

Handreiking Gebruikersrapportage Suwinet-Inkijk

voor het gemeentelijk domein Werk en Inkomen

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Waar gaat deze handreiking over?	3
1.2	Waarom deze handreiking?	3
1.3	Voor wie is deze handreiking bedoeld?	4
1.4	Leeswijzer	4
2	Opvragen en gebruiken van rapportages	4
2.1.	Gebruikersrapportage	5
2.2	Specifieke rapportage	10
3	Inbedden van rapportages in het werkproces	11
3.1	Het analyseproces gebruikersrapportage uitschrijven	11
3.2	De stappen op hoofdlijnen, voorbeeld	11
3.3	Rapportages over de uitgevoerde analyses	12

1 Inleiding

Voor de uitvoering van veel (gemeentelijke) taken op grond van de Participatiewet en de IOAW/Z, is het kunnen raadplegen van persoonsgegevens van burgers via Suwinet-Inkijk essentieel. Persoonsgegevens zijn per definitie privacygevoelig en dienen met de hoogst mogelijke zorgvuldigheid te worden gebruikt en behandeld.

Om die zorgvuldigheid te bewerkstelligen zijn er meerdere maatregelen te nemen. Vooral door:

- a. een zorgvuldig, adequaat en up-to-date autorisatiebeleid;
- b. het beperken van de toegang tot gegevens van alleen relevante personen;
- c. en het afstemmen van de gegevensset op de te verrichten wettelijke taken kan een gemeente de privacy van burgers beter waarborgen.

Als aan deze voorwaarden is voldaan blijft de toegang tot gegevens in Suwinet-Inkijk voorbehouden aan geautoriseerde medewerkers. En als de gemeente werkt met whitelisting wordt ook bereikt dat die geautoriseerde medewerkers niet zondermeer gegevens kunnen opvragen van burgers waar geen dienstverleningsrelatie mee is of is geweest.

Deze maatregelen zijn te beschouwen als maatregelen aan de 'voorkant' van het proces en minimaliseren het risico op oneigenlijk gebruik of zelfs misbruik van gegevens. Toch blijft het ook noodzakelijk om aan de 'achterkant' van het proces het gebruik van Suwinet-Inkijk te monitoren en te controleren. Daarvoor kunnen gemeenten gebruik maken van de gebruikersrapportages Suwinet-Inkijk.

1.1 Waar gaat deze handreiking over?

Op basis van de automatische logging van alle raadplegingen in Suwinet-Inkijk, wordt door het BKWI **gebruikersrapportages** samengesteld. Die rapportages kunnen door gemeenten, i.c. de daarvoor geautoriseerde medewerkers, worden opgevraagd bij BKWI.

Deze handreiking beschrijft de inhoud van de gebruikersrapportages Suwinet-Inkijk, hoe u de gebruikersrapportage kunt analyseren en deze kunt inzetten bij het privacy- en handhavingsbeleid van uw gemeente. In deze handreiking leest u niet hoe u rapportages kunt opvragen. Daarvoor verwijzen wij u naar de website van BKWI.

1.2 Waarom deze handreiking?

Een optimaal gebruik van gebruikersrapportages Suwinet-Inkijk is de volgende stap in de verdere professionalisering van het gebruik van Suwinet-Inkijk, namelijk:

- De gebruiksrapportage Suwinet is voor u essentieel om een **indicatie** te hebben of Suwinet in uw organisatie zorgvuldig en veilig wordt gebruikt.
- Het instrument biedt een basis voor **monitoring** en (bij)sturing en biedt een belangrijke basis voor de **verantwoording** aan de gemeenteraad over de wijze waarop bij de uitvoering van de Participatiewet, IOAW en IOAZ met persoonsgegevens wordt omgegaan.

1.3 Voor wie is deze handreiking bedoeld?

De handreiking is bedoeld voor de gemeentelijke functionarissen die direct betrokken zijn bij het opvragen en analyseren van de gebruikersrapportages. Het is raadzaam in ieder geval de Security Officer te betrekken bij het analyseren van de gebruikersrapportage. Maar u kunt ook uitvoerende medewerkers zelf betrekken bij de analyse. De gebruikersrapportage kan een functie vervullen in werkbesprekingen met medewerkers, zowel collectief als individueel. De rapportage weerspiegelt het gebruik van Suwinet.

Met medewerkers kunnen de patronen worden doorgesproken, en naar achtergronden en verklaringen worden gezocht. Zo blijft het onderwerp veilig omgaan met persoonsgegevens en procesoptimalisatie in de aandacht.

De informatie in de gebruikersrapportage is anoniem en bevat dus geen gegevens over burgers of specifieke medewerkers.

De gebruikersrapportage biedt in ieder geval informatie voor:

- De manager: degene die verantwoordelijk is voor de bedrijfsvoering van het gemeentelijk onderdeel dat de Participatiewet, IOAW en IOAZ uitvoert. Hij/zij kan op basis van de gebruikersrapportage bezien of er zorgvuldig en efficiënt wordt gemaakt van Suwinet-Inkijk of dat er nader onderzoek nodig is. Hij/zij is ook degene die zich in de lijn verantwoordt over het gebruik van Suwinet. De Security Officer, gebruikersbeheerder en intern controleur faciliteren hem/haar daarbij.
- De intern controleur/Security Officer: degene die is belast met het bewaken van de informatieveiligheid rond Suwinet. De rapportage bevat tabellen waaruit signalen zijn af te leiden over (on)veilig gebruik. Tevens kan de intern controleur/Security Officer aan de hand van tabellen toetsen of het accountbeheer actueel is en conform de vastgestelde autorisatiematrix.
- De functioneel beheerder Suwinet die aan de hand van tabellen signalen kan afgeven aan de leidinggevende en de intern controleur/Security Officer

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk twee gaan we in op de reguliere gebruikersrapportages en de specifieke rapportages; de basis en de opbouw, de tabellen en hoe u die kunt interpreteren.

Het derde hoofdstuk beschrijft hoe u de opgedane inzichten kunt inbedden in uw bedrijfsprocessen.

2 Opvragen en gebruiken van rapportages

Elke maand stelt BKWI aan gemeenten een generieke gebruikersrapportage beschikbaar, op te vragen via de homepage van Suwinet-Inkijk. De medewerker die hiervoor is geautoriseerd, kan de rapportage downloaden (veelal de functioneel beheerder). Daarnaast kan de daarvoor geautoriseerde medewerker (meestal de Security Officer) van de gemeente specifieke rapportages opvragen.

In dit hoofdstuk wordt uitgebreid ingegaan op de basis en opbouw en de tabellen en interpretatie van de gebruikersrapportage. Daarna wordt ingegaan op de specifieke rapportages.

2.1. Gebruikersrapportage

In de gebruikersrapportage treft u gegevens over het gebruik van Suwinet-Inkijk op geaggregeerd niveau, weergegeven in tabellen. Er is dus geen privacygevoelige informatie in deze rapportage opgenomen.

Enkele voorbeelden van weergegeven tabellen:

- het aantal raadplegingen¹ over de verschillende tijdvakken;
- de top-5 gebruikers en het aantal raadplegingen dat zij uitvoerden in de afgelopen periode
- het aantal raadplegingen met een andere sleutel dan het BSN over de afgelopen periode.

Daarnaast bieden de tabellen inzicht in vergelijkbare gegevens voor gemeenten in dezelfde grootteklasse en van gemeenten in dezelfde arbeidsmarktregio.

De tabellen zijn gebaseerd op automatische **logging van alle raadplegingen** op Suwinet-Inkijk. Daarbij worden de volgende handelingen gelogd (inclusief datum en tijdstip):

- ledere inlog van een medewerker op Suwinet-Inkijk met zijn inlogcode en wachtwoord,
- ledere keer dat met een BSN persoonsgegevens worden gezocht,
- ledere keer dat met andere zoek sleutel dan BSN persoonsgegevens worden opgezocht,
- ledere raadpleging van een pagina met persoonsgegevens of zonder persoonsgegevens (algemene gegevens).

Aan de hand van de in de tabellen opgenomen cijfers voor uw gemeente, de vergelijkingen met andere gemeenten en uw kennis van de eigen werkprocessen, kunt u de cijfers interpreteren.

De generieke gebruikersrapportage bevat vier hoofdstukken:

- **Hoofdstuk 1:** Een algemeen hoofdstuk met een overzicht van het absolute aantal raadplegingen in de afgelopen periode. De raadplegingen zijn opgesplitst in acties voor het accountbeheer en acties voor de uitvoering van de wettelijke taken.
- **Hoofdstuk 2:** Zorgvuldig gebruik. Uit deze tabellen zijn signalen af te leiden over zorgvuldig en risicovol gebruik. Denk daarbij aan raadplegingen op basis van een andere zoek sleutel dan het BSN, bevragingen buiten kantoortijd, de meest geraadpleegde BSN's etc.
- **Hoofdstuk 3:** Accountbeheer. Op basis van deze gegevens kan de gemeente conclusies trekken over de actualiteit van de accounts: zijn er bijvoorbeeld (actieve) accounts van medewerkers die uit dienst zijn of die geen titel hebben voor een account? Is er sprake van proportionaliteit: passen de toegewezen rollen (pagina's) wel bij de taken van de functionaris? Is de motivatie om 'zware' of brede rollen toe te kennen nog steeds actueel?
- **Hoofdstuk 4:** Veilig gebruik. In dit hoofdstuk ziet u de verdeling van raadplegingen over de pagina's, het gebruik van de escapefunctie als u whitelisting heeft ingezet en ziet u de intensiteit van het suwimail gebruik (alleen wanneer u gebruik maakt van suwimail).

In de hiernavolgende tabel leest u een toelichting op alle onderwerpen in de rapportage.

¹Een raadpleging is een klik in een menu waardoor een pagina geopend en inzichtelijk wordt. Een raadpleging wordt altijd gelogd.

2.1.1 Toelichting tabellen generieke gebruikersrapportage

Tabel	Signaal	(mogelijke) Vervolgactie
Hoofdstuk 1. algemeen beeld gebruik Suwinet inkijk		
<p>1.1: totaal gebruik</p> <p>Deze tabel bevat het absoluut aantal raadplegingen over de afgelopen zes maanden.</p>	<p>De trend is hier belangrijk. Een plotselinge stijging kan wijzen op: extra uitgevoerde controles, wetswijzigingen en herbeoordelingen, plotselinge sterke stijging van aanvragen.</p> <p>Een plotselinge daling kan wijzen op: vakantieperiode, ziekte onder medewerkers, wijziging in processen, bijvoorbeeld door invoering geautomatiseerde controles of afschaffen toetsing.</p>	<p>Als er niet onmiddellijk een verklaring is voor een afwijking in het patroon, dan is het raadzaam dat een afdelingshoofd/ teamleider wordt geïnformeerd.</p> <p>Als er ook afwijkingen in andere tabellen worden gevonden, dan is het raadzaam een specifieke rapportage op medewerkersniveau op te vragen bij het BKWI. Dat kan van alle accounts of van specifieke rollen.</p>
Hoofdstuk 2 zorgvuldig en veilig gebruik.		
<p>2.1 Percentage raadplegingen op zoek sleutel anders dan BSN.</p> <p>De norm is om op te vragen via het BSN. Alleen specifieke functionarissen zijn geautoriseerd voor andere zoek sleutels (zgn. 'zware rol'). Zij kunnen ook buiten het BSN persoonsgegevens raadplegen, zoals op naam en geboortedatum.</p>	<p>Bij een plotselinge stijging is de vraag:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zijn er meer medewerkers geautoriseerd voor deze zware rol? • zijn er specifieke handhavingscontroles uitgevoerd waarbij het BSN niet gebruikt kon worden? <p>Bij een hoger percentage in vergelijking met andere gemeenten is de vraag:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zijn er niet te veel medewerkers geautoriseerd voor deze zware rol? 	<p>Of er sprake is geweest van bijzondere handhavingsacties kan de betreffende teamleider beantwoorden. Of deze zware rollen juist zijn toegewezen kan geconcludeerd worden aan de hand van de eigen autorisatiematrix.</p> <p>Valt daaruit geen verklaring af te leiden, vraag dan bij BKWI een specifieke rapportage op over de medewerkers die geautoriseerd zijn voor deze rollen.</p>
<p>2.2 Percentage raadplegingen buiten kantoor tijd, dat wil zeggen tussen 19.00 uur en 06.00 uur.</p>	<p>Een afwijkende trend kan wijzen op overwerk- en inhaalacties of een tijdelijke avondopenstelling. Voor raadplegingen buiten kantoor tijden is het advies in alle gevallen naar een verklaring te zoeken.</p>	<p>Teamleiders kunnen uitsluitel geven over overwerk in de avonduren. Is de verklaring niet afdoende, vraag dan een specifieke rapportage op bij het BKWI.</p>

Tabel	Signaal	(mogelijke) Vervolgactie
<p>2.3 Meest geraadpleegde BSN. De tabel bevat de top-5 meest geraadpleegde BSN's en het aantal raadplegingen dat daarop is gedaan (ook in %).</p>	<p>Wanneer het (percentuele en/of absolute) aantal raadplegingen op de top 5 per maand sterk verschilt dan moet worden gezocht naar een verklaring. Betreft het BSN een klant? Vervolgens is de vraag of de klant 'bewerkelijk' is: bijvoorbeeld: er moet nader onderzoek worden gedaan, veel mensen zijn met de klant bezig etc. Aan de andere kant kan dit een sterke aanwijzing zijn dat een persoon die om de een of andere reden in de belangstelling staat, onrechtmatig wordt geraadpleegd.</p>	<p>Wanneer er geen verklaring te vinden is, vraag dan een specifieke rapportage op over het BSN en de medewerkers die op dat BSN raadplegingen hebben gedaan.</p>
<p>2.4 Hoogst aantal gebruikers dat hetzelfde BSN heeft geraadpleegd. De vorige tabel bevatte het aantal meest geraadpleegde BSN's, ongeacht of dat door één of meerdere personen is geraadpleegd. In deze tabel gaat het om het BSN dat door de meeste gebruikers is geraadpleegd.</p>	<p>Wanneer het aantal personen dat eenzelfde BSN raadpleegt per maand sterk verschilt en/ of sterk verschilt van het gemiddelde, dan moet worden gezocht naar een verklaring. Een afwijkend patroon kan een indicatie zijn voor oneigenlijk gebruik. Verschillen tussen gemeenten kunnen (ook) wijzen op verschillende werkprocessen.</p>	<p>Vraag bij BKWI om een specifieke rapportage met de medewerkers die het specifieke BSN hebben geraadpleegd. Vervolgens kan ook door koppeling van het BSN met het klantenbestand worden vastgesteld of deze BSN's wel tot het klantenbestand horen. Hebt u de whitelist geactiveerd, dan kunt u specifieke rapportages opvragen waarin alle BSN's staan die zijn opgevraagd waarvoor de escapefunctie is gebruikt. Zie verder bij 4 Gebruik escapefunctie.</p>
<p>2.5 Hoogst aantal raadplegingen per gebruiker. Dit is de top 5 van Suwinet gebruikers.</p>	<p>Grote afwijkingen van het gemiddelde of afwijkingen in de tijd kunnen worden verklaard door bijv. de opdracht aan een medewerker om specifiek bepaalde controles uit te voeren (in bulkwerk).</p>	<p>Wanneer geen verklaring kan worden gevonden in taaktoedeling of procesgang vraag dan een specifieke rapportage aan om deze topgebruikers te identificeren.</p>

Tabel	Signaal	(mogelijke) Vervolgactie
Hoofdstuk 3 Accountbeheer		
<p>3.1 Percentage geblokkeerde accounts. Accounts worden automatisch geblokkeerd bij BKWI na 5 mislukte pogingen om in te loggen. Gemeenten kunnen zelf instellen wanneer een account (automatisch) geblokkeerd moet worden, bijvoorbeeld na een x aantal dagen niet-gebruik.</p>	<p>Alle afwijkingen kunnen aanleiding zijn voor nader onderzoek. De gebruikersbeheerder kan daarvoor zijn gebruikersadministratie raadplegen. Hij/zij kan onderzoeken: of de medewerker nog in dienst is (bij uit dienst had zijn account direct afgesloten moeten worden), heeft de betreffende medewerker Suwinet wel nodig voor zijn werk, waarom gebruikt de medewerker Suwinet niet.</p>	<p>Vervolgacties kunnen zijn: account afsluiten, wijzen op afspraken over het gebruik van Suwinet in de processen. procedures met betrekking aan- en afsluiten van accounts aanscherpen of beter naleven</p>
<p>3.3 Aangemaakte accounts, verwijderde accounts en wijzigingen op accounts Deze tabel laat de activiteiten van de gebruikersbeheerder zien.</p>	<p>Accounts die binnen korte tijd zijn aangemaakt en weer verwijderd, of zijn gewijzigd en weer teruggezet.</p>	<p>Navraag doen bij de gebruikersbeheerder, specifieke rapportage opvragen bij BKWI</p>
<p>3.4 Verdeling van de rollen en het aantal autorisaties. De tabel geeft een overzicht van de beschikbare rollen (die gekoppeld zijn aan specifieke pagina's in Suwinet Inkijk) en het aantal medewerkers dat een autorisatie voor die rol heeft. Het kan zijn dat een medewerker voor meerdere rollen is geautoriseerd. Dat is af te lezen uit de autorisatietabel van de gemeente.</p>	<p>Het is raadzaam speciale aandacht te geven aan het aantal 'zware' rollen: -zijn daar logisch te verklaren wijzigingen in? -zijn ze nog proportioneel in verhouding tot het aantal medewerkers dat met die controle- en opsporingstaken is belast? Meer in het algemeen biedt deze tabel de mogelijkheid om de toedeling van rollen te toetsen aan de functie van medewerkers; zijn rollen niet te ruim, te krap en wel juist toebedeeld? De gebruikersbeheerder kan in zijn administratie achterhalen wie welke autorisatie heeft. En dat vergelijken met de vastgestelde autorisatiematrix. Afwijkingen in de aantallen moeten logisch verklaard kunnen worden, bijvoorbeeld door een wijziging in de inrichting van een proces.</p>	<p>Het is aan te bevelen periodiek te toetsen of de autorisaties van de medewerkers nog passen bij (proportioneel zijn voor) hun functie. Dit geldt vooral voor de zware rollen.</p>

Tabel	Signaal	(mogelijke) Vervolgactie
Hoofdstuk 4: Doelmatig gebruik		
<p>4.1 Aantal raadplegingen per pagina. In de tabel staan alle beschikbare pagina's van Suwinet -Inkijk en het aantal keren dat die pagina is geraadpleegd. In de autorisatiematrix van de gemeente is aangegeven welke medewerker voor welke rollen/pagina's is geautoriseerd.</p>	<p>Afwijkingen in het patroon kunnen mogelijk worden verklaard door specifieke controles, een nieuwe pagina of een vervallen pagina. Speciale aandacht voor de pagina's met de speciale zoek sleutels:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zoek in BRP (uitgebreid) • Zoek in Kadaster, • Zoek in de RDW (+). <p>Iedere keer kunt u de vraag stellen of het aantal raadplegingen op deze zoek sleutels rechtmatig (en proportioneel) is. Pieken in het gebruik van deze pagina's moeten worden onderzocht op misbruik en oneigenlijk gebruik.</p>	<p>Een vervolgactie kan zijn een nader onderzoek naar de roltoedeling op basis van de autorisatiematrix van de gemeente. Indien er sprake is van mogelijk misbruik of oneigenlijk gebruik, vraag dan een specifieke rapportage op bij BKWI.</p>
<p>4.2 Gebruik escapefunctie bij whitelisting. Deze tabel geeft aan hoe vaak en met welke reden een BSN is opgevraagd die niet op de whitelist van de gemeente stond. Dus eigenlijk niet-klanten. Uw organisatie draagt zorg voor het vullen van de whitelist met alle BSN waarmee uw organisatie een dienstverleningsrelatie heeft.</p>	<p>Een hoog gebruik van de escapefunctie kan wijzen op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • -een te krappe of slecht onderhouden whitelist • -onnodige opvragingen, oneigenlijk gebruik 	<p>Als er sprake is van een te krappe of slecht onderhouden whitelist dan kan de gemeente de whitelist aanpassen. Voor het gebruik van de escapefunctie kan aparte specifieke rapportage opgevraagd worden. Daarin staat welk BSN is opgevraagd, door wie met welke reden en welke pagina's bekeken zijn. Deze rapportage geeft u zicht op het opvragen van niet-klanten. Zie verder de 'Handreiking whitelist en escape' en de 'Handreiking omgaan met de escape'.</p>
<p>4.2a Onderhouden werkvoorraad Deze tabel laat zien hoe vaak per maand de whitelist door de gemeente verversd of aangevuld door upload van een bestand of handmatige toevoeging.</p>	<p>Als de frequentie van bijwerken van de whitelist laag is dan zal er veel vaker gebruik gemaakt moeten worden van een escape door het (nog) ontbreken van de BSN. Als de whitelist wel regelmatig wordt bijgewerkt maar vaker door handmatige toevoeging dan door een upload van het hele bestand, dan kan dat meer capaciteit vragen.</p>	<p>Bekijk het interne proces van het onderhouden van de whitelist. Zijn er vaste tijden? Zijn die regelmatig genoeg? Waarom is er gekozen voor handmatige toevoeging ipv het gehele bestand steeds te verversen?</p>

Tabel	Signaal	(mogelijke) Vervolgactie
4.3 en 4.4 Suwimail verkeer. Suwimail is beveiligde mail. Ketenpartijen worden geacht, op het moment dat zij persoons-informatie uitwisselen of informatie uitwisselen die tot personen herleidbaar is, Suwimail te gebruiken	Een dalend gebruik, vermoedelijk laag gebruik of niet-gebruik kan erop wijzen dat de onbeveiligde mail wordt gebruikt. Mogelijk is de gemeente niet aangesloten op Suwimail.	Breng Suwimail onder de aandacht van de medewerkers. Heeft u geen Suwimail, op de site van BKWI vindt u de instructie om Suwimail te implementeren.

2.2 Specifieke rapportage

Specifieke rapportages tonen privacygevoelige informatie. U ziet in deze rapportage welke medewerker wanneer welk BSN heeft opgevraagd. De gemeente/organisatie kan naar aanleiding van signalen uit de generieke rapportage besluiten om **specifieke** rapportages op te vragen. Bijvoorbeeld wanneer geconstateerd wordt dat in een bepaalde maand het gebruik van andere zoek sleutels dan het BSN een stuk hoger ligt dan in voorgaande maanden of in vergelijking met gelijksoortige gemeenten. Of om (een deel van) de interne controle vorm te geven. Ook kunnen er op andere manieren signalen binnen komen die voldoende reden geven tot het opvragen van een specifieke rapportage.

In tegenstelling tot de generieke rapportage kan dus aan de hand van de specifieke rapportage wel het raadpleeggedrag van medewerkers op **persoonsniveau** worden achterhaald. Bovendien wordt zichtbaar van welke BSN's gegevens zijn opgevraagd. Het opvragen van een specifieke rapportage kan daarom alleen door een daartoe gemandateerde, bij BKWI bekende functionaris (manager, intern controleur/Security Officer) worden gedaan. Omdat u het raadpleeggedrag van medewerkers op persoonsniveau bekijkt, behoort u de Ondernemingsraad hiervan op de hoogte te stellen.

Voorbeelden van specifieke rapportage die vaak worden gevraagd:

- Wie zijn de **uitschieters** en topgebruikers?
Het gebruik van Suwinet laat bij een aantal medewerkers een uitschieter zien. U kunt dan een rapportage laten maken die deze medewerker identificeert, of althans het account identificeert waarmee die raadplegingen zijn gedaan met datum en tijd.
- Gebruik buiten **kantoortijden**.
Als het gebruik buiten kantoortijden vragen oproept, kunt u opvragen welke gebruikers (met welke accounts) deze raadplegingen buiten kantoortijden hebben gedaan.
- Raadplegingen **niet-cliënten**.
U wilt een check doen of er raadplegingen zijn gedaan van persoonsgegevens van niet-cliënten. U vraagt dan een bestand met alle opgevraagde BSN's en vergelijkt die met de BSN's uit uw cliëntenbestand. Sommige gemeenten voeren deze check consequent iedere maand uit. Hebt u de whitelist geactiveerd? Dan kunt u specifieke rapportages opvragen waarin alle BSN's staan die zijn opgevraagd waarvoor de escapefunctie is gebruikt omdat ze niet op de whitelist van uw organisatie zijn opgenomen. De vergelijking met uw eigen bestand is dan al gedaan.

2.2.1 Specifieke rapportages n.a.v. incidentele of lokale gebeurtenissen.

Het is bekend dat personen die landelijk de publiciteit halen, aanleiding zijn voor medewerkers om gegevens op te zoeken in Suwinet. Denk aan voetballers (rond EK's en WK's), BN-ers, personen die vanwege misdrijven in de pers komen. Maar ook personen die lokaal in de belangstelling staan zijn wel eens aanleiding voor medewerkers om persoonsgegevens op te zoeken. Denk aan politieke figuren in verkiezingstijd, nieuwe collegeleden of iemand anders die de lokale pers heeft gehaald.

Als u weet welke BSN het betreft of met welke andere zoekleutel is gezocht dan kunt u het BKWI vragen om voor uw gemeente een rapportage op te stellen om te achterhalen of specifieke personen (niet-cliënten) worden geraadpleegd. Een en ander zou ook al uit de specifieke rapportage over het escapegebruik naar voren kunnen komen.

3 Inbedden van rapportages in het werkproces

3.1 Het analyseproces gebruikersrapportage uitschrijven

Suwinet is een van de bedrijfsmiddelen voor de uitvoering van de Participatiewet, IOAW en IOAZ. Het proces 'controle en analyse gebruikersrapportage Suwinet' draagt bij aan het in control zijn voor wat betreft informatieveiligheid en omgaan met persoonsgegevens. Het is daarom van belang om voor de interne organisatie het proces 'controle en analyse gebruikersrapportage Suwinet' uit te schrijven in een stappenplan. Daarmee bedoelen we:

- De achtereenvolgende stappen.
- Wie deze uitvoeren.
- De criteria op basis waarvan bepaalde beslissingen worden genomen over (on-)zorgvuldig gebruik.
- Vervolgstappen.
- Vastleggen van de bevindingen.

Het stappenplan bevat een voorzet voor de procesbeschrijving voor de controle en analyse van de rapportage en een format voor het vastleggen van de bevindingen.

De procesbeschrijving bevat ook het moment waarop bij sterke aanwijzingen van norm overschrijdend gedrag door een medewerker, het een zaak wordt die valt onder het gemeentelijk integriteitsbeleid².

3.2 De stappen op hoofdlijnen, voorbeeld

- **Opvragen van de gebruikersrapportage**
De daartoe geautoriseerde medewerker haalt de gebruikersrapportage op uit Suwinet. Analyse vindt plaats zoals binnen de organisatie omschreven en vastgelegd. Een exemplaar is voor de gebruikersbeheerder met het oog op de tabellen over het accountbeheer.
- **Analyse van de gebruikersrapportage en trekken van conclusies**
De analyse van tabellen leidt tot conclusies over het algemeen gebruik van Suwinet, de

² Zie hiervoor ook 'Uitgangspunten sanctiebeleid voor oneigenlijk gebruik Suwinet' op de website van VNG-Realisatie.

zorgvuldigheid, het veilig gebruiken de actualiteit en proportionaliteit van het accountbeheer. De bevindingen worden kort gerapporteerd, de Security Officer is hiervoor verantwoordelijk.

- **Bij twijfel over een juist gebruik: vervolgstappen**

Zijn er op basis van de rapportages twijfels over het zorgvuldig gebruik, dan zijn er verschillende vervolgstappen mogelijk. Allereerst kan de rapportage worden besproken met een afdelingshoofd/teamleider of het team (het team weet dat er controles plaatsvinden) om meer inzicht te krijgen in de achtergrond van bijvoorbeeld een afwijkend patroon.

Zijn er onvoldoende verklaringen, dan kan een specifieke rapportage worden opgevraagd bij BKWI, waarin het raadpleeggedrag op persoonsniveau wordt getoond. Het opvragen van een specifieke rapportage kan alleen door een daartoe gemandateerde functionaris

- **Geen directe aanleiding wel nader onderzoek als vast onderdeel**

Gemeenten kunnen ook, als onderdeel van het interne controle plan, een bepaald aantal keren per jaar specifieke rapportages opvragen om bijvoorbeeld steekproeven te doen.

- **Analyse specifieke rapportage: vervolgstappen**

De specifieke rapportages worden geanalyseerd door een daartoe gemandateerd persoon.

Blijkt er een afwijkend patroon bij een medewerker, dan informeert deze de Security Officer. De Security Officer gaat een gesprek aan met de leidinggevende om naar de achtergronden daarvan te vragen. Bij aanwijzingen voor norm overschrijdend gedrag wordt de zaak overgedragen aan het organisatie onderdeel dat het integriteitsbeleid uitvoert.

De Security Officer legt de bevindingen van de analyse van de specifieke rapportage vast.

- **Overdracht: start procedure integriteitsbeleid³**

3.3 Rapportages over de uitgevoerde analyses

De rapportages over de uitgevoerde analyses, de conclusies en vervolgstappen zijn input voor het opstellen van de bestuur rapportages en jaarverslag voor het college van B&W en de gemeenteraad.

Waar kan ik vragen stellen?

Voor vragen of opmerkingen over de gemeentelijke gebruikersrapportages kunt u contact opnemen met BKWI:

Telefoon: 088 - 75 13 700

E-mail: suwidesk@bkwi.nl

³ Zie hiervoor ook 'Uitgangspunten sanctiebeleid voor oneigenlijk gebruik Suwinet' op de website van VNG-Realisatie.