigenlijke persoonsgegevens in het archief belanden en anderzijds persoonsgegevens die wel gearchiveerd zijn beschermd worden ten tijde van openbaarmaking.

Samengevat blijkt dat de keuze tussen archiveringstechnieken voor sociale media complex is. Er zijn API's die doorgaans een eenvoudiger en gestructureerde aanpak bieden, terwijl web harvesting een breder beeld van het platform geeft. De technologische complexiteit maakt generieke standaardisatie moeilijk, en aanpassing aan de specifieke behoeften van overheidsorganisaties is essentieel. De huidige staat van de markt maakt het selecteren van een oplossing uitdagend vanwege een niet optimale toolkwaliteit en de noodzaak om verschillende methoden met elkaar te combineren. Het ontwikkelen van een gestructureerde aanpak, rekening houdend met duurzame toegankelijkheid, privacy, beveiliging en informatie-ontsluiting, is dan ook belangrijk. In het ontwikkelen van de gestructureerde aanpak kan een marktconsultatie helpen om een scherper beeld te krijgen van eventuele benodigde technologische oplossingen.

⁹ Advies op Social Media Pilot RDDI 12 januari 2023

5 Soll situatie

De intentie is dat de overheid streeft naar een methode waarop overheidsinformatie op sociale media wordt gearcheveerd en beschikbaar wordt gesteld voor doeleinden zoals kennisdeling en verantwoording. Het archiveringsproces dient te voldoen aan wettelijke verplichtingen, waaronder de Wet Open Overheid (Woo), de Archiefwet, en de AVG.

Om hieraan te kunnen voldoen is het van belang dat de overheid in de toekomst alleen nog werkt met corporate accounts voor organisaties en bewindspersonen. Dit voorkomt dat overheidsinformatie gepubliceerd wordt op accounts die niet in beheer zijn bij de overheid of dat privé-informatie gearcheveerd wordt. Op korte termijn wordt al toegewerkt naar een splitsing in mobiele apparaten voor ambtenaren en wordt opgeroepen om privé-, partijpolitieke en zakelijke conversaties te scheiden en hiervoor gebruik te maken van een zakelijke telefoon én een privé-telefoon. Voor het gebruik van sociale media is het belangrijk toe te werken naar eenzelfde soort ontvlechting tussen zakelijk en privégebruik.

Corporate accounts worden geheel gearcheveerd. Dit betekent dat ook de reacties van derden worden meegenomen. Deze vallen onder de definitie van overheidsinformatie volgens de Archiefwet omdat het informatie is die de overheid ontvangt en deze 'naar zijn aard' bestemd is om onder die overheid te berusten. Het archiveren van reacties van derden zorgt er echter voor dat persoonsgegevens worden verzameld en verwerkt. De AVG vereist dat organisaties maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat ze zo min mogelijk (persoonlijke) gegevens verwerken. Dit kan bijvoorbeeld via privacyverklaring, disclaimers op profielen en posts of het pseudonimiseren van gegevens tijdens het archiveren.

Het gebruik van corporate accounts en het nemen van afdoende maatregelen voor de bescherming van de privacy zijn de randvoorwaarden voor succesvol archiveren van sociale media. Omdat de omschreven SOLL-situatie gaat over een nieuw proces met bijbehorende dienstverlening, bestaat het risico dat de gestelde doelen niet één op één overeenkomen met de huidige stand van zaken in de markt. Dit betekent dat, als onderdeel van het aanschaf- en implementatieproces, de overheid zich op moet stellen als ontwikkelpartner richting de markt. Dit vraagt om concrete plannen en doelen en mitigerende maatregelen indien de SOLL-situatie bij livegang niet kan worden behaald. Het is daarom van belang dat er een eigenaar wordt aangewezen die een verbeterplan kan opstellen aan de hand van problemen en de keuzes die in het beleid worden gemaakt.

6 Adviezen en conclusie

Overheidsinformatie op sociale media moet gearchiveerd worden volgens de Archiefwet. Het veranderlijke karakter van sociale media maakt dat urgent en vraagt op snelle actie. Dit document schetst een Rijksbreed kader waaraan moet worden voldaan om goed te kunnen archiveren.

6.1 Impact

Het archiveren van overheidsinformatie op sociale media kan verschillende impact hebben op een Rijksoverheid en ambtenaren. Hier zijn enkele mogelijke gevolgen:

- **Transparantie en verantwoording:** Het kan helpen bij het vergroten van de transparantie en verantwoordingsplicht van de overheid, omdat de archivering van sociale media-inhoud openbare toegang en inzicht mogelijk maakt.
- **Informatiebeheer:** Het archiveren van overheidsinformatie op sociale media vereist effectief informatiebeheer, wat zowel positief kan bijdragen aan de organisatorische efficiëntie als uitdagingen kan opleveren in termen van opslag en beheer van grote hoeveelheden gegevens.
- **Privacy- en gegevensbescherming:** Het is belangrijk om zorgvuldig om te gaan met persoonlijke gegevens en de privacy van gebruikers bij het archiveren van overheidsinformatie op sociale media om te voldoen aan privacywetten.
- **Opleiding en bewustwording:** Ambtenaren moeten mogelijk worden opgeleid over het juiste gebruik van sociale media in overeenstemming met archiveringsbeleid en -richtlijnen.
- **Nalevingsvereisten:** de wettelijke vereisten en voorschriften met betrekking tot het bewaren van overheidsinformatie verplichten de overheid om de overheidsinformatie op sociale media te archiveren. Dit kan leiden tot meer nalevingsinspanningen en -kosten.
- **Risico's en uitdagingen:** Er kunnen risico's en uitdagingen ontstaan, zoals het beheren van gearchiveerde inhoud tijdens juridische geschillen of het waarborgen van de authenticiteit van gearchiveerde gegevens.
- **Tijdsinvestering:** Het kan extra tijd en middelen vergen om sociale media-accounts op een gestructureerde en consistente manier te archiveren.
- **Technologische infrastructuur:** Het kan vereisen dat de technologische infrastructuur van de overheid wordt aangepast of verbeterd om het archiveren van overheidsinformatie op sociale media mogelijk te maken.

6.2 Adviezen

- *Duidelijke richtlijnen en beleid voor bewindvoerders en gebruikers van corporate accounts:*

Er moet specifiek voor sociale media aanvullend beleid op het communicatiebeleid worden ontwikkeld voor bewindvoerders en voor de gebruikers van corporate accounts zodat zij (leren te) begrijpen dat geplaatste berichten moeten worden gearchiveerd en bewaard volgens de overheidsrichtlijnen.

- *Investering in specifieke archiveringssoftware en benodigde infrastructuur:*

Voor bewindvoerders en gebruikers van corporate accounts is gespecialiseerde software en infrastructuur nodig om de archivering van sociale media-activiteiten te ondersteunen. Deze investeringen moeten rekening houden met de specifieke behoeften van deze actoren. Het voorbereiden en uitvoeren van een marktconsultatie kan helpen in het scherper krijgen van de benodigde gestructureerde aanpak en hoe de markt hierop aansluit.

- *Training en bewustwording van zowel bewindvoerders en gebruikers van corporate accounts, als ook toekomstige informatieprofessionals:*

Bewindvoerders en corporate accountgebruikers dienen een grondige opleiding te krijgen over het correcte gebruik van sociale media en de specifieke archiveringsrichtlijnen die op hen van toepassing zijn. Het vergroten van het bewustzijn rond het belang van archiveren en het naleven van de richtlijnen is van essentieel belang voor deze groepen. Daarnaast is het van uiterst belang om de informatieprofessionals goed te trainen.

- *Waarderen en selecteren middels selectielijsten:*

Wanneer er enerzijds duidelijkheid wordt gecreëerd hoe de gebruiker binnen de overheid om moet gaan met sociale media en anderzijds voor welke processen sociale media geschikt is ontstaat de mogelijkheid om met selectielijsten het huidige gebruik volledig te dekken zodat overheidsorganisaties overheidsinformatie goed kunnen waarderen en selecteren.

7.2.1 Voorkeursscenario

Van de opgestelde scenario's om de gap te vullen in hoofdstuk 6, zijn scenario A (eenzijdige communicatie via corporate account) en B (tweezijdige communicatie via een corporate account) de voorkeursscenario's. In beide gevallen wordt gewerkt met een corporate account, in lijn met de SOLL-situatie. Het is dus van belang zo snel mogelijk corporate accounts voor bewindslieden aan te maken en deze te registreren zodat er overzicht is van welke corporate accounts binnen de organisatie bestaan.

Van het corporate account worden het profiel, de berichten en de reacties gearchiveerd omdat deze volgens de juridische analyse binnen de definitie van overheidsinformatie vallen. Het is zaak te streven naar dat er zo min mogelijk oneigenlijke persoonsgegevens worden verzameld. Wanneer de informatie uit het archief opnieuw beschikbaar moet worden gesteld, moeten maatregelen worden genomen om de privacy te waarborgen.

6.3 Toekomst

Het archiveren van sociale media is complex vanwege de voortdurende veranderingen in sociale media-platformen. De constante updates, variëteit aan datatypes, privacy-instellingen, verdwijnende inhoud, user-generated content, juridische kwesties en toegangsproblemen voor oude gegevens maken het archiveren uitdagend. Het is essentieel om deze complexiteiten te begrijpen en mogelijk gespecialiseerde tools te gebruiken voor effectieve archivering. Hoewel dit advies handvaten biedt voor organisaties die eerste stappen willen zetten op het gebied van sociale media archiveren is er nog geen (structurele) voorziening voor hen beschikbaar die dit mogelijk maakt.

Het is raadzaam om duidelijk te maken dat het verplicht is voor alle rijksorganisaties om sociale media te archiveren. Om deze verplichting effectief te implementeren, is het noodzakelijk om een helder kader vast te stellen als leidraad. Daarnaast is het aan te bevelen stappen te ondernemen die ervoor zorgen dat dit beleid actief en consistent wordt gehandhaafd, met het oog op uniformiteit in de uitvoering van het beleid. Het is belangrijk om te benadrukken dat partijen die zich niet willen of kunnen conformeren zelf verantwoordelijk zijn voor de consequenties.