



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Verhalen uit de praktijk: Informatievoorziening en privacy

EEN SELECTIE VAN VERHALEN UIT HET 3D JOURNAAL



Inleiding

In het 3D Journaal worden dagelijks praktijkverhalen over het voetlicht gebracht met betrekking tot de drie decentralisaties in het sociaal domein. Het 3D Journaal biedt elke dag een schat aan informatie via blogs, tips, polls, reportages, interviews, 'de week in drie minuten' etc.

In deze uitgave een greep uit de verhalen over informatievoorziening en privacy, oa:

- Zeven gemeenten in Oost-Nederland die samenwerken aan één informatiesysteem om uitgaven vast te leggen, te verantwoorden en er grip op te krijgen.
- Martijn Schut, projectleider informatievoorziening sociaal domein in Dronten, geeft in vijf voorbeelden aan waarom een goede informatievoorziening van belang is.
- En Harro van den Brink, informatieadviseur gemeente Westland, over het belang van goede samenwerking tussen afdelingen bij de zoektocht naar het perfecte ICT-systeem.

Nieuwsgierig geworden?

Log in op het Platform Sociaal Domein > Groepen > 3D Journaal

Bent u nog geen lid van het Platform Sociaal Domein? Meld u dan nu aan met uw gemeentelijk mailadres via: <https://forum.vng.nl/do/login>.

Heeft u geen gemeentelijk emailadres? Lees het 3D Journaal dan via www.gemeentenvandetoekomst.nl

Inhoudsopgave

4 vragen en antwoorden over CORV	4
Voortschrijdend inzicht tijdens ontwikkeling informatiesysteem	6
4 tips voor bescherming privacy	8
5 redenen waarom goede informatievoorziening noodzakelijk is	10
Zoektocht naar het perfecte ICT-systeem	12



4 vragen en antwoorden over CORV

Door Fieke Walgreen op Maandag 24 november 2014

Tijdens het congres Decentralisaties in Uitvoering op 13 november in Rotterdam beantwoorde minister Plasterk vragen van bezoekers. Ook tijdens de vele deelsessies stonden de vragen van deelnemers centraal, zoals bij 'Aangesloten op CORV en nu?'. Het 3D Journaal zette vier vragen en antwoorden op een rij. Met de meest voor de hand liggende als eerst.

Wat is CORV eigenlijk?

'CORV staat voor: Collectieve Opdracht Routeer Voorziening. Het is een digitaal knooppunt dat zorgt voor de elektronische afhandeling van het formele berichtenverkeer tussen justitiële partijen (de Raad voor de Kinderbescherming, de politie, het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) en de rechtbanken) en het gemeentelijke domein (de gemeenten zelf, het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling, de gecertificeerde instellingen en de eventuele gemandateerden). De aansluiting op en het gebruik van CORV is verplicht gesteld in de nieuwe jeugdwet.'

Welke meldingen gaan via CORV?

'In de interactie tussen gemeenten en de justitiële partijen komen drie verschillende berichten voor. Bijvoorbeeld een verzoek tot onderzoek bij de Raad van de Kinderbescherming, maar ook een besluit over een jeugdreclasseringsmaatregel van het Openbaar Ministerie. Dat besluit gaat naar de gecertificeerde instelling die de maatregel moet gaan uitvoeren, een kopie gaat naar de Raad en de gemeente krijgt een notificatie over de maatregel. Een Zorgformulier Politie (ZOF) gaat ook via CORV. Dit is een zorgmelding vanuit de politie naar de partij die door de gemeente is aangewezen om de toegangsfunctie te vervullen. Per bericht moeten gemeenten kiezen of ze de taak zelf uitvoeren of deze uitbesteden aan een bevoegde partij.'

Wat zijn de voordelen van CORV?

'CORV zorgt voor een betere onderlinge samenwerking waardoor jeugdigen sneller worden geholpen. Alle meldingen gaan over beveiligde verbindingen en iedereen binnen de keten gebruikt dezelfde begrippen. Daarnaast komen meldingen snel en veilig bij de juiste organisatie en zorgt CORV voor aflevergarantie, zodat je kunt checken of jouw bericht is aangekomen..'

Onze gemeente heeft het werk binnen de jeugdwet uitbesteed: hoe zorg je ervoor dat je meldingen toch krijgt?

'Je moet in dat geval als gemeente zelf een lijntje hebben met de verschillende instanties en afspraken maken hoe je meldingen binnenkrijgt. Dat geldt ook in andere situaties: de Raad van de Kinderbescherming communiceert bijvoorbeeld alleen met de instantie die een onderzoek heeft aangevraagd. Er moeten afzonderlijk afspraken worden gemaakt hoe andere partijen in dat geval op de hoogte worden gesteld, want deze berichtenstroom gaat (nog) niet via CORV.'

De sessie werd gegeven door Renate van Drunen, ministerie van VenJ en Bart Geerdink van het Kennisinstituut Nederlandse Gemeenten (KING).

Meer weten?

Meer weten over de inhoud van de verschillende deelsessies en het gehele congres? Op <http://www.decentralisatiesinuitvoering.nl> vindt u een beeldverslag, compilatiefilmpje en de presentaties van een aantal sessies zoals 'HR en Decentralisaties', 'MKBA's: wat levert integrale aanpak op' en 'Inrichten van privacybeleid voor het sociaal domein: over het waarom, maar vooral over het hoe!'

Foto: Serge Ligtenberg



Voortschrijdend inzicht tijdens ontwikkeling informatiesysteem

Door Ellen Weber op Woensdag 19 november 2014

Vastleggen, verantwoorden en grip krijgen op uitgaven. Zeven gemeenten in Oost-Nederland werken samen aan één informatiesysteem, dat dit mogelijk maakt. Frank Herik van de gemeente Enschede over het voortschrijdend inzicht dat ontstaat tijdens de ontwikkeling van het softwarepakket.

Samen met de gemeente Apeldoorn, Zwolle, Rijssen-Holtén, Losser, Tubbergen en Dinkelland werkt de gemeente Enschede aan één softwarepakket voor de informatievoorziening, dat flexibel genoeg is om per gemeente te verschillen. Het systeem moet gegevens vastleggen, verantwoorden en gebruikers grip geven op uitgaven.

Frank Herik, projectleider Realisatie Informatievoorziening Sociaal Domein, legt uit waarom het handig is om gezamenlijk één systeem te ontwikkelen. 'Samen hebben we 600.000 inwoners. Het aantal zorgdossiers en -toewijzingen en de daarbij behorende administratieve afhandeling kun je maar beter automatiseren. Gezamenlijk hebben we een zodanige omvang, dat het voor de leverancier interessant is om de software voor eigen risico te ontwikkelen. Het bedrijf heeft immers de zekerheid dat het product dat hij ontwikkelt levensvatbaar is.'

Voorkom Babylonische spraakverwarring

In co-creatie met de softwareleverancier ontwikkelen de zeven gemeenten een softwaresysteem dat aansluit bij de praktijk en behoefte. Frank: 'Wij hebben de kennis en kunde, de leverancier heeft de softwarekennis.' Vaak zijn alleen automatiseerders betrokken bij de ontwikkeling van software. Frank

adviseert juist om een team samen te stellen waarin zowel vakinhoudelijke zaken, informatiekunde als bedrijfsvoering samenkomen. 'Besteed eerst tijd om elkaars taal te leren spreken. Pas als je begrip hebt voor elkaar, kom je tot iets. Anders ontstaat er alleen maar een Babylonische spraakverwarring.'

Aanpassen bedrijfsvoering

Gaandeweg ontdekte Frank dat samenwerken met verschillende gemeenten nog meer voordelen met zich meebrengt: het voorkomt blindheid. 'Het zorgt voor een bredere kijk op problematiek.' Een voortschrijdend inzicht is dat de echte bedrijfsvoering meegenomen moet worden als integraal onderdeel in de software ontwikkeling.

Het samenwerkingsverband van de zeven gemeenten werkt over twee sporen. Allereerst een inhoudelijk spoor, bestaande uit vier scrumteams. Zo is er een arrangemententeam dat zich buigt over alle zorgproducten, een team dat zich bezighoudt met verantwoording en effectiviteit, een team dat zich focust op de frontoffice en een multidisciplinair caseteam dat bekijkt hoe de samenwerking gestalte krijgt rond één gezin, één plan.

Naast het inhoudelijk spoor is er een team van IT'ers dat zich bezighoudt met kaders- en standaarden. Frank: 'Door deze twee sporen van elkaar te scheiden, voorkom je dat technische mensen zich gaan bemoeien met het wat, en inhoudelijke mensen zich willen mengen in het hoe. Dat frustreert alleen maar.'

Privacy in volle breedte

Ook benadrukt Frank dat je in de volle breedte aandacht moet besteden aan privacy. 'Vaak wordt er aan de voorkant netjes omgegaan met privacy, door middel van autorisatie. Terwijl het databestand aan de achterkant wordt opengegooid ten behoeve van managementinformatie. Je moet goed nadenken over wie toegang mag hebben tot de gegevens, dump niet zomaar de gegevens in een database.'



4 tips voor bescherming privacy

Door Caroline Togni op Donderdag 28 augustus 2014

Hoe bescherm je de privacy van je burgers? Een terechte vraag nu gemeenten straks verantwoordelijk zijn voor de dossiers van jongeren, ouderen, gehandicapten en langdurig zieken. Leon Sonnenschein, deskundige op het gebied van privacy en gegevensuitwisseling, vertelt hoe je als gemeente zorgvuldig omgaat met persoonsgegevens. Vier tips over het borgen van privacy.

Eerst nog even: wat verstaan we onder privacy?

'Privacy is het recht op een persoonlijke levenssfeer en het recht op bescherming tegen inmenging in die persoonlijke levenssfeer.' Aldus Leon Sonnenschein, voorzitter van de interdepartementale werkgroep Privacy en Gegevensuitwisseling Sociaal Domein. 'Vertaald naar organisaties betekent dit: de zorgvuldigheid waarmee zij met gegevens uit de persoonlijke levenssfeer omgaan. Denk aan: medische gegevens, dossiers van jeugdzorg, inkomensgegevens en bijvoorbeeld het arbeidsverleden. De basis voor privacy is geregeld in de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Het College Bescherming Persoonsgegevens is toezichthouder. Een van de belangrijke regels uit de Wbp is dat er een grondslag moet zijn voor de verwerking van persoonsgegevens. Die grondslag ligt veelal in de wettelijke taak van de gemeente. De eerste vraag is dus: past het bij de wettelijke taak om deze gegevens te verwerken?

Tip 1: Vraag je steeds af: heb ik deze gegevens echt nodig?

Gezien de gevoeligheid is minder altijd beter. Dus: wees kritisch! Denk na over je dienstverleningsproces en ga vervolgens heel goed na welke gegevens je daarbij van je burger nodig hebt. Het blijkt dat je in veel gevallen met minder gegevens toe kunt, dan je in eerste instantie geneigd bent te vragen. Een voorbeeld zijn de inkomensgegevens. Soms vragen instanties om inkomensgegevens, terwijl voor de aanvraag alleen nodig is te weten of het inkomen boven of onder een bepaalde inkomensgrens ligt.

Tip 2: Zorg voor transparantie: maak duidelijke afspraken

De keukentafelgesprekken zijn bij uitstek geschikt om afspraken te maken met de inwoner over gegevensgebruik. Vraag al tijdens het gesprek wat je van het gesprek zelf zult vastleggen. In samenspraak met de burger bepaal je welke gegevens je nodig hebt en welke daarvan noodzakelijk zijn om vast te leggen in het gespreksverslag. En wees ook daarbij kritisch. Leg alleen het hoognodige vast.

Tip 3: Let er bij de aanschaf van ICT-systemen op dat gegevens goed te beveiligen zijn

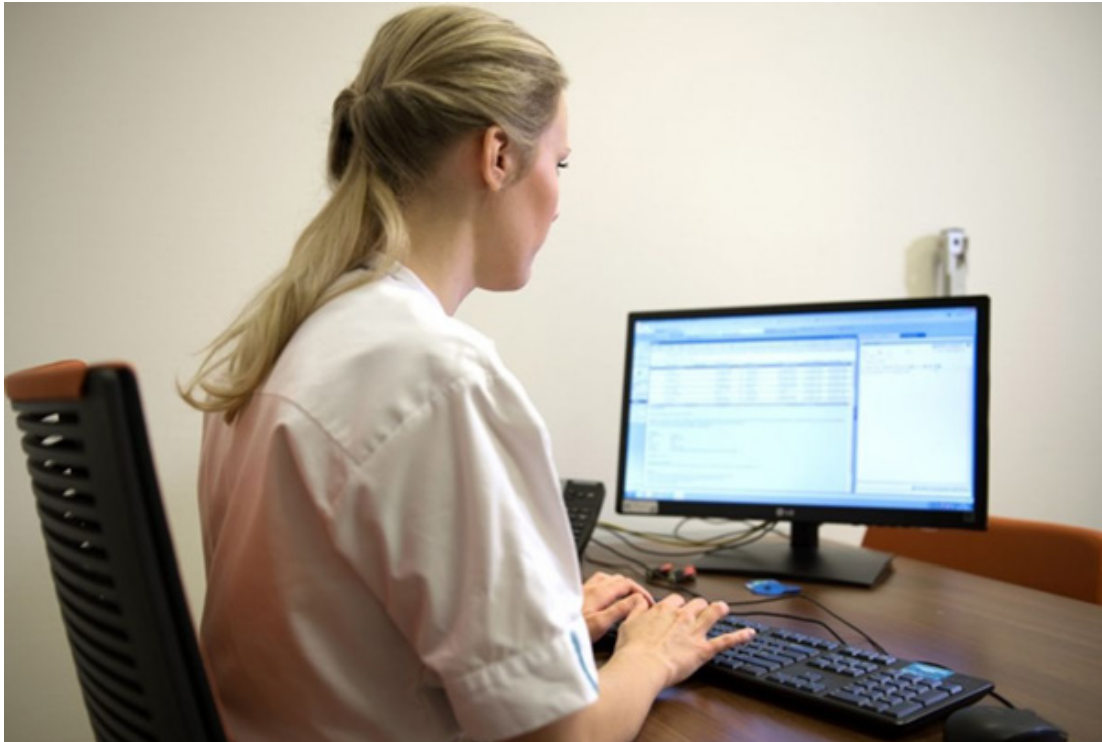
Wees kritisch op de ICT-aanbieders. Bij de inkoop moet de afweging zijn: biedt dit systeem de mogelijkheden om de privacy goed in te regelen en de gegevens goed te beveiligen? Behalve de zorgvuldigheid van de medewerker is er het aspect van de techniek. Aan die techniekkant is de afgelopen jaren veel reuring ontstaan, hier ging het een en ander mis. Veiligheid is terecht een punt van aandacht bij gemeenten. De Informatiebeveiligingsdienst (IBD) en het programma VISD van KING bieden op dit vlak ondersteuning.

Tip 4: Leer van andere gemeenten

Veel gemeenten zijn serieus bezig met het borgen van de privacy van hun burgers. Twee goede voorbeelden zijn Enschede en Leeuwarden. En op de website Informatievoorziening sociaal domein, kun je terecht voor handreikingen op het gebied van privacy, voorbeeldconvenanten en goede voorbeelden van gemeenten.

Zelf goede tips over hoe je de privacy van burgers borgt? Deel goede voorbeelden hieronder!

Foto: Tetra Images / Hollandse Hoogte



5 redenen waarom goede informatievoorziening noodzakelijk is

Door Fieke Walgreen op Dinsdag 4 november 2014

De ICT-kant van de decentralisaties is niet voor iedereen de meest interessante, maar een goede informatievoorziening is wel noodzakelijk voor het slagen van de decentralisaties. Sterker: het kan het verschil maken, als het gaat om het goed uitvoeren van beleid. Martijn Schut, projectleider informatievoorziening sociaal domein in Dronten, geeft in vijf voorbeelden aan waarom een goede informatievoorziening van belang is.

1. Oplopende wachtlijsten

Geen goede informatievoorziening? Dan beginnen op 1 januari je wachtlijsten al op te lopen, je kunt burgers dan namelijk niet meteen helpen omdat je hun gegevens nog nergens goed hebt opgeslagen. Het kan voorkomen dat iemand die recht heeft op hulp, die hulp niet krijgt omdat jij je informatievoorziening niet op orde hebt. Denk er dus aan: een goede inrichting van voorzieningen helpt bij verminderen van dit soort risico's.

2. Budgetten in de gaten houden

Het omgekeerde kan ook gebeuren: voorzieningen die nog doorlopen, terwijl die eigenlijk zouden moeten worden stopgezet. Voor de burger minder vervelend, maar voor de budgetten van gemeenten geen goede zaak. Daarnaast moet je goed in de gaten houden op welke voorzieningen een cliënt nog recht heeft en welk deel van het budget al gebruikt is. Bijvoorbeeld als het gaat om het pgb: zonder goede informatievoorziening ondoenlijk.

3. Integraal werken

Een goed overzicht van de gegevens van je cliënten zorgt ervoor dat je écht integraal kunt werken en iedereen dus zo goed mogelijk kunt helpen. Een casemanager moet duidelijk overzicht hebben over de zaken die hij behandelt. Een goed systeem maakt het verschil bij integraal werken.

4. Sturen op kosten

Een goede informatievoorziening zorgt ervoor dat je kunt sturen op kosten en ook dat is belangrijk. Gemeentebesturen moeten vanaf 1 januari aan de gemeenteraad verantwoording kunnen afleggen over het beleid en de besteding van de financiële middelen in het sociaal domein. Dan moet ze daar wel voldoende zicht op hebben.

5. Service richting burgers

Ook kun je met een goed systeem burgers tegemoetkomen. Bijvoorbeeld met een burgerportaal waarop mensen online gegevens kunnen aanvragen, hun dossier inzien en aanpassen. Ze kunnen zichzelf uitnodigen voor een keukentafelgesprek. Je zorgt er op die manier voor een efficiënte en makkelijke manier van werken. Zo zorgt informatiemanagement voor meer efficiency en slagkracht.

Foto: Zorg in Beeld / Hollandse Hoogte



Zoektocht naar het perfecte ICT-systeem

Door Fieke Walgreen op Dinsdag 11 november 2014

Harro van den Brink, informatieadviseur gemeente Westland, is de schakel tussen de ICT'ers en de gemeenteambtenaren die zich bezighouden met de decentralisaties. Een goede samenwerking tussen deze afdelingen is volgens hem noodzakelijk. "ICT heb je nodig om informatiesystemen op te zetten en die systemen zijn weer nodig om de taken rond de decentralisaties goed uit te voeren."

Jouw werk is een zoektocht naar de perfecte systemen?

"Zo kun je het wel zien. De ontwikkelingen in de ICT-wereld gaan zo hard, dat je steeds je systemen kunt blijven aanpassen. Wat wij in het begin van het jaar bedachten, is nu alweer verouderd. In die zin ben je nooit klaar. Onze werkgroep ICT is er druk mee. Daarnaast hebben we te maken met inhoudelijke aanpassingen. Toen we net begonnen met de voorbereiding op de decentralisaties waren de keukentafelgesprekken hot and happening. Het idee heerste: dat moeten we met al onze cliënten gaan doen. En dat vraagt iets van je systemen. Later realiseerden we ons dat veel cliënten ook binnenkomen met eenvoudige aanvragen, waarvoor je op het gebied van ICT veel minder hoeft in te richten. Ook dat is een zoektocht die erbij hoort."

Hoe belangrijk is een goede informatievoorziening?

"Het is noodzakelijk voor het laten slagen van de decentralisaties. Neem het regelen van toegang. Mensen die bij jou binnenkomen, moet je in kaart brengen, eventueel doorverwijzen, een aanvraag voor zorg of begeleiding goedkeuren, dat soort zaken. Al die informatie leg je vast in je systemen. Hetzelfde geldt voor de facturatie van aanbieders, want als gemeente ben je verantwoordelijk voor tijdig uitbetalen. En last but not least: alle gegevens van huidige cliënten die nu in fases bij gemeenten binnenkomen, moeten in de systemen worden verwerkt."

Hoe gaan jullie daarbij om met privacy?

“We hebben bij de ontwikkeling steeds de documenten over privacy van VISD erbij gepakt. Daarnaast moet je ervoor zorgen dat al je gegevens over veilige verbindingen gaan. Tot slot is autorisatie een belangrijke: wie mag bij welke informatie komen? Daar kijken we heel kritisch naar: ons uitgangspunt is dat alleen mensen bij informatie kunnen die echt noodzakelijk is.”

Vind je de zorgen over privacy terecht?

“In de media wordt soms gedaan alsof het een zootje is en alle gegevens binnen no time op straat liggen. Ik snap die commotie niet: sinds 1811 zijn gemeenten al verantwoordelijk voor de registers van de burgerlijke stand (nu de gegevens uit de Basisregistratie personen (BRP)) en daarin staat ook veel persoonlijke informatie. De daar opgedane kennis en ervaring van informatiebeveiliging en privacy kan prima ingezet worden in het sociaal domein. Af en toe gaat men voorbij aan de expertise van gemeenten: de gegevens zijn bij gemeenten juist in goede handen. En veel gegevens hebben gemeenten ook nodig om burgers zo goed mogelijk te helpen.”

Hoe zien de laatste maanden eruit?

“Aan de achterkant creëren we nu een aantal tijdelijke oplossingen omdat landelijke voorzieningen zoals het gegevensknooppunt (GGK) niet op tijd af zijn. Aansluiten op CORV kan pas nadat half november een update en aanvullingen op onze software geleverd worden. Verder verwacht ik van onze softwareleveranciers nog tot eind december updates zodat we tot vlak voor de deadline aan het testen zijn. Het is misschien niet af, maar we zijn voldoende ver om te starten. Daarnaast zijn we zeker nog één tot twee jaar bezig met nieuwe functionaliteiten en software om de primaire processen écht efficiënt te ondersteunen.”

Beeld: David Rozing / Hollandse Hoogte