

# MijnZaken en Gegevensbescherming

Sprekers:

Elbert Bloemink (VNG-IBD)

Joris Hutter (Gemeente Den Haag)

# Programma

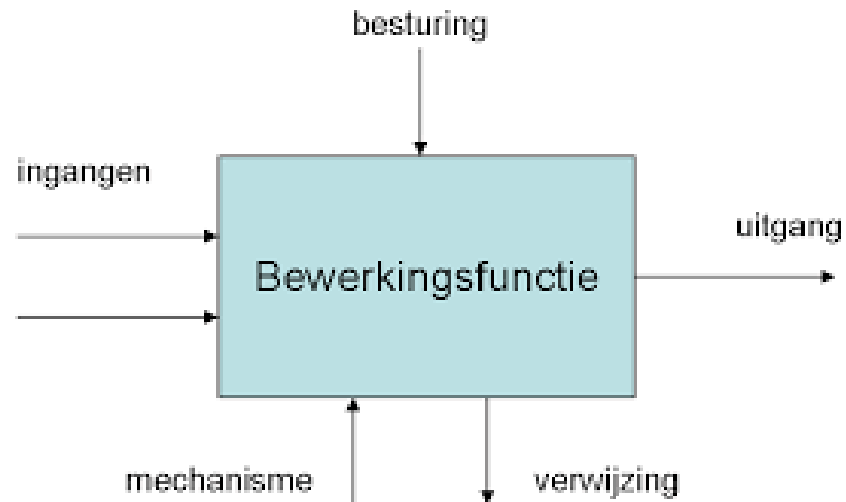
- Track & Trace
- Mijn Zaken en AVG
- Aansluiten in de praktijk
- Rondvraag

# Track and Trace

- iem./iets volgen ww. iem./iets traceren ww. iem./iets opsporen ww.
- <https://www.linguee.nl/>



# De webshop van de gemeente?



- Klant?
- Vandaag besteld, is niet morgen in huis.
- Bestelling kan ook worden afgewezen.
- Veel gegevens aanleveren.
- Enzovoorts.





## Transparant

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet. Transparantie vereist van de overheid een open houding.

De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

# Informatie



- **Goede informatieverstrekking**

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

# MijnZaken & Uitgangspunten AVG

# Hackathon



Pré-DPIA

DPIA



Den Haag

ServiceBluePrints

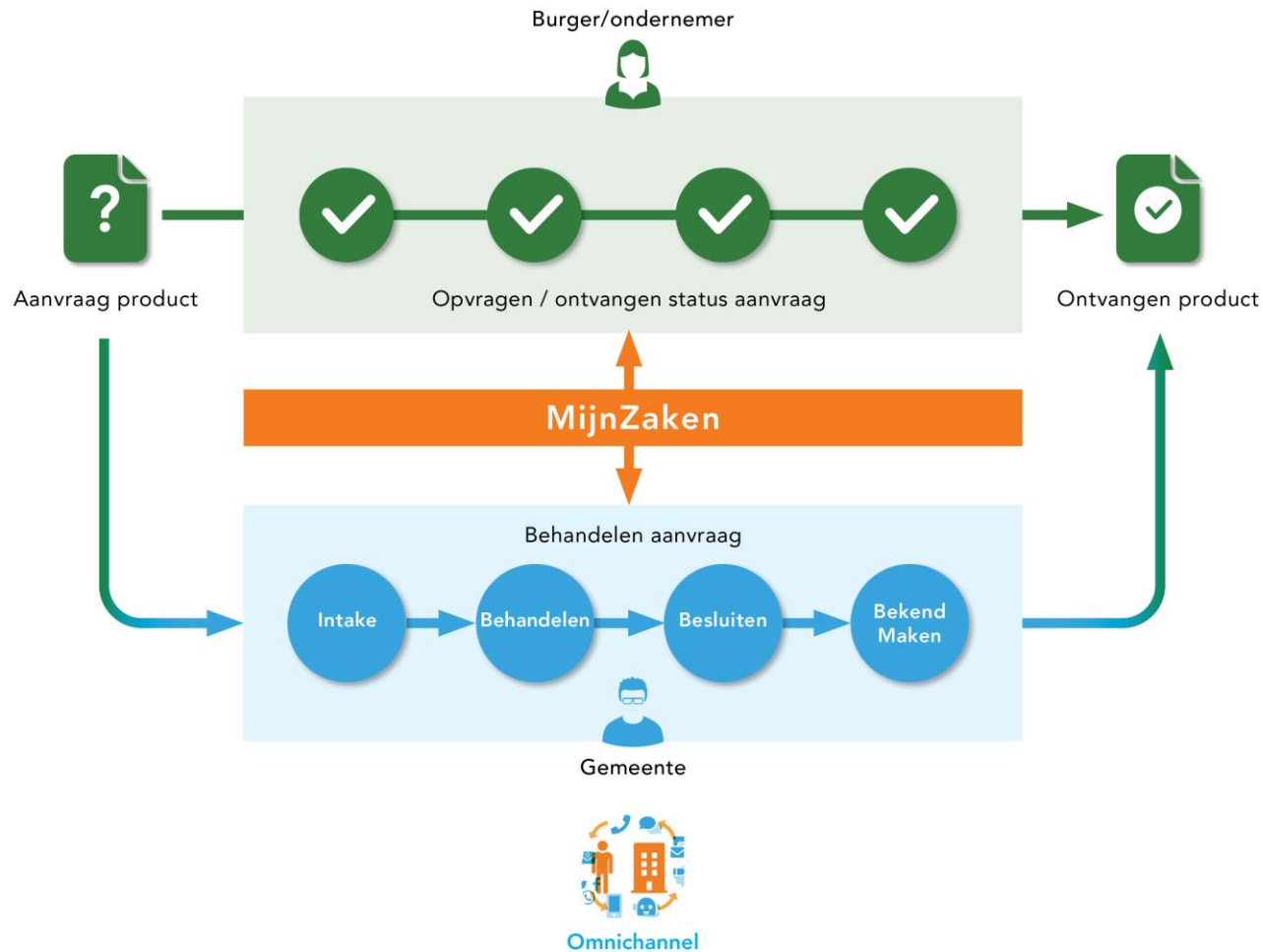
Overheids  
Communicatie

Vormgeving



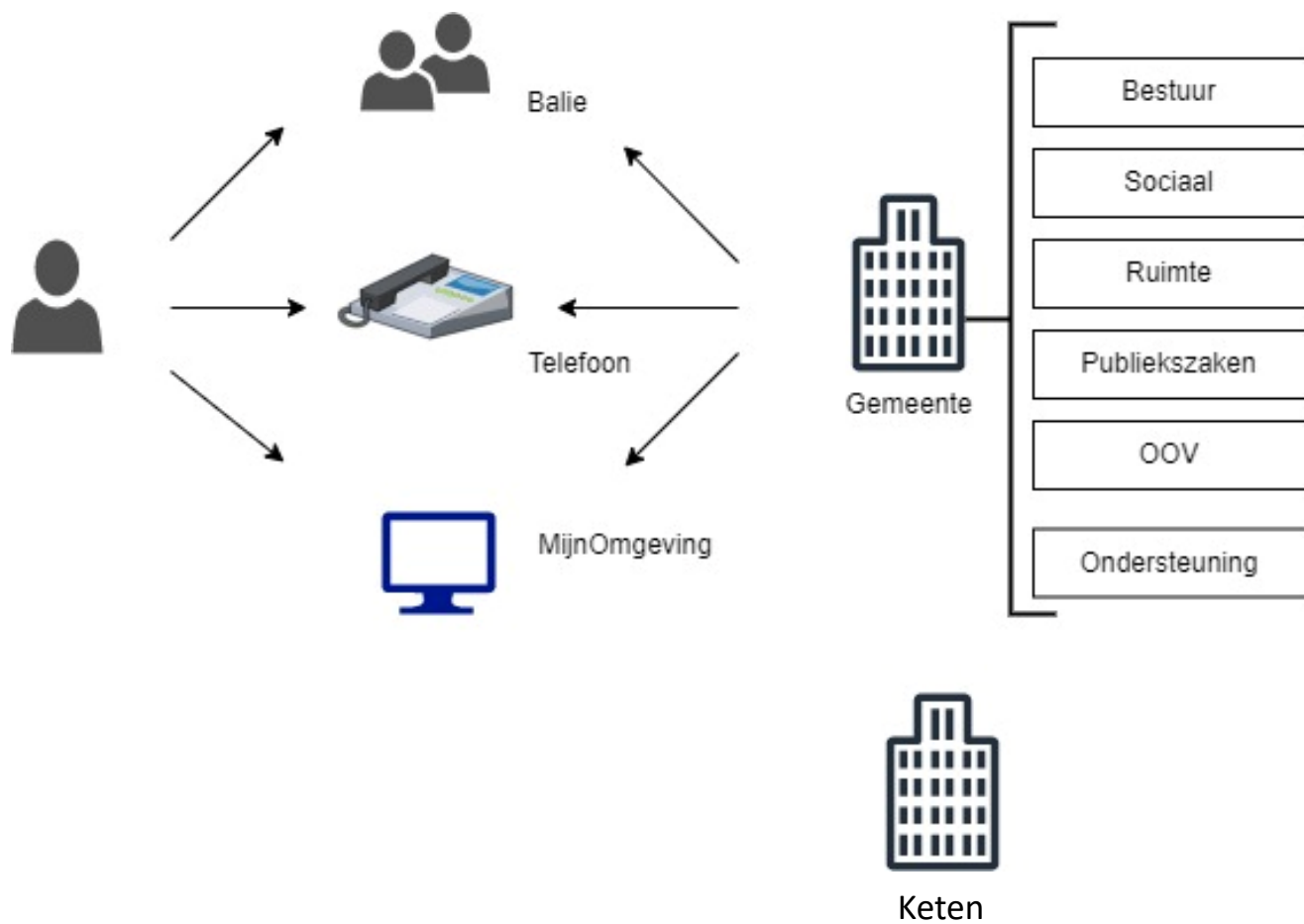


# MijnZaken



Zonder  
hoofdproces  
geen  
MijnZaken

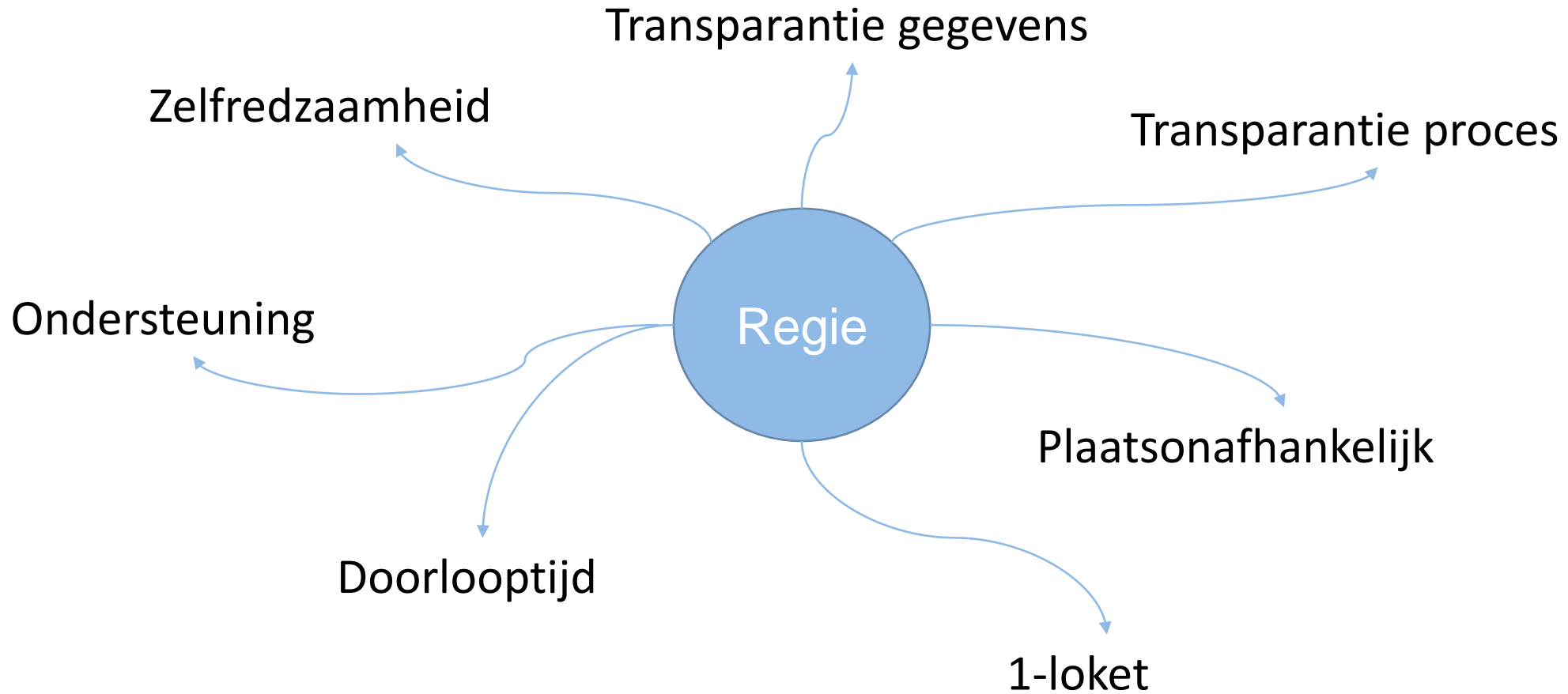
# Dienstverleningsconcept



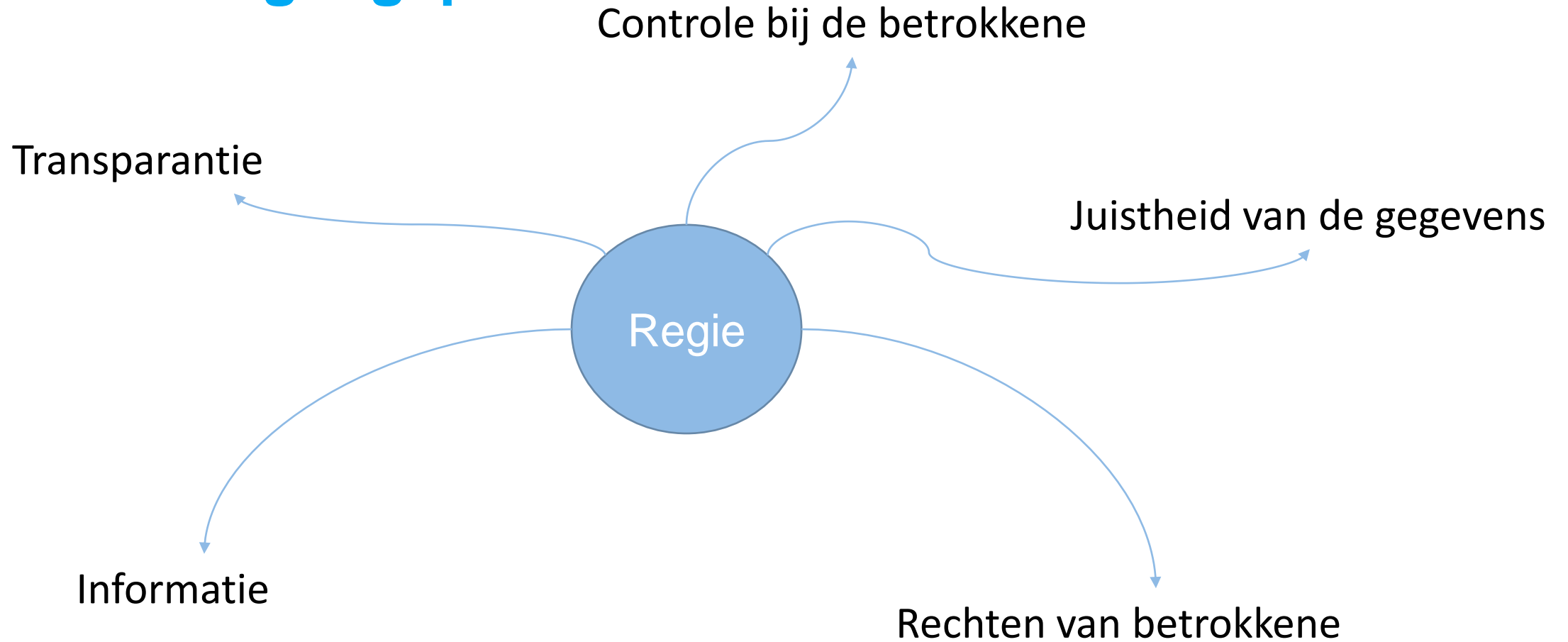
# Autorisatie



# Inwoner



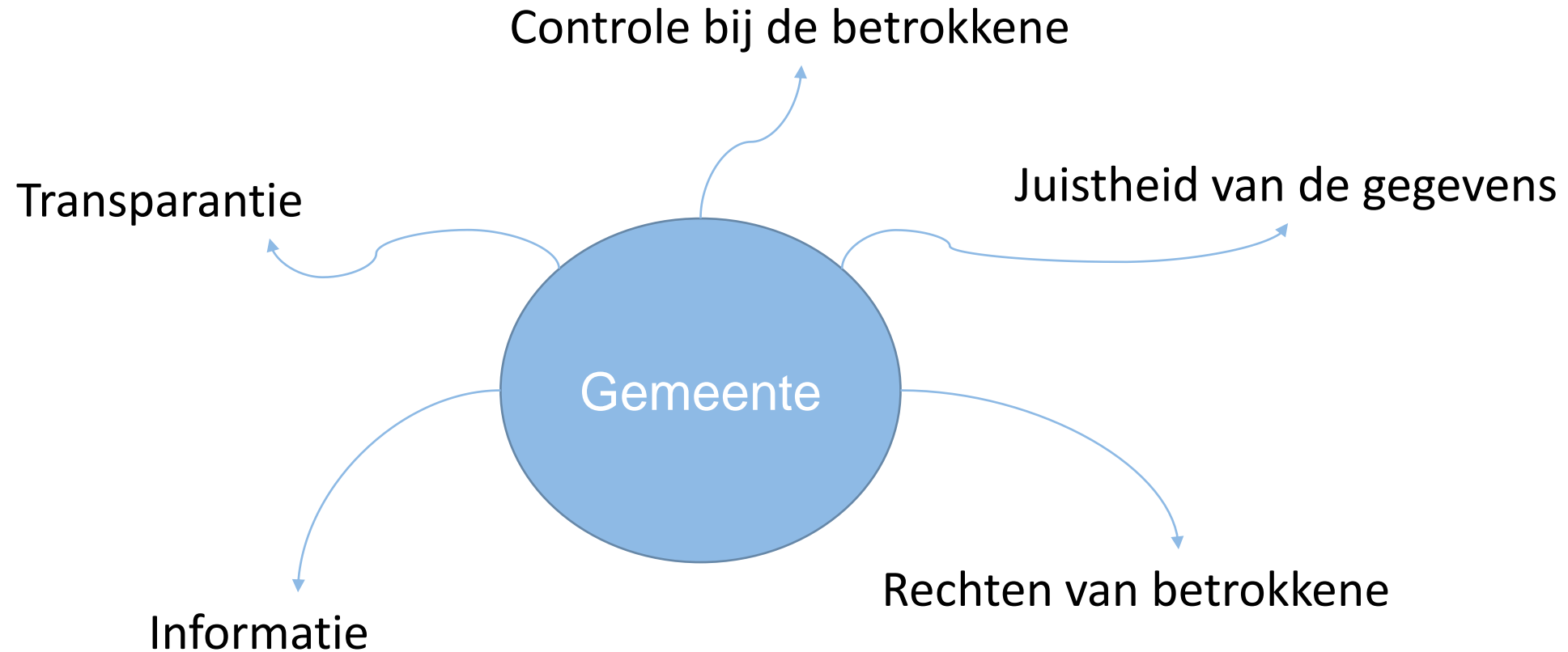
# AVG-uitgangspunten



## Gemeente

- Standaardisatie
    - Processen
    - Diensten
    - Interactie
  - Betere afstemming inzet van mensen en middelen
  - “Samengesteld” klantbeeld
- } Delen met elkaar

# AVG – invulling geven aan uitgangspunten



# Constateringen Bits of Freedom

1. Gemeenten hebben de basis gegevenshuishouding nog niet goed op orde. Verwerkingsregisters zijn niet compleet en actueel, waardoor gemeenten niet voldoende weten welke gegevens ze verwerken, met welk doel, of dat rechtmatig en veilig is en met wie er wordt samengewerkt.
2. Burgers die hun AVG-rechten inzetten, bijvoorbeeld door inzage te verzoeken, moeten vaak te lang wachten. Processen zijn niet overal op orde en wettelijke termijnen worden zonder legitieme reden verlengd en overschreden.
1. Het register is geen doel op zich meer, maar randvoorwaardelijk instrument om de gemeentelijke processen te kunnen beheersen.
2. Door inzicht minder inzage.

Bron: onderzoek BitsOfFreedom



# Handreiking



- Q1 2023 Handreiking MijnZaken:

# Uitgangspunten toegepast in de praktijk



Den Haag

# ‘Drivers’ ZGW Platform

## Inwoner / organisatie

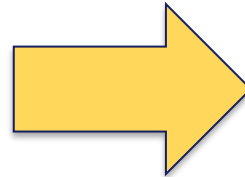
- Aanvragen alle gem producten
- Zicht op status van aanvraagproces
- Zicht op gebruikte informatie / interactie
- Zicht op eigen producten

## Omnichannel

- MijnDenHaag
- 14070
- Loket

## Gemeente

- Effectieve inzet medewerkers
- ‘Integraal klantbeeld’
- Stuurinformatie op doorlooptijden etc



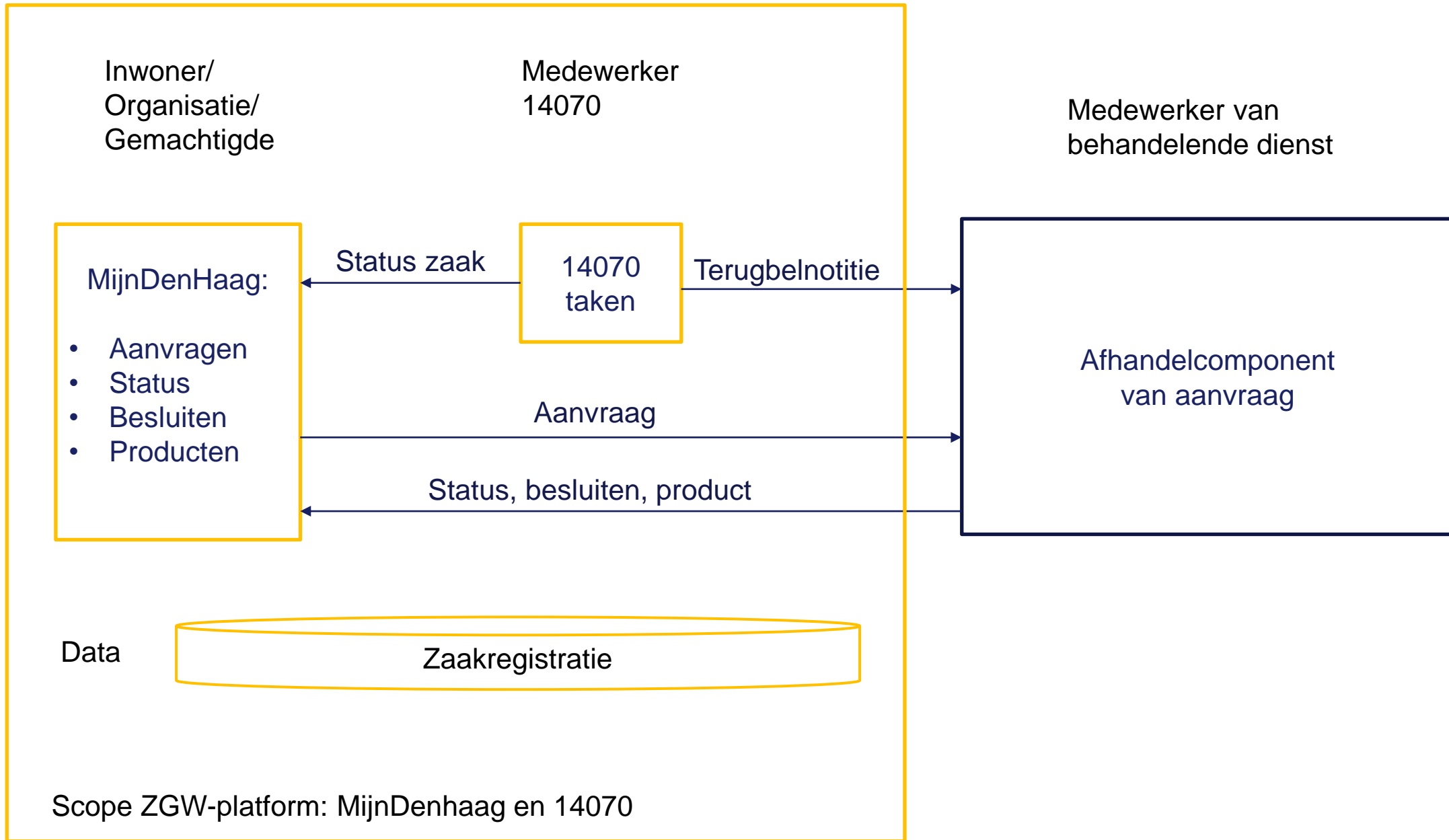
## NL standaardisatie

- **Product:** product, dienst of vergunning (product diensten catalogus)
- **Zaak:** proces met processtappen om product aan te vragen, wijzigen etc (van start tot toekenning/afwijzing)
- **Status:** status van zaak
- **Taak:** Activiteit binnen een Zaak of Product

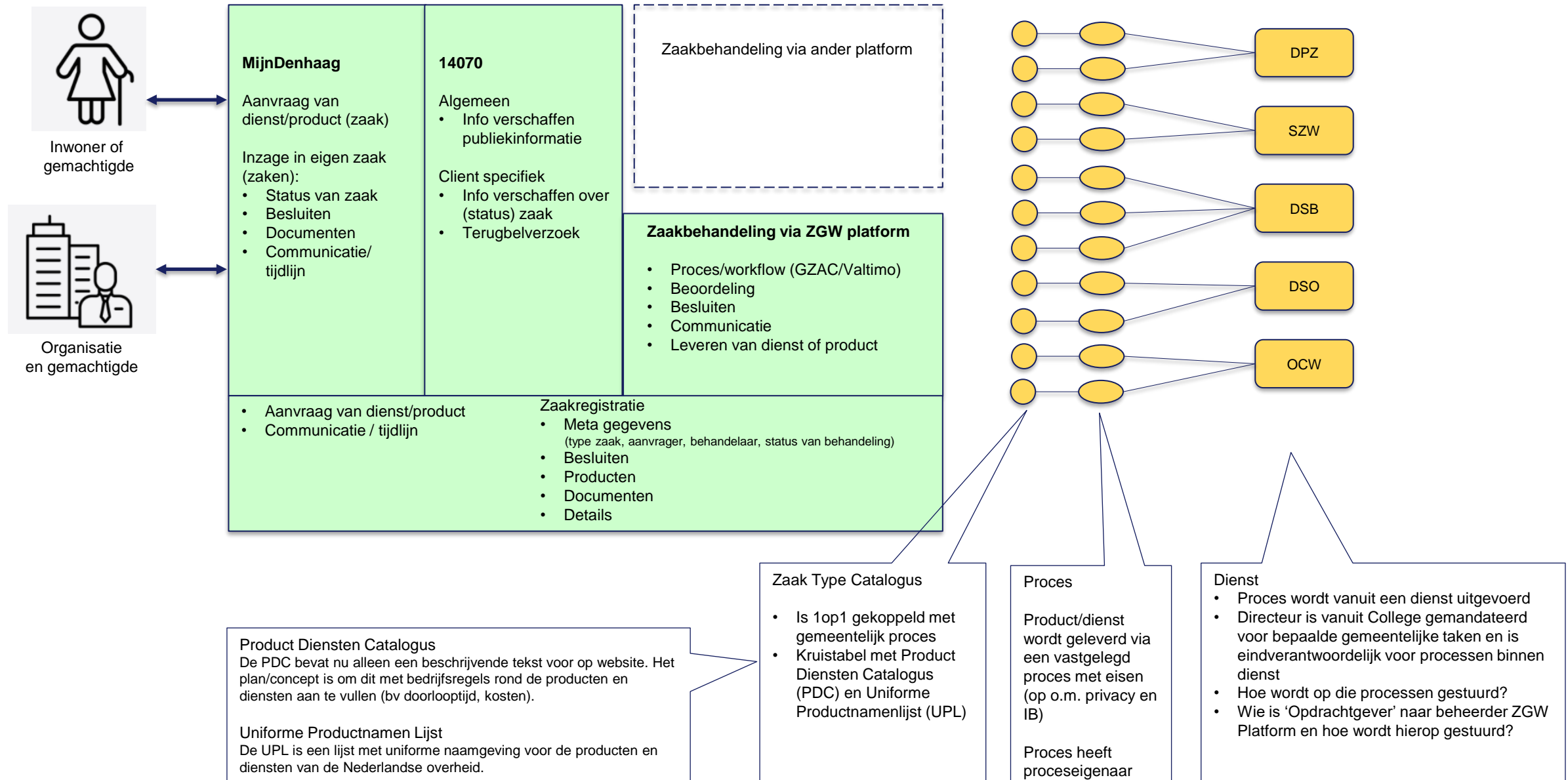
## Vastlegging en gebruik

- Producten (nog niet gerealiseerd)
- OpenZaak
- OpenKlant
- Policy Based Access Control

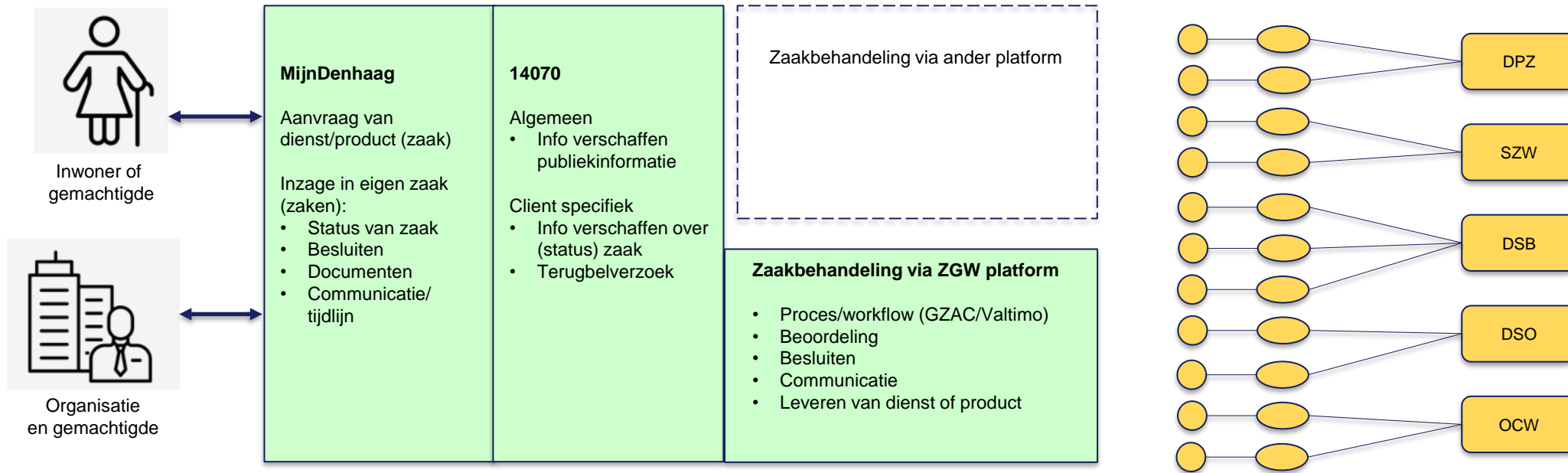
# Smalle scope



# Ook zaakbehandeling (afhandelcomponent) binnen ZGW



# Diversiteit aan te sluiten processen



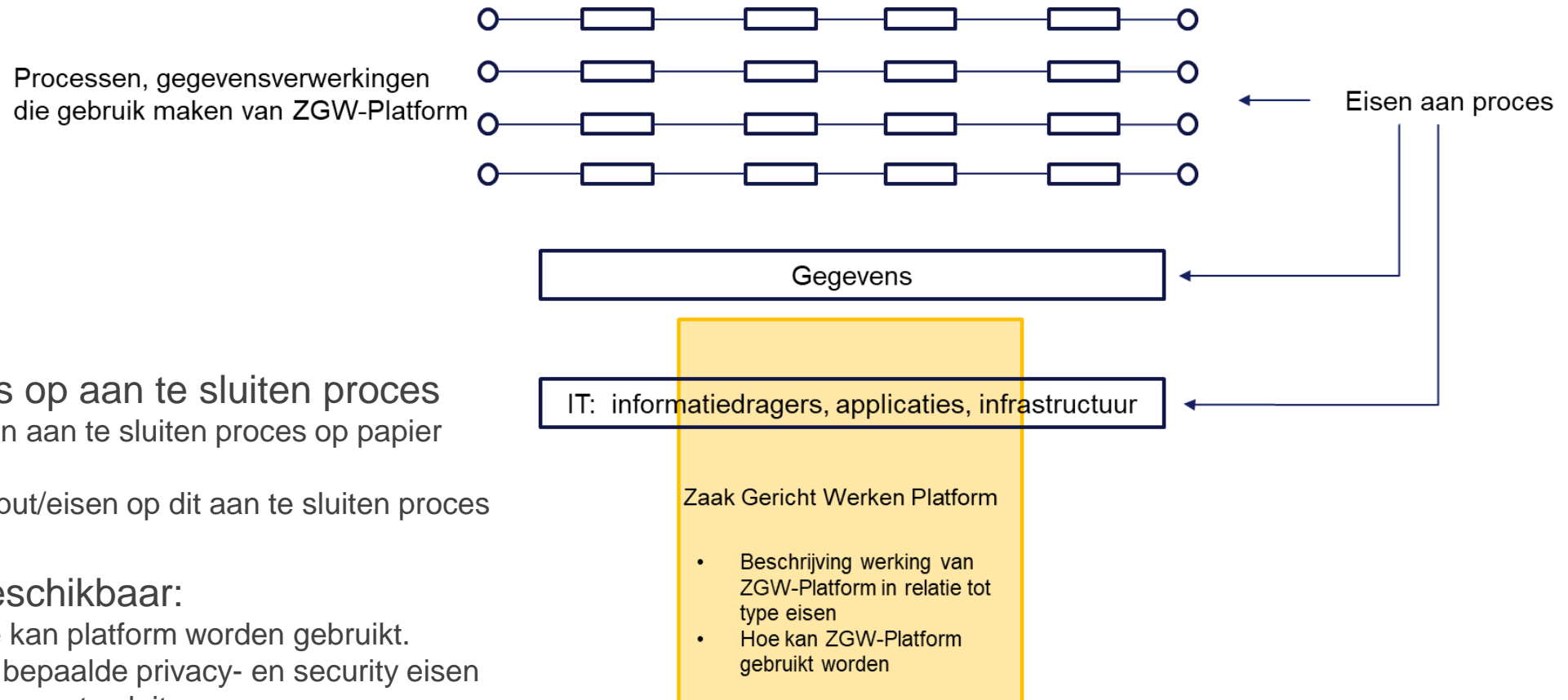
Eerste processen:

- Terugbelnotitie
- Subsidie Sanering Verkeerslawaaai
- Curatieve Klantreis

Processen met verschillende kenmerken wat betreft:

- Complexiteit
- Kwetsbaarheid van betrokkenen
- Gevoeligheid van gegevens
- Noodzakelijkheid van gegevens
- Gegevenskwaliteit (actualiteit, nauwkeurigheid)
- Aantoonbaarheid (bewijslast)
- Misbruik/fraudegevoeligheid
- Doelbinding
- etc

# DPIA en IB-toets



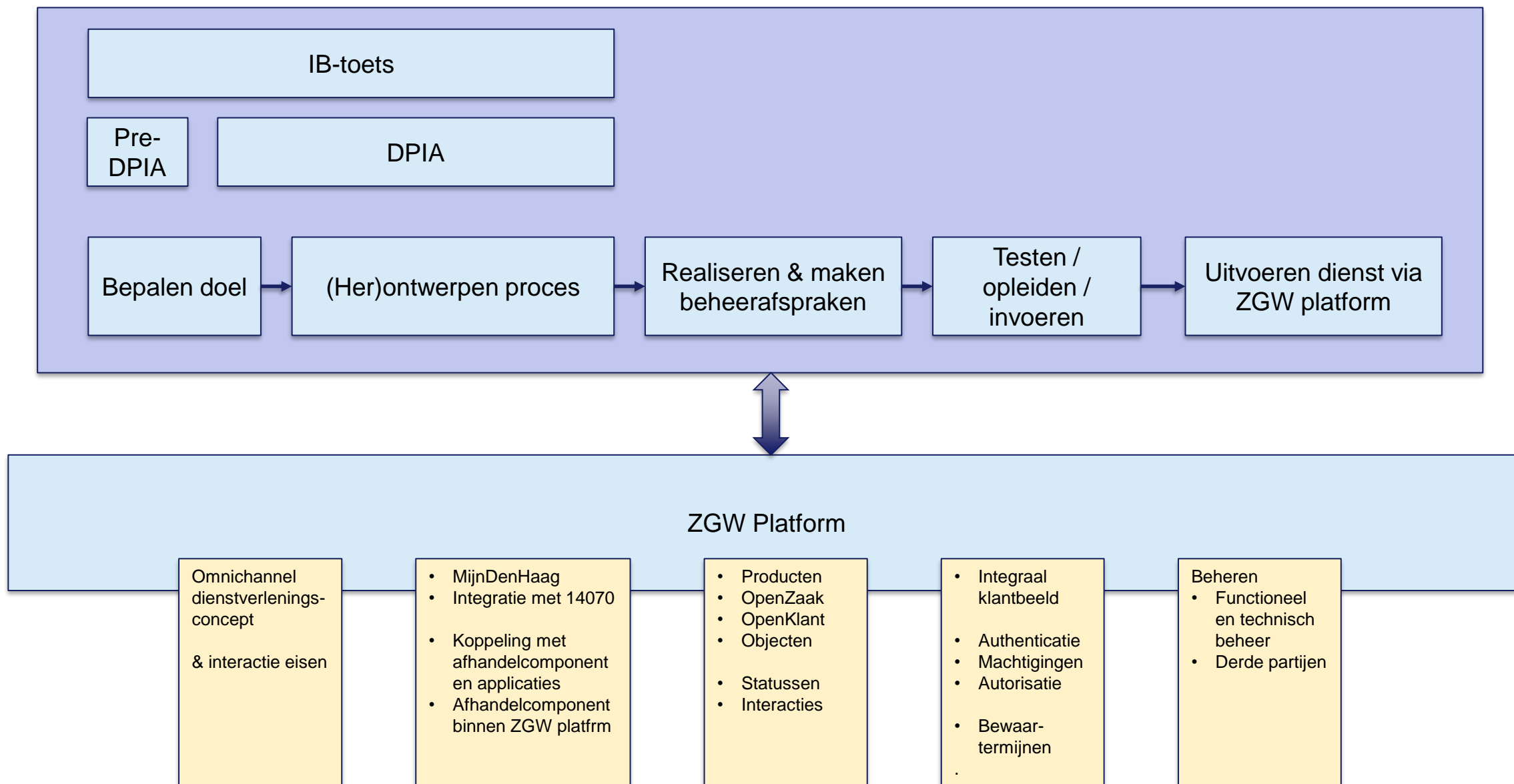
## Uitvoeren DPIA en IB toets op aan te sluiten proces

- Hiervoor moet (her)ontwerp van aan te sluiten proces op papier staan
- DPIA en IB-toets geven ook input/eisen op dit aan te sluiten proces

## Vanuit ZGW-platform is beschikbaar:

- Beschrijving van platform. Hoe kan platform worden gebruikt.
- Hoe verhoudt platform zich op bepaalde privacy- en security eisen
- Dit wordt verder ontwikkeld ahv aan te sluiten processen
- Standaardisatie van eisen en oplossingen => privacy patronen

# Aansluitproces op ZGW Platform







# Uw vragen over MijnZaken

# (her)ontwerp van proces en modellering



## Proces

Kaders/regelgeving  
Klantreis  
Afhandelingsproces  
Gebruik applicaties



## Modellering

Product(en)  
Zaken  
Statussen  
Productactiviteiten

# Beoordeling gegevensgebruik

## Welke gegevens

- Door aanvrager aan te leveren
- Elders beschikbaar (bv HaalCentraal)

## Gegevenskwaliteit

- Nauwkeurigheid
- Actualiteit
- Vertrouwelijkheid
- Beschikbaarheid
- Non repudiation

Verstrekingen buiten Den Haag

Gebruik elders binnen Den Haag

## Beoordeling

- In welke situaties kan met minder gegevens worden volstaan
- In welke situaties kan met minder nauwkeurige gegevens worden volstaan
- Hoe sterk/specifiek zijn eisen op doelbinding

# Autorisatiematrix en ‘integraal klantbeeld’

Welke rollen

- Inwoner, gemachtigde etc
- Gemeentelijke rollen

Onder welke condities

Welk type gegevens

- Geopende / afgesloten zaken
- Op welk detailniveau

Bijzondere situaties

- Slager keurt eigen vlees
- Afschermen van gegevens
- Toe-eigenen van autorisaties



Policy based access control