



Verkenning PrivacyApp voor het sociaal domein

Eindrapportage, 12 mei 2022

Uw vragen

- **Behoeft** > Is er binnen het sociaal domein behoefte aan een PrivacyApp?
- **Gebruik** > Wat zijn de eisen die gebruikers aan zo'n app stellen?
- **Inhoud** > Hoe borgen we de toegankelijkheid en de juridische juistheid? En wat is de relatie tot de PrivacyApp Jeugd?
- **Eigenaarschap en beheer** > Hoe zorgen we ervoor dat de app actueel blijft?
- **Draagvlak** > Hoe krijgen we optimaal draagvlak?
- **Marketing** > Wat is belangrijk om de app in de markt te zetten?

Inzichten uit het onderzoek

Behoefte > men wil graag een app

- Zowel de ondersteunings- en zorgprofessionals in de verschillende sectoren van het sociaal domein, als de beleidsmedewerkers, functionarissen gegevensbescherming en adviseurs staan achter de ontwikkeling van één PrivacyApp sociaal domein.
- Men ziet de app niet als ‘de enige oplossing’, maar wel als een zeer bruikbaar hulpmiddel.
- Het vraaggerichte karakter van de PrivacyApp Jeugd wil men graag behouden en verbreden naar de andere sectoren én de WAMS.
- Werktitel voor de app: ‘PrivacyApp ondersteuning en zorg’.

Fundamentele beslissingen

- Het wordt één app voor het hele sociaal domein inclusief WAMS.
- De app beperkt zich tot de uitwisseling van gegevens en de samenwerking tussen partijen binnen en buiten het sociaal domein.
- We werken vanuit situaties. En rollen binnen die situaties.
- De app gaat uit van de vragen die professionals en cliënten hebben, niet van het juridisch kader. De klantvraag is steeds het vertrekpunt.
- De app moet 'modulair' worden. Beginnen met de 4 sectoren. En dan makkelijk uit te breiden met de aanpalende domeinen.

Gebruik > ondersteunen én faciliteren

- Respondenten willen een begrijpelijke en toegankelijke app die de handelingsverlegenheid helpt op te heffen.
- De app moet te downloaden zijn in beide appstores voor Android en iOS én te gebruiken op je desktop.
- Respondenten willen graag extra functionaliteit:
 - die het professionals makkelijk maakt om het 'afgelopen pad' in de flow en de 'afweging' op basis van een checklist of meldcode in het dossier te bewaren,
 - die het inwoners makkelijk maakt om hun AVG-privacyrechten uit te oefenen.

Extra functionaliteit gewenst

Ten opzichte van de PrivacyApp Jeugd is 'extra functionaliteit' gewenst. Tot nu toe zijn benoemd:

- De afweging bij 'conflict van plichten' in de app faciliteren in de vorm van een checklist die je in het dossier kunt bewaren.
- Hetzelfde voor de verschillende meldcodes (bijvoorbeeld 'huiselijk geweld en kindermishandeling').
- Inwoners empoweren om hun AVG-privacyrechten direct uit te oefenen. Zij kunnen via de app een e-mail sturen met een verzoek of een klacht. In een voetnoot van deze e-mails kan bijvoorbeeld staan: *"Dit bericht is gegenereerd door de PrivacyApp ondersteuning en zorg."* Wellicht nemen ontvangers deze verzoeken dan nog serieuzer? Check privacyproof uitvoering met encryptie!

Inhoud > de focus is helder

- Het is duidelijk welke onderwerpen en issues aan de orde moeten komen. Er is veel overlap tussen de sectoren, maar er zijn zeker sectorspecifieke nuances.
- De flows in de PrivacyApp Jeugd vormen een goede basis. Het vraaggerichte karakter zorgt ervoor dat professionals in de praktijk adequate antwoorden krijgen. Met helder handelingsperspectief. Dat willen ook de professionals in de andere 3 sectoren.

Eigenaarschap en beheer

- Respondenten zien de Rijksoverheid als de meest legitieme afzender van de app. Dit staat los van de vraag wie de app gaat beheren.
- De PrivacyApp sociaal domein moet op een nieuwe technische leest worden ontwikkeld. Het huidige beheer van de PrivacyApp Jeugd is arbeidsintensief en duur. Bovendien is deze nu nog alleen een 'webapp' (niet in de appstores).
- Gezien het problematische beheer van de PrivacyApp Jeugd, is het advies deze uit de lucht te halen kort na lancering van de PrivacyApp sociaal domein. Uiteraard begeleid door een gerichte overstapcampagne richting huidige gebruikers.

Draagvlak > kijk breed

- Nodig mensen uit om mee te denken vanuit o.a.:
 - het Sociaal Raadslieden netwerk (LOS R),
 - de vereniging voor financiële hulpverleners (NVVK),
 - het overkoepelende orgaan voor cliëntenorganisaties (LOC),
 - de diverse programma's en commissies van Divosa,
 - de VNG,
 - de Associatie Wijkteams,
 - beroepsverenigingen in zorg en welzijn,
 - het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens, en
 - het Instituut Publieke Waarden.

Marketing > niet massamediaal

- **Algemeen** > Online campagne en bannering via relevante kennisplatforms en websites van gemeenten en partnerorganisaties.
- **Professionals** > Niet alleen e-mails over de app sturen, maar juist ook eromheen iets organiseren, zoals webinar, podcast, workshop en training. Hoe gebruik ik de app? Hoe interpreteer ik uitkomsten?
 - Opnemen in handreikingen, protocollen en werkprocessen.
 - Campagne via LinkedIn.
- **Inwoners en wettelijk vertegenwoordigers** > Informatie brengen daar waar zij toch al zitten.
 - Campagne via sociale media.

Kostenindicatie

De 'Handreiking Mobiele App Ontwikkeling en Beheer' van de Rijksoverheid uit 2018 – [zie bijlage 1](#) – vertelt:

- “De ontwikkelkosten van een app variëren van 50K voor kleine apps tot 1M voor grote apps.” De PrivacyApp sociaal domein die nu in de steigers staat, zal een ‘grote’ app worden. Zeker gezien de vele flows, en de gewenste extra functionaliteiten.
- “De onderhoudskosten belopen jaarlijks 20% van de initiële kosten. Het gaat dan om het technisch up-to-date houden en toevoegen van functionaliteit. Niet de back-end kosten.”
- Over doorlooptijden voor de ontwikkeling van apps zegt de handreiking niets.

Toelichting bij het informatieontwerp

Het informatieontwerp

- Het informatieontwerp voor de PrivacyApp sociaal domein is gebaseerd op dat van de PrivacyApp Jeugd.
- Het focust op de structuur van de informatieontsluiting, de manier waarop we gebruikers willen ondersteunen.
- De meest recente, bijgestelde voorstellen bieden een goede en gedragen basis voor de volgende stappen. Ze zijn ontwikkeld voor en samen met de opdrachtgever bij BZK en een deskundige klankbordgroep die de toekomstige gebruikers representeert. [Zie bijlage 2.](#)
- Een toelichting bij het informatieontwerp staat op de dia's hierna.

Uitgangspunten

- Het wordt één app voor het hele sociaal domein, dus inclusief WAMS. Op een later moment kunnen aanpalende domeinen worden toegevoegd.
- De app is bruikbaar via 3 kanalen: iOS, Android en web.
- De app gaat uit van de vragen van 3 gebruikersgroepen: inwoner, professional en wettelijk vertegenwoordiger:
 - Hun vraag is steeds het vertrekpunt.
 - De app biedt altijd handelingsperspectief.
 - En wanneer dat gebruikers ontzorgt, wordt de 'handeling' in de app zelf gefaciliteerd.
- Voor wettelijk vertegenwoordigers is nu nog geen voorbeeldflow uitgewerkt; dit worden 'redactionele varianten' van de flows voor inwoners.

Aandachtspunten

- Welke flows er komen, welke keuzes je in die flows kunt maken en welke woorden daarbij passen, moet nader worden onderzocht en vastgesteld. Het advies is om dit samen met cliënten(organisaties) uit de 4 sectoren te doen.
- De 'disclaimer' moet duidelijk maken dat deze app alleen gaat over privacy en gegevensverwerking. Niet over de hulpverlening zelf. Als mensen het niet eens zijn met de zorg die zij wel of niet krijgen, kunnen we hen wellicht helpen met de contactgegevens van hun gemeente (zoals [hier](#) vermeld): naam gemeente, telefoonnummer, e-mailadres en bezoekadres. Deze pagina moet 'zichzelf automatisch onderhouden' d.m.v. een technische koppeling.
- Op bepaalde plekken kunnen we een verwijzing opnemen naar [Regelhulp.nl](#). En op die site kan dan ook heel goed een verwijzing naar de PrivacyApp sociaal domein staan.

Over kosten en beheer

Kosten

Onze rondgang langs de uitvoeringsorganisaties van de Rijksoverheid die zich met ICT bezighouden, heeft niet de verwachte inhoudelijke en verdiepende gesprekken opgeleverd over kosten en doorlooptijden. Men hield de boot af.

- Op een eerdere dia is een kostenindicatie voor de ontwikkeling en het beheer van apps weergegeven. Bron hiervan is een handreiking uit 2018 die is geaccordeerd in de CTO-Raad Rijk. [Zie bijlage 1.](#)
- Suggestie is om eventueel ‘van binnenuit’ contact op te nemen met collega’s bij DICTU of met de eigen leveranciers voor meer specifieke gegevens over kosten en doorlooptijden.

Beheer 1

- Het actualiseren van de PrivacyApp sociaal domein moet makkelijk zijn. Een goed, flexibel, toekomstbestendig en gebruikersvriendelijk CMS is een randvoorwaarde.
- We adviseren om de eisen die aan het CMS moeten worden gesteld, uit te denken in samenspraak met de toekomstige, inhoudelijke beheerder van de app. Denk hierbij bijvoorbeeld aan:
 - de optie om flows te kopiëren en te customizen,
 - flows zowel individueel als clustergewijs te actualiseren,
 - workflowmanagement voor zorgvuldige publicatie.

Beheer 2

- Het ligt in de rede om te verwachten dat de PrivacyApp sociaal domein in de toekomst beheerd zal worden door het binnenkort op te richten “kennis- en expertisenetwerk” rondom “gegevensdeling in het sociaal domein, het zorgdomein en het veiligheidsdomein” dat zich gaat richten op de samenwerking rond kwetsbare mensen.

Coform

Mensen. Helpen. Doen.



Succes met de volgende stappen!