



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid(SZW)
Mw. drs. J. Klijnsma
Postbus 90801
2509 LV 'S-GRAVENHAGE

Doorkiesnummer
(070) 373 8696

uw kenmerk

bijlage(n)

Betreft
Bestuurlijke reactie VNG
rapportage SZW-Inspectie 'De
burger bediend 2013'

ons kenmerk
BAWI/U201301263

Datum
23 september 2013

Geachte mevrouw Klijnsma,

Hierbij ontvangt u de bestuurlijke reactie van de VNG op de rapportage 'De burger bediend in 2013' van de SZW-inspectie. De VNG vindt de uitkomsten van het onderzoek schokkend: een groot deel van de gemeenten gaat onzorgvuldig om met de gegevens van burgers. We nemen de inhoud van de rapportage en het oordeel van de inspectie dan ook zeer serieus en hechten aan het geven van een zorgvuldige reactie. Binnen de door de Inspectie gestelde reactietermijn en tijdsbestek was het voor ons niet mogelijk om een goed onderbouwde en gedragen reactie te realiseren. Daarom richten we onze reactie direct aan u. Deze reactie is bestuurlijk afgestemd met de commissie Werk en Inkomen van de VNG, de G4, de G32 en bevat inbreng van Divosa. De Inspectie zal een afschrift van deze reactie ontvangen.

Belang van het onderzoek

De VNG onderschrijft de conclusies van het inspectierapport. Op basis van de rapportage concludeert de VNG dat verbetering van de prestaties van een groot deel van de gemeenten aangaande het gebruik van SUWI-net noodzakelijk is. De VNG vindt dit zorgwekkend omdat al uit eerdere inspectieonderzoeken bleek dat een verbeterslag noodzakelijk was, zoals het opstellen van het verplichte beveiligingsplan. VNG heeft gemeenten toen aangespoord om deze verbeterslag daadwerkelijk te maken. De VNG acht verbetering noodzakelijk om de volgende redenen:

- Gemeenten pakken met name in het kader van de drie decentralisaties steeds meer taken op waarbij directe dienstverlening aan de burger centraal staat. Veilige wisseling en gebruik van gegevens van burgers daarvoor essentieel. Niet alleen voor het vertrouwen van de burger zelf maar ook voor dat van ketenpartners waarmee de gegevens gewisseld worden. Overheden hebben in dit kader een voorbeeldfunctie. Burgers kunnen immers niet 'overstappen'.
- Gegevenswisseling wordt bij dienstverlening een steeds belangrijker fenomeen: ketens worden steeds complexer en hangen ook steeds sterker met elkaar samen.

- Gegevenswisseling is de meest efficiënte wijze om gegevens van een cliënt bij elkaar te brengen en deze cliënt integraal te kunnen ondersteunen.

Verbetertrajecten

VNG vindt het van belang dat er gericht wordt ingezet op verbetertrajecten. In de afgelopen jaren heeft dat plaatsgevonden door middel van de campagne 'Veilig SUWI-netgebruik'. Deze campagne werd gecoördineerd door een commissie bestaande uit vertegenwoordigers van SZW, IB, BKWI, Divosa en de VNG. Aan deze campagne lag de gelijknamige BKWI-monitor ten grondslag. Wij zijn van mening dat de monitor de afgelopen jaren goede diensten heeft bewezen: het gaf gemeenten een snelle eerste diagnose van goede en slechte punten van hun gebruik van suwinet. Daarmee geven we ook de beperkte houdbaarheid aan van de monitor. Een goede aanpak op papier loopt niet altijd gelijk op met de uitvoeringspraktijk. Nu dat vrijwel alle gemeenten bekend zijn met hun eerste diagnose, is het tijd voor volgende stappen. Periodiek (zelf)onderzoek is wat de VNG betreft een structureel instrument. Hierop komen we later in de tekst terug.

Generieke gemeentebrede aanpak

Het verbeteren van informatieveiligheid en het waarborgen van privacy zijn aspecten die bij gemeenten niet uitsluitend aan de orde zijn binnen bij het beleidsveld werk en inkomen. Gemeentebreed in vrijwel alle dienstverlening aan burgers spelen deze aspecten een belangrijke rol. Naar aanleiding van DigiNotar en Lektor hebben gemeenten in 2012 ingestemd met de oprichting van de Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD, ondergebracht bij KING). De IBD richt zich in de kern op het vergroten van de weerbaarheid van gemeenten op het gebied van informatiebeveiliging. In opdracht van de VNG heeft de IBD hiervoor onder andere de Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten (BIG) ontwikkeld, het basishorizontale kader informatieveiligheid voor gemeenten. Gemeenten hebben met de BIG een instrument in handen waarmee zij in staat zijn om te meten of de organisatie de basis op orde heeft en minimaal voldoet aan normen en wettelijke voorschriften op gebied van informatieveiligheid.

De gewenste verbetering in het domein van Werk en Inkomen willen we primair inzetten vanuit het bovengenoemde perspectief van zelfregulering. Wat we positief waarderen aan de onderzoeksmethodiek is dat deze zich richtte op een beperkt aantal - 7 - normen. Dat biedt focus bij het opstarten van verbetertrajecten. Het normenkader van de GeVS bevat 115 normen waaraan gebruikers zich dienen te conformeren. Daarnaast zijn er andere normenkaders waarmee gemeenten (moeten) werken. Gemeenten hebben behoefte aan één gemeenschappelijk kader. Gemeenten vragen dan ook erkenning van het rijk van het basishorizontale kader Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten. Dat biedt aanknopingspunten voor het terugdringen van de audit- en monitoringslasten. VNG en KING werken momenteel gericht aan een voorstel voor zelfregulering op informatieveiligheid die op 29 november aan de Buitengewone Algemene Leden Vergadering (BALV) van de VNG zal worden aangeboden. Met dit voorstel benoemen gemeenten de BIG als hét basishorizontale kader voor informatieveiligheid voor gemeenten, én nemen gemeenten de verantwoordelijkheid voor informatieveiligheid (verder) op zich. Aan de hand van de BIG stellen gemeenten informatieveiligheidsbeleid op, gebaseerd op lokale risico-afwegingen. Gemeenten zijn tot slot transparant over de staat van de informatieveiligheid: in de eerste plaats horizontaal, maar ook in de richting van de (keten)partners. De bedoeling is om dit alles te borgen in de reguliere planning en controlcyclus van de gemeente.

Specifiek in aanvulling op generiek

Naast de bovengenoemde generieke aanpak is er in onze beleving ruimte voor specifieke aanvullingen op het gebied van communicatie en van technische aanpassingen binnen SUWI-net. In aanvulling op het generieke kader ziet VNG toegevoegde waarde in een stimuleringstraject richting gemeenten aangaande het gebruikersgedrag met betrekking tot SUWI-net. VNG is van mening dat een gezamenlijk initiatief van Divosa, KING, BKWI en VNG de hoogste opbrengst zal genereren. KING en BKWI kunnen inhoudelijke expertise leveren over generieke respectievelijke specifieke verbeterlagen. VNG en Divosa zullen bij hun achterban het belang benadrukken van het gebruik maken van deze expertise. VNG is overigens daar overigens al mee gestart: in het voorjaar van 2013 hebben drukbezochte informatiesessies plaatsgevonden, deze worden vervolgd op 19 september en 3 oktober. De sessies zijn gericht op portefeuillehouders Zorg en Werk en Inkomen.

De uitkomsten van het onderzoek kunnen de vraag opwerpen of nadere maatregelen gewenst zijn. Wanneer u dit afweegt vragen wij u om uitgangspunten als proportionaliteit, omkeerbaarheid en gewenste prikkels zwaar mee te wegen. In onze beleving sluiten sectorspecifieke administratieve lasten en kortingen / boetes hier niet op aan. Integendeel, deze doorkruisen de generieke aanpak en leggen beslag op de daartoe in te zetten gemeentelijke capaciteit. Wij menen dat we met de aanpak en inzet van de goed presenterende gemeenten de achterblijvende gemeenten het meest effectief kunnen bewegen om in actie te komen. De verschillen tussen gemeenten zijn groot. De gemeenten die hun zaken op orde hebben, kunnen hiervan de dupe worden. De VNG wil samen met goed presterende gemeenten het uiterste doen om achterblijvende gemeenten ertoe te bewegen hun veiligheidsbeleid op orde te brengen. VNG stelt de volgende totaalaanpak voor.

I Collectief appel

Dit onderdeel bestaat uit twee elementen:

- VNG zal op korte termijn een brief sturen aan alle gemeenten waarin we dringend oproepen om nog in 2013 een zelfanalyse te verrichten op de 7 normen die de inspectie ook heeft gehanteerd en uiterlijk in 2014 de acties te hebben afgerond op de normen waaraan men nog niet voldoet. En dit alles te rapporteren aan de VNG. Dat is enerzijds behulpzaam bij het verkrijgen van een totaalbeeld, anderzijds bij het ontsluiten van best practices.
- Wij bereiden een publicatie voor waarin best practices centraal staan en het belang van bestuurlijke borging wordt benadrukt. Deze publicatie is met name bestemd voor bestuurders, managers en beleidsambtenaren. Wij hopen deze publicatie in november te realiseren.

II Voorlichting over het veranderen van de organisatie / inbedding in hrm-management.

Hierin willen we graag het voortouw nemen in samenwerking met Divosa en best practice gemeenten. Uitgangspunt is dat medewerkers de boodschap zullen meekrijgen dat een correct gebruik van SUWI-net het werk gemakkelijker en aangenamer maakt. Incorrect gebruik zal moeten worden gecorrigeerd en in voorkomende gevallen gesanctioneerd. Daarom is het belangrijk om aan te geven wat onder correct en incorrect gebruik wordt verstaan. Meer concreet kan hierbij gedacht worden aan aandacht voor veilig gebruik van SUWI-net in de arbeidsovereenkomst, in de hrm-cyclus van beoordelings- en functioneringsgesprekken, intakegesprek met nieuwe gebruiker over de normen voor goed gebruik, verhouding tussen bevoegdheden van manager ten opzichte van security officer, arbeidsrechtelijke sanctionering bij overtreding etc.

III Meer tools voor security officers.

In het verlengde van elk van de onderzochte normen kan een tool ontwikkeld worden die voorkomen dat 408 security officers het wiel opnieuw moeten uitvinden. Te denken is aan:

- Een model beleidsplan gekoppeld aan een procesbeschrijving hoe deze periodiek te updaten
 - Rollenoverzicht dat inzicht geeft in de rollen waarmee gemeentelijk medewerkers gebruik kunnen maken van suwinet.
 - Model autorisatiematrix- en procedure, deze geeft inzicht in welke autorisatie bij welke rol hoort en via welke procedure wordt deze toegekend.
 - Een beknopte handleiding om te loggingrapportages zo optimaal mogelijk te gebruiken.
- Hier geldt ook dat de inhoudelijke expertise bij BKWI aanwezig is en dat we samen willen optrekken.

IV Voorlichting over de inzet van de tools.

De VNG wil graag het voortouw nemen tot het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten over het inzetten van de tools, dit in samenwerking met Divosa, KING, BKWI en best practice gemeenten.

V Technische aanpassingen in suwinet.

- Fijnmaziger autorisatie. Op basis van rollen wordt nu reeds gedifferentieerd in toegang tot gegevens. Wij pleiten voor een inventarisatie van verfijningsmogelijkheden. Een dergelijk onderzoek behoeft zorgvuldigheid: een aantal taken wordt intergemeentelijk uitgevoerd.
- Signaal naar betreffende security officer bij afwijkend opvraaggedrag van een gemeentelijk medewerker.
- Meer controle op het opvragen van loggingrapportages door security-officers.
- In een extreem geval van onzorgvuldig gebruik en uitblijvend ingrijpen door de gemeente kan gedacht worden aan tijdelijke afsluiting. Dit alleen wanneer er eerst een escalatiemodel is doorlopen en er ook direct een toegangstoets beschikbaar is waaruit blijkt of een gemeente zich zodanig heeft verbeterd dat deze weer aangesloten kan worden.

BKWI is de organisatie die dit in praktische zin kan faciliteren. In de plannen van BKWI wordt veilig gebruik van suwinet als een prioriteit benoemd. VNG wil dit graag in BKWI-verband meer in het bijzonder de Domeingroep Privacy en Beveiliging verder oppakken en doorontwikkelen. Wij hopen dat het bovengenoemde aanknopingspunten biedt voor nadere gedachtewisseling. Wij willen onze reactie en te nemen acties graag in het bestuurlijk overleg van 3 oktober aanstaande met u bespreken.

Hoogachtend,
Vereniging van Nederlandse Gemeenten



J. Kriens
Voorzitter directieraad

C.c.: SZW Inspectie, J. van den Bos