Gemeente Amsterdam

Rechtmatigheid SUWI raadplegingen 1e kwartaal 2023

Rapport juli 2023, definitief 1.0

Gemeente Amsterdam
Directie Subsidies, Inkoop en Juridisch Bureau Sociaal
Team Advisering Interne Beheersing
Auteur: 5.1, 2, e

1 Inleiding

Suwinet-Inkijk biedt overheidsorganisaties de mogelijkheid persoonsgegevens van burgers, die bij verschillende organisaties of basisregistraties zijn opgeslagen, te raadplegen in één webtoepassing. De gemeente is verplicht maatregelen te nemen ter voorkoming van onrechtmatige raadplegingen in Suwinet.

In dit rapport worden de ontwikkelingen rondom Suwinet tot en met heden en bevindingen ten aanzien van de onderzoeken van het 1e kwartaal 2023 weergegeven.

2 Ontwikkelingen

2.1 Autorisatieproces[1]

Begin juni is begonnen met een aanpassing van het autorisatieproces Suwinet. Op het formulier dat de teammanager moet invullen om een medewerker geautoriseerd te krijgen, wordt nu vermeld dat de medewerker, voorafgaand aan de aanvraag, bewijs moet leveren dat de e-learning is gevolgd. Het door de teammanager ingediende formulier wordt door de IV-desk vervolgens doorgestuurd naar 5.1, 2, e Team V & B en de Privacy Beheerder voor de definitieve goedkeuring. Zij zullen, zodra de eerste autorisaties zich via deze weg aandienen, nieuwe medewerkers een "welkomstpakket" sturen. Deze bestaat uit een e-mail met daarin de hoofdlijnen van Suwinet en tips voor het gebruik daarvan. Ook wordt de verplichting met betrekking tot het volgen van trainingen vermeld. De teammanager wordt in de cc meegenomen.

2.2 Trainingen[2]

Medewerkers
Autorisatie en training gaan hand in hand. De training van medewerkers bestaat op het moment uit 2 delen: een e-learning en een fysieke training. De e-learning is in de coronaperiode opgezet als (al dan niet tijdelijk) alternatief voor fysieke trainingen. In de e-learning wordt medewerkers voorafgaand aan autorisatie snel de belangrijkste zaken rond Suwinet bijgebracht zodat zij aan de slag kunnen. Na de coronaperiode konden weer fysieke trainingen gegeven worden en is de e-learning gebruikt als eerste introductie op Suwinet. Na autorisatie moeten medewerkers alsnog een fysieke training volgen. Daarin wordt de urgentie ten aanzien van Suwinet scherper neergezet en wordt de achtergrond van de regelgeving en het controle/sanctiebeleid beter toegelicht. Verder kunnen vragen gesteld en casussen ingebracht worden waardoor discussie ontstaat. De fysieke training wordt verschillende keren per jaar aangeboden.

[1] Ism 5.1, 2, e Team V & B en de Privacy Beheerder
[2] Ism 5.1, 2, e Team V & B

De e-learning is "verhuisd" naar de omgeving van de Amsterdamse School. Hierdoor zijn echter voor de gebruiker technische problemen ontstaan die niet eenvoudig op te lossen zijn. Daarnaast kent de e-learning enkele inhoudelijke tekortkomingen.5.1, 2, e Team V & B is in overleg met WPI Opleidingen en de Amsterdamse School om te kijken wat de mogelijkheden zijn. Opties zijn een nieuwe e-learning of een nieuwe integrale training als voorwaarde voor autorisatie, waarin zowel het juridische kader als het technische gebruik van Suwinet-Inkijk wordt behandeld.

In samenwerking met de afdeling Communicatie wordt gewerkt aan een nieuwe inrichting van de Suwinet-Inkijk pagina op Intranet en een nieuw communicatieconcept met betrekking tot Suwinet.

Leidinggevenden
Uit de onderzoeken (zie par. 3.1 ev) blijkt dat niet alle huidige leidinggevenden getraind zijn.5.1, 2, e Team V & B zal i.s.m. het management bekijken hoe dit proces verbeterd kan worden. Met behulp van Communicatie zal aan het eind van de zomer de training voor teammanagers weer op de kaart gezet worden. In de training komt aan de orde:
a) hoe ga je het gesprek aan met medewerkers die mogelijk een niet zakelijke raadpleging hebben gedaan;
b) hoe sanctioneer je (indien dat nodig is);
c) wat is de rol van de teammanager bij het voorkomen van verkeerd gebruik (bespreek het onderwerp in het team, maak het onderdeel van de beoordelingscyclus, maak het een item in weekstarts etc.).

2.3 Autorisatiematrix[3]

Medewerkers, functies en afdelingen staan niet altijd op dezelfde wijze vermeld in de P&O-bestanden en de autorisatiematrix. Bij de vergelijking tussen deze bestanden ontstaan mismatches waardoor de controle op de autorisatiematrix bemoeilijkt wordt. Tussen P&O-functionarissen van WPI en SIS, de Privacy Beheerder en Team AIB zijn afspraken gemaakt over de wijze waarop het aantal mismatches teruggebracht kan worden. Team AIB maakt periodiek afwijkingen inzichtelijk zodat de P&O-functionarissen en de Privacy Beheerder in onderling overleg de afwijkingen kunnen terugdringen. In juni 2023 heeft hier weer afstemming over plaatsgevonden.

2.4 Nieuwe wensen gebruik[4]

Vanuit de praktijk leeft de behoefte Suwinet te gebruiken voor het testen van innovatieve nieuwe werkprocessen, kwaliteitsacties, raadpleging ingegeven door efficiënte bedrijfsvoering etc. Dergelijk gebruik kan overduidelijk niet toegestaan zijn, maar er bestaat een grijs gebied. De huidige beleidskaders moeten dan geïnterpreteerd worden. In het rapport over het vierde kwartaal van 2022 is gemeld de afdelingshoofden in het sturingsoverleg akkoord zijn gegaan met een voorstel om onrechtmatig gebruik in dit soort gevallen te voorkomen. De procedure wordt gecommuniceerd.5.1, 2, e Team V & B zal intussen nader juridisch advies inwinnen over de (on)mogelijkheden in dit soort gevallen omdat het juridisch kader nog onvoldoende duidelijk is.

[3] Ism de Privacy Beheerder
[4] Ism5.1, 2, e Team V & B

3 Bevindingen onderzoeken

3.1 Algemeen

In het 1e kwartaal 2023 zijn 388 raadplegingen onderzocht door Team AIB. Hiervan zijn 10 raadplegingen in onderzoek gegeven bij leidinggevenden. Het betreft raadplegingen waarbij de geraadpleegde voorkomt in de personeelsadministratie van de gemeente, dus hetzij een eigen raadpleging, hetzij een collega-raadpleging.

3.2 Eigen raadplegingen

In 6 gevallen heeft de medewerker zichzelf geraadpleegd of een poging daartoe gedaan.

1. In 1 geval[5] betreft het een medewerker die zichzelf ook in het 4e kwartaal van 2022 heeft geraadpleegd. Op het moment van de 2e raadpleging, was de eerste raadpleging nog niet geconstateerd en dus nog niet met de medewerker besproken. De medewerker heeft destijds een schriftelijke waarschuwing gekregen.
2. In 1 geval[6] heeft de medewerker geprobeerd zichzelf te raadplegen. Dit is niet gelukt omdat de medewerker niet was geautoriseerd personen buiten de whitelist te raadplegen. De medewerker heeft verklaard dat de raadpleging is gedaan bij wijze van controle na een periode van afwezigheid. De medewerker kreeg namelijk bij het raadplegen van een klant een "whiteboard" melding. De medewerker heeft er daarom voor gekozen zichzelf te raadplegen om te kijken of daarbij dezelfde melding naar voren zou komen. De leidinggevende twijfelt niet aan de verklaring van de medewerker en heeft geen sanctie opgelegd. Zowel medewerker als leidinggevende bleken niet getraind te zijn. De leidinggevende heeft toegezegd dit verder op te pakken en het onderwerp training in het team te agenderen.
3. In 1 geval[7] heeft de medewerker zichzelf geraadpleegd. De medewerker kan zich dit niet meer herinneren en geeft aan te weten dat dit niet is toegestaan. De medewerker had net autorisatie gekregen. De enige verklaring die de medewerker kan bedenken is dat dit gedaan is om te testen of Suwinet werkte. De leidinggevende twijfelt niet aan de verklaring van de medewerker en heeft geen sanctie opgelegd. Zowel medewerker als leidinggevende bleken niet getraind te zijn. De leidinggevende heeft toegezegd dit verder op te pakken en het onderwerp training in het team te agenderen.
4. In 1 geval[8] heeft een medewerker zichzelf geraadpleegd. De medewerker, die al 2 jaar met Suwinet werkte, heeft de raadpleging gedaan naar aanleiding van een raadpleging in Suwinet van een klant. De medewerker twijfelde aan de juistheid van kadastermeldingen van die klant. De medewerker wist uit eerder onderzoek dat de klant onroerende zaken op naam had. Voorheen gebruikte de medewerker altijd kadaster.nl voor dit soort raadplegingen maar op advies van collega's keek de medewerker nu in Suwinet. Toen daaruit geen onroerende zaken naar voren

[5] Team AB, Voorzieningen 2
[6] Jongerenpunt Nieuw-West
[7] Proces Kwaliteit & Innovatie
[8] Controle 3 NWZ

kwamen, twijfelde ze aan de uitkomst. De medewerker heeft zelf wel onroerende zaken op naam en heeft daarom, ter controle, zichzelf geraadpleegd. De medewerker beseft na uitleg van de leidinggevende dat dit niet de bedoeling is. De leidinggevende twijfelt niet aan de verklaring van de medewerker en heeft besloten in gesprek te gaan met een bevestiging per e-mail. Zowel medewerker als leidinggevende bleken niet getraind te zijn. De leidinggevende heeft toegezegd dit verder op te pakken en het onderwerp training in het team te agenderen.

5. In 1 geval[9] heeft de medewerker zichzelf geraadpleegd. De medewerker heeft zichzelf opgezocht om te kijken of alles werkte. De leidinggevende twijfelt niet aan de verklaring van de medewerker en geen sanctie opgelegd. Zowel medewerker als de leidinggevende van het uitlenende team bleken niet getraind te zijn.
6. In 1 geval[10] heeft de medewerker zichzelf geraadpleegd. Het betreft een stagiair die in de afrondende fase van de stage zat. De leidinggevende heeft de kwestie besproken met de medewerker en geen sanctie opgelegd. Zowel medewerker als leidinggevende bleken niet getraind te zijn. De leidinggevende heeft toegezegd dit verder op te pakken en het onderwerp training in het team te agenderen.

3.3 Collega raadplegingen

In totaal zijn 4 raadplegingen van personen die voorkomen in de personeelsbestanden (collega's) in onderzoek gegeven bij leidinggevenden.

In 2 gevallen is de raadpleging van een collega rechtmatig gebleken.

In 1 geval[11] is sprake van een niet zakelijke raadpleging van een collega. De medewerker, een uitzendkracht, heeft laten weten 3 a 4 keer de gegevens van (oud-)bekenden opgezocht te hebben. De medewerker dacht dat het "niet goed met hen ging". De medewerker zegt de raadplegingen niet gedaan te hebben om schade aan te richten. De medewerker was zich ervan bewust dat de raadplegingen niet geoorloofd waren. Wie de overig geraadpleegde personen zijn, is niet vast komen te staan. De leidinggevende heeft de medewerker na het gesprek geschorst en, na overleg met het afdelingshoofd, besloten de uitzendrelatie met de medewerker te beëindigen. Ook is bij de Autoriteit Persoonsgegevens melding gemaakt van een datalek. De medewerker en leidinggevende bleken niet getraind te zijn. Als gevolg van deze casus is het proces rondom autorisatie en training binnen de Afdeling Armoedevoorzieningen strakker ingeregeld.

In 1 geval[12] is geen verklaring gevonden voor de raadpleging. De medewerker kan dit niet terughalen. De medewerker heeft mogelijke redenen aangevoerd voor de verklaring, zoals een typefout, de geraadpleegde is huisgenoot van een aanvrager of er is sprake van een papieren aanvraag. De leidinggevende heeft geen vermoeden van niet zakelijk gebruik en laat de kwestie rusten.

[9] Volwasseneneducatie, detachering bij Voorzieningen / ETS
[10] Jongerenpunt Centrum/Oost
[11] Voorzieningen 2
[12] Voorzieningen 2

3.4 Relatie training en niet zakelijke raadplegingen

Uit de onderzoeken over het eerste kwartaal blijkt dat van de 7 raadplegingen waarvan vaststaat dat zij niet zakelijk waren, in 6 gevallen zowel de medewerker als de leidinggevende niet getraind waren.
Uit eerdere rapportages was al bekend dat het autorisatie- en trainingsproces van medewerkers nog niet goed is opgezet. Zoals blijkt uit par. 2.1 en 2.2 wordt hieraan gewerkt. Het is belangrijk hierbij ook aandacht te geven aan mogelijke (crisis)situaties waarbij in korte tijd en op grote schaal door onervaren medewerkers Suwinet gebruikt moet worden. De ervaring met TOZO (Tijdelijke Overbruggingsregeling Zelfstandige Ondernemers) en ETS (Energietoeslag) leert dat in dergelijke situaties niet zakelijke raadplegingen toenemen.

Bij de start van WPI 2.0 is een inventarisatie gemaakt van nieuwe leidinggevenden en is hen een training aangeboden. Leidinggevenden die daarna zijn gestart, lijken echter niet structureel een training aangeboden te krijgen. Het is belangrijk op dit gebied snel maatregelen te nemen.

3.5 Onbekende personen

Team AIB doet onderzoek naar raadpleging van personen die niet in de gemeentelijke klantbestanden en de P&O-bestanden voorkomen. Van deze geraadpleegde personen is in het vooronderzoek van Team AIB dus geen naam te achterhalen. Daarmee is ook niet in het vooronderzoek direct vast te stellen of de raadpleging is gedaan in het kader van de Participatiewet. Team AIB bekijkt door middel van bestandsanalyse bij welke functiegroepen dit soort raadplegingen het meest voorkomt. Hierbij worden ook geraadpleegde pagina's en gebruikte escape-redenen betrokken. Ook wordt gekeken naar de raadplegingen die medewerkers direct voor en direct na de betreffende raadpleging doen. Wanneer een raadpleging vanuit de combinatie van die factoren niet logisch is, kan nader onderzoek gedaan worden. In het 1e kwartaal zijn hierbij geen afwijkende zaken naar voren gekomen.

3.6 Logging RAAK

Naast Suwinet-Inkijk maakt de gemeente gebruik van de functionaliteit Suwinet-DKD-inlezen. Met DKD-inlezen worden bepaalde gegevens van de bronnen DUO en UWV rechtstreeks ingelezen in het programma RAAK. De gemeente dient maatregelen te nemen op het gebied van het vastleggen van handelingen en gebeurtenissen binnen deze functionaliteit, oftewel logging. Daarnaast moet deze vastgelegde informatie beschermd worden en een analyse ten aanzien van het gebruik plaatsvinden.

Team AIB heeft eind 2022 vastgesteld dat raadplegingen via DKD-Inlezen binnen het programma RAAK op een zodanige wijze worden gelogd dat deze goed herleidbaar zijn. De inhoud van de logbestanden is beveiligd en door medewerkers van de gemeente Amsterdam niet te wijzigen zodat de integriteit daarvan gegarandeerd is. Verder is vastgesteld dat het risico op misbruik zeer beperkt of zelfs verwaarloosbaar is. Team AIB zal dit onderzoek halfjaarlijks uitvoeren, zolang het programma RAAK gebruikt wordt. Actieve controle op de inhoud van de logbestanden zal niet plaatsvinden. Eind 2022 heeft de ENSIA-auditor geoordeeld dat dit onderzoek voldoet.

In het 2e kwartaal zal Team AIB over dit onderwerp rapporteren.

4 Actiepunten

Actie	Wie	Streefdatum	Status
Invoeren proces toestemming autorisaties	5.1, 2, e Team V & B / Privacy Beheerder	Q2 2023	Afgerond
Vergelijken geautoriseerden met getrainden	5.1, 2, e Team V & B / Privacy Beheerder	Q3 2023	In ontwikkeling
Opnemen autorisatiedatum in rapportages BKWI	5.1, 2, e	April 2023	Andere oplossing, dus afgerond
Communicatie verklaring gebruik BSN personeel	5.1, 2, e Team V & B	Maart 2023	Afgerond
Publiceren beleid nieuwe wensen gebruik Suwinet	5.1, 2, e Team V & B / Privacy Beheerder	April 2023	Sturingsoverleg is akkoord, nu nog kennisgeving via intranet, managementupdates, werkberichten en suwinetpagina
Inwinnen juridisch advies nieuwe wensen gebruik Suwinet	5.1, 2, e Team V & B	Q4 2023	Advies wordt ingewonnen
Managers WPI en SIS verzoeken erop toe te zien dat medewerkers trainingen volgen.	5.1, 2, e Team V & B / 5.1, 2, e 5.1, 2, e Team AIB / directeuren Inkomen en SIS	April 2023	Binnen WPI verstuurd, binnen SIS is dit abusievelijk niet gebeurd. Door nieuwe autorisatieproces is dit grotendeels achterhaald. Actiepunt daarom afronden.
Aanvullende wijze van communicatie ontwikkelen	5.1, 2, e Team V & B	Q4 2023	Inventariseren mogelijkheden
Opzet trainingen medewerkers tegen het licht houden.	5.1, 2, e Team V & B	Q4 2023	Inventariseren mogelijkheden
Structurele training leidinggevenden waarborgen	5.1, 2, e Team V & B / management	Q3 2023	In ontwikkeling

*Bijlagen: tabellen

Bijlage 1 Tabellen

Onderzoeken

Resultaten per directie Q1 2023

Directie	Team	Resultaat						
		Rechtmatige raadpleging	Niet verklaard	Geen sanctie	Mondelinge waarschuwing	Schriftelijke waarschuwing	Ontslag/ beëindiging	Eindtotaal
Inkomen	Team AB Voorzieningen 2		1			1	1	3
	Verhaal en Boete	1						1
	PKI			1				1
	Controle 3 NWZ				1			1
	BD Klant-begeleiding	1						1
W/P	Jongerenpunt Nieuw-West			1				1
	Jongerenpunt Centrum/Oost			1				1
	Volwassenen-educatie[13]			1				1
Eindtotaal		**2**	**1**	**4**	**1**	**1**	**1**	**10**

[13] Detachering bij Voorzieningen/ETS