

Advies Klankbordgroep Digitalisering en Ethiek over het informatiebeveiligingsbeleid - KDE vergadering 21 maart 2024

De Klankbordgroep heeft zich tijdens haar vergadering van 21 maart 2024 gebogen over het informatiebeveiligingsbeleid van Gemeente Amersfoort. De gemeente heeft op verzoek van de Klankbordgroep hier advies over gevraagd. Hierbij stelde de gemeente de volgende vragen:

- welke rol zie je voor burgers in de digitale weerbaarheid?
- welke aspecten in de digitale weerbaarheid zouden (extra) aandacht moeten krijgen?
- welke rol van de gemeente zie je in het verhogen van de digitale weerbaarheid en de communicatie hierover

Leesbaarheid van het document Informatiebeveiligingsbeleid 2022-2026

De klankbordgroep stelt zich op het standpunt dat het document over het informatiebeveiligingsbeleid vanwege het vakjargon slecht leesbaar is voor de gemiddelde inwoner van de gemeente (ervan uitgaande dat dit een beoogde doelgroep voor het document is).

In het document wordt ingegaan op de vraag wat de gemeente doet om de informatiebeveiliging op orde te houden. Het document straalt uit dat de gemeente een gedegen informatiebeveiligingsbeleid heeft ontwikkeld voor haar bedrijfsprocessen, dit maakt een positieve indruk op de klankbordgroep. Het zou echter voor het verdere vertrouwen van medewerker, inwoners, bedrijven en instellingen wenselijk zijn om ook in te gaan op de praktijk en feitelijke mededelingen te doen.

De gemeente zou bijvoorbeeld kunnen benoemen dat er onlangs een pentest heeft plaatsgevonden¹, welke is doorstaan. Dit zou bijvoorbeeld in een jaarverslag kunnen worden gecommuniceerd, of via sociale media worden gedeeld. Dit kan vertrouwen wekken wat betreft de veiligheid van informatie van burgers.

Ook transparantie over geleerde lessen uit het verleden kunnen hier mogelijk aan bijdragen.

De klankbordgroep onderkent hierbij uiteraard dat het niet mogelijk is om alle details hierover te delen, omdat dit mogelijk kwetsbare informatie bevat.

Het is een verdere aanbeveling vanuit de klankbordgroep om het document aan te passen naar begrijpelijke taal, indien de gemeente ervoor kiest om dit document te gebruiken om

¹ Dit is een test waarbij gezocht wordt naar kwetsbaarheden in een systeem door in te proberen te breken

met haar inwoners te communiceren over het informatiebeveiligingsbeleid. De klankbordgroep noemt hierbij het voorbeeld van de gemeente Amsterdam, waarbij is gekozen voor een bredere insteek dan enkel de gemeentelijke processen en oog te hebben voor de onderwerpen die bewoners het meest raakt.²

Communicatie naar inwoners

Voor wat betreft de communicatie naar inwoners zou de gemeente een overzicht op haar website kunnen plaatsen met informatie over op welke manieren de gemeente contact opneemt of onderhoudt met haar burgers. Denk aan het vermelden van e-mailadressen waar de gemeente mee communiceert richting haar burgers. Daarnaast zou er op een beknopte en duidelijke wijze naar de burgers gecommuniceerd kunnen worden welke vormen van communicatie niet te vertrouwen zijn, bijvoorbeeld (mogelijk fictief) dat de burgers in communicatie met de Gemeente nooit op een link hoeven te klikken. Er zou gekozen kunnen worden voor communicatie via de berichtenbox van MijnOverheid, waarvoor de burger met een aparte handeling moet inloggen om een bericht te kunnen bekijken. Kortom: Als de gemeente wil helpen om haar burgers op digitaal vlak weerbaarder te maken, is het raadzaam om duidelijk aan te geven welke communicatiestromen vertrouwd kunnen worden en welke niet.

Inclusiviteit

De gemeente moet zich bewust zijn van het gegeven dat er altijd inwoners zijn die minder digitaal vaardig zijn en dat het nagenoeg onmogelijk is om iedereen te bereiken. Deze inwoners zouden bereikt kunnen worden via andere publieke instellingen, denk aan onderwijs, buurthuizen en bibliotheken. Het is wenselijk om verbinding van persoon tot persoon te hebben, hierdoor blijft het contact laagdrempelig. De digitaal-laaggeletterde inwoner moet de keuze blijven behouden om bepaalde zaken ook op een niet-digitale manier te kunnen benaderen. Hiermee kan de gemeente inclusiviteit waarborgen.

Rol van de burger

Uiteindelijk is de burger aangewezen op zijn eigen digitale weerbaarheid, maar het gaat om de vraag in hoeverre de gemeente een rol kan spelen om de inwoner te behoeden voor risico's met betrekking tot informatiebeveiliging. De gemeente moet passende hulpmiddelen aan burgers aanbieden waarmee zij hun eigen digitale weerbaarheid kunnen vergroten. Het is het overwegen waard om een centraal meldpunt op te zetten waar burgers problemen of verdachte activiteiten – rondom informatie (schijnbaar) afkomstig van de Gemeente, of

² https://assets.amsterdam.nl/publish/pages/964754/agenda_digitale_veiligheid_gemeente_amsterdam_juni_2020_1-443298222.pdf

mogelijk zelfs breder – kunnen melden. Dit zou kunnen zorgen voor een soort ‘feedbackloop’ tussen de gemeente en haar inwoners. Duidelijke communicatiekanalen waar burgers terecht kunnen met hun vragen of zorgen over informatiebeveiliging zouden de burgers kunnen stimuleren om zich meer bewust te zijn van hun eigen digitale weerbaarheid. De klankbordgroep concludeert hieruit dat het vergroten van de digitale weerbaarheid gezien moet worden als een samenwerking tussen de gemeente en haar inwoners, waarbij de houding van de gemeente voorop staat.

De klankbordgroep vindt het aanbevelenswaardig dat de gemeente transparant is over haar informatiebeveiligingsbeleid om het vertrouwen van burgers te vergroten. Een vraag die de klankbordgroep echter wil voorleggen aan de gemeente is: hoe wil de gemeente omgaan met vraagstukken rond groeiend wantrouwen van bewoners in de (digitale) overheid? Is het transparant zijn over de praktijk van het informatiebeveiligingsbeleid een geschikt en afdoende middel om dit weg te nemen?

Amersfoort, 29-3-2024