Je mag alles van me weten, behalve …

Bijlagen

Stichting ORO

M.P.M.H. (Maartje) Biemans
Helmond, mei 2016

Inhoudsopgave

Bijlage 1	Uitdrukkelijk omschreven doelen teneinde persoonsgegevens te mogen verzamelen en eisen en beginselen voor de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens *Behorende bij §2.1.3*	**4**
Bijlage 2	Eisen en beginselen ten behoeve van de rechtmatige bewaring, vernietiging en archivering van persoonsgegevens *Behorende bij §2.1.5*	**6**
Bijlage 3	Stroomschema: Is de inbreuk een datalek? *Behorende bij §2.2.3.1*	**7**
Bijlage 4	Stroomschema: Dient het datalek gemeld te worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens? *Behorende bij §2.2.3.2*	**8**
Bijlage 5	Stroomschema: Leidt het lek tot een (aanzienlijke kans op een) nadelig gevolg voor de bescherming van persoonsgegevens? *Behorende bij §2.2.3.3*	**9**
Bijlage 6	Stroomschema: Dient het datalek gemeld worden aan de betrokkene(n)? *Behorende bij §2.2.4*	**10**
Bijlage 7	Stroomschema: Zijn de persoonsgegevens blootgesteld aan vernietiging of aantasting? *Behorende bij §2.2.4.1*	**11**
Bijlage 8	Stroomschema: Hoelang moet de melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens bewaard worden? *Behorende bij §2.2.5*	**12**
Bijlage 9	Organisatiestructuur ORO *Behorende bij §3.2*	**13**
Bijlage 10	Stakeholders van ORO *Behorende bij §3.3*	**16**
Bijlage 11	Overzicht van verwerkingen persoonsgegevens van medewerkers en cliënten van ORO *Behorende bij §3.4*	**20**
Bijlage 12	Overzicht wettelijke bewaartermijnen documenten *Behorende bij §3.4*	**24**
Bijlage 13	Wettelijke grondslagen van rechtmatige verwerking van persoonsgegevens van medewerkers en cliënten binnen ORO *Behorende bij §3.4*	**25**
Bijlage 14	Reglement persoonsgegevens cliënten *Behorende bij §3.5.3*	**28**

Bijlage 15	SOLL-situatie *Behorende bij §4.2*	**32**
Bijlage 16	GAP-analyse *Behorende bij §4.3*	**37**
Bijlage 17	Interviews *Behorende bij §3.1, §3.3, §3.6, §4.1.2, §4.4 en bij Bijlage 16*	**47**
Bijlage 18	Toetsingskader legitimatie verwerking van persoonsgegevens *Behorende bij §5.2*	**131**
Bijlage 19	Bewerkersovereenkomst ORO *Behorende bij §5.2*	**134**
Bijlage 20	Procedure rechten van betrokkenen ORO *Behorende bij §5.2*	**138**
Bijlage 21	Voorbeeldbrieven verzoek tot uitoefening rechten betrokkenen *Behorende bij Bijlage 20*	**142**
Bijlage 22	Procedure meldplicht datalekken ORO *Behorende bij §5.2*	**145**

Bijlage 1 Uitdrukkelijk omschreven doelen teneinde persoonsgegevens te mogen verzamelen en eisen en beginselen voor de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens

Deze bijlage is onderdeel van §2.1.3 'Voorwaarden rechtmatige verwerking persoonsgegevens'.

Persoonsgegevens mogen verzameld worden als hieraan een uitdrukkelijk omschreven doel ten grondslag ligt. Algemene grondslagen voor verzameling zijn terug te vinden in artikel 8 Wbp. De grondslagen van dit artikel zijn in onderstaande tabel toegelicht. Tevens bevat deze bijlage een tabel waarin de eisen en beginselen ten behoeve van de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens worden uitgediept. Voor de verzameling van bijzondere persoonsgegevens is een expliciete wettelijke grondslag vereist.

Uitdrukkelijk omschreven doelen teneinde persoonsgegevens te mogen verzamelen

Uitdrukkelijk omschreven doel	**Betekenis/voorbeeld**	**Wettelijke grondslag**
Betrokkene heeft toestemming gegeven voor het verzamelen van de persoonsgegevens	Wanneer een betrokkene ondubbelzinnig en expliciet toestemming[1] gegeven heeft om diens persoonsgegevens te verwerken, mag verwerking plaatsvinden. Let wel: bij verwerkingen van betrokkenen jonger dan de leeftijd van 16 jaren, of personen die onder mentorschap of curatele staan, dient er altijd toestemming te zijn van diens wettelijke vertegenwoordiger.[2]	Artikel 8 sub a Wbp
Verzameling is noodzakelijk ten behoeve van de uitvoering van een overeenkomst	Verzameling van gegevens onder deze noemer zijn bijvoorbeeld van toepassing op afdeling Finance and Control. Zij hebben de gegevens nodig om genoten zorg te factureren.	Artikel 8 sub b Wbp
Verzameling is noodzakelijk ter nakoming van een wettelijke verplichting	Denk bij deze soort verzameling aan de Belastingdienst die gegevens registreert ten behoeve van de uitvoering van de loonheffing in het kader van de Wet LB.	Artikel 8 sub c Wbp
Verzameling is noodzakelijk ter vrijwaring van een vitaal belang	Deze reden voor verzameling komt niet vaak voor. Verzameling op grond van deze reden is alleen mogelijk wanneer de gezondheid van grote groepen mensen gevaar loopt.	Artikel 8 sub d Wbp
Verzameling is noodzakelijk ter uitvoering van een publiek belang	Deze reden tot verzameling is aan de orde bij onder andere gemeenten. Denk bij deze reden aan verzameling van gegevens door gemeenten ter uitoefening van diens publieke taken.	Artikel 8 sub e Wbp
Verzameling is noodzakelijk voor de behartiging of het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke of een derde aan wie gegevens worden verstrekt, tenzij fundamentele rechten[3] van de betrokkene prevaleren	Denk hierbij aan verzameling door een onderneming in het belang van goede of betere bedrijfsvoering. Weeg de belangen van de betrokkene(n) bij deze verzamelreden erg goed af om onrechtmatige verwerking te voorkomen!	Artikel 8 sub f Wbp

[1] Artikel 1 sub i Wbp omschrijft 'toestemming van de betrokkene' als: 'elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt'.
[2] Artikel 5 Wbp.
[3] De wet noemt in artikel 8 sub f Wbp als voorbeeld van fundamentele rechten in het bijzonder 'het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer' uit artikel 10 Gw, artikel 8 EVRM en artikel 17 IVBPR.

Eisen en beginselen voor de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens

Beginsel of eis	**Betekenis**	**Wettelijke grondslag**
Rechtmatigheidsbeginsel	Het rechtmatigheidsbeginsel is drieledig. Verwerkingen dienen: - In overeenstemming met de wet te geschieden; - Behoorlijk te geschieden; - Zorgvuldig te geschieden.	Artikel 6 Wbp
Beginsel van doelbinding	Verwerkingen mogen alleen plaatsvinden als ze een uitdrukkelijk omschreven wettelijk gerechtvaardigd doel dienen.	Artikel 7 Wbp
Eis grondslag voor gegevensverwerking	Voor het verzamelen van gegevens, dient een wettelijke grondslag aanwezig te zijn. Zie voorgaande tabel.	Artikel 8 Wbp
Beginsel van niet-onverenigbaarheid	Persoonsgegevens worden alleen gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn verzameld. Bij de beoordeling van de verenigbaarheid van de verwerking, wordt door de verantwoordelijke in ieder geval rekening gehouden met[4]: - De verwantschap van het doel van de beoogde verwerking en het doel waarvoor de gegevens verkregen zijn; - Aard van de gegevens; - Gevolgen van de beoogde verwerking voor de betrokkene(n); - Wijze van verkrijging van de gegevens; - Mate waarin jegens de betrokkene wordt voorzien in passende waarborgen.	Artikel 9 Wbp
Kwaliteitsbeginsel	De relevante gegevens die verzameld zijn, dienen: - Toereikend te zijn; - Ter zake te zijn; - Niet bovenmatig te zijn; - Juist en nauwkeurig te zijn.	Artikel 11 Wbp
Beveiligingseisen	In deze artikelen wordt aan de verantwoordelijke en diens gemandateerden beveiligingseisen opgelegd. De verantwoordelijke dient zorg te dragen voor voldoende waarborgen ten aanzien van onder meer technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen.[5]	Artikelen 12, 13 en 14 Wbp
Transparantiebeginsel	Het transparantiebeginsel is een uitwerking van artikel 6 Wbp (fair processing): behoudens beperkingen is gegevensverwerking slechts 'behoorlijk' in de zin van artikel 6 Wbp, indien de betrokkene daarvan overeenkomstig artikel 33 en 34 Wbp op de hoogte wordt gebracht.[6]	Artikel 33 en 34 Wbp

[4] Artikel 9 lid 2 Wbp.
[5] Ondanks dat deze eisen niet altijd apart benoemd worden, laat 9.1 van de Memorie van Toelichting van de Wbp zien dat aan deze eisen vallen onder de noemer 'algemene beginselen van gegevensverwerking'.
[6] Autoriteit Persoonsgegevens, *'Informatieverstrekking aan betrokkene artikelen 33 en 34',* www.autoriteitpersoonsgegevens.nl (zoek op *transparantiebeginsel*).

Bijlage 2 Eisen en beginselen ten behoeve van de rechtmatige bewaring, vernietiging en archivering van persoonsgegevens

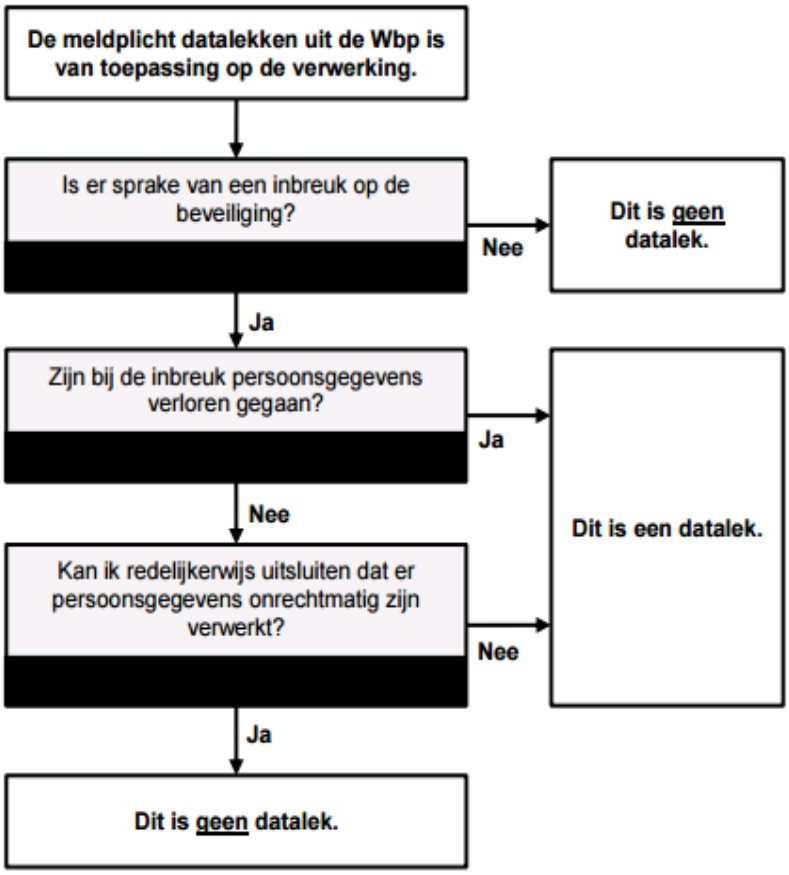
Deze bijlage is onderdeel van §2.1.5 'Voorwaarden bewaren en vernietigen van persoonsgegevens'.
Voor het bewaren, vernietigen en archiveren van persoonsgegevens gelden beginselen en eisen. Onderstaand de uitdieping en wettelijke grondslag van de beginselen en eisen.

Beginsel of eis	Betekenis	Wettelijke grondslag
Bewaartermijnen	Persoonsgegevens worden niet langer bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkene te identificeren, dan noodzakelijk is voor de verwerking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt.[7] De Wbp geeft geen concrete bewaartermijn voor de persoonsgegevens. Er zijn echter wel uitzonderingsgronden waardoor de gegevens langer bewaard mogen worden dan de verwerking vereist. Persoonsgegevens mogen langer bewaard worden dan bepaald in het voorgaande, voor zover ze voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden worden bewaard, de verantwoordelijke de nodige voorzieningen heeft getroffen ten einde te verzekeren dat deze gegevens uitsluitend voor deze specifieke doeleinden wordt gebruikt.[8] Sommige gegevens zijn wel gebonden aan concrete bewaartermijnen uit andere wetten, zoals financiële administratie op grond van belastingwetgeving.	Artikel 10 Wbp
Vernietiging	Wanneer de bewaartermijn van persoonsgegevens voorbij is, dienen de gegevens vernietigd te worden.[9]	-
Archiveren	Wanneer er sprake is van gegevens van historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden ex artikel 10 lid 2 Wbp, mogen gegevens gearchiveerd worden. Op ORO is zowel de Archiefwet als een andere wet omtrent archivering niet van toepassing. Er is daarom geen bewaartermijn voor het archief. De organisatie moet de gegevens vernietigen als ze niet meer nodig zijn voor het archief.[10] [11]	-

[7] Artikel 10 lid 1 Wbp.
[8] Artikel 10 lid 2 Wbp.
[9] Informatieblad College Bescherming Persoonsgegevens, '*Bewaartermijnen van de persoonsgegevens in uw bestanden'*, www.nvp-plaza.nl (zoek op *bewaartermijnen Wbp*), p. 1.
[10] Autoriteit Persoonsgegevens, *'Bewaren van persoonsgegevens'*, www.autoriteitpersoonsgegevens.nl (zoek op *bewaren*).
[11] Informatieblad College Bescherming Persoonsgegevens, '*Bewaartermijnen van de persoonsgegevens in uw bestanden'*, www.nvp-plaza.nl (zoek op *bewaartermijnen Wbp*), p. 2.

Bijlage 3 Stroomschema: Is de inbreuk een datalek?

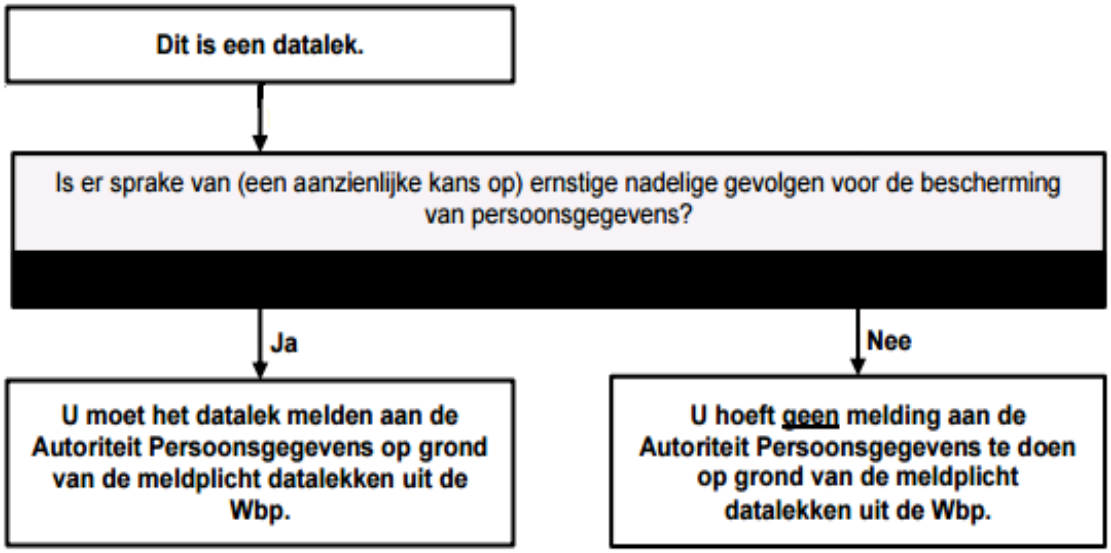
Deze bijlage is onderdeel van §2.2.3.1 'Is de inbreuk een datalek?'.
Niet iedere inbreuk op (de verwerking van) persoonsgegevens is een datalek. De AP heeft onderstaand schema opgesteld om te bepalen of een inbreuk valt onder de definitie van het begrip 'datalek' als bedoeld in artikelen 34a jo. 13 Wbp.



Figuur 1 - Bron: Beleidsregels voor toepassing van artikel 34a Wbp, p. 19.

Bijlage 4 Stroomschema: Dient het datalek gemeld te worden aan de AP?

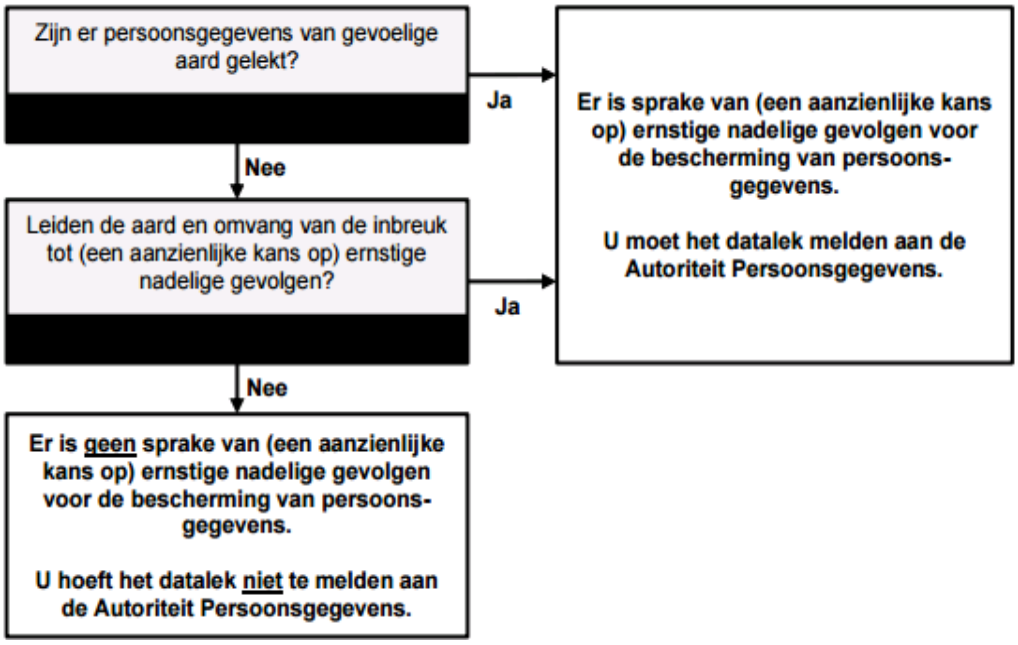
Deze bijlage is onderdeel van §2.2.3.2 'Dient het datalek gemeld te worden aan de AP?.
Nadat vastgesteld is of de inbreuk een datalek is, moet bepaald worden of dit lek ook gemeld dient te worden aan de AP. Niet ieder lek behoeft melding aan de AP. De AP heeft onderstaand stroomschema ontwikkeld om te bepalen of het lek gemeld dient te worden aan de AP.



Figuur 2 - Bron: Beleidsregels voor toepassing van artikel 34a Wbp, p. 23.

Bijlage 5 Stroomschema: Leidt het lek tot een (aanzienlijke kans op een) nadelig gevolg voor de bescherming van persoonsgegevens?

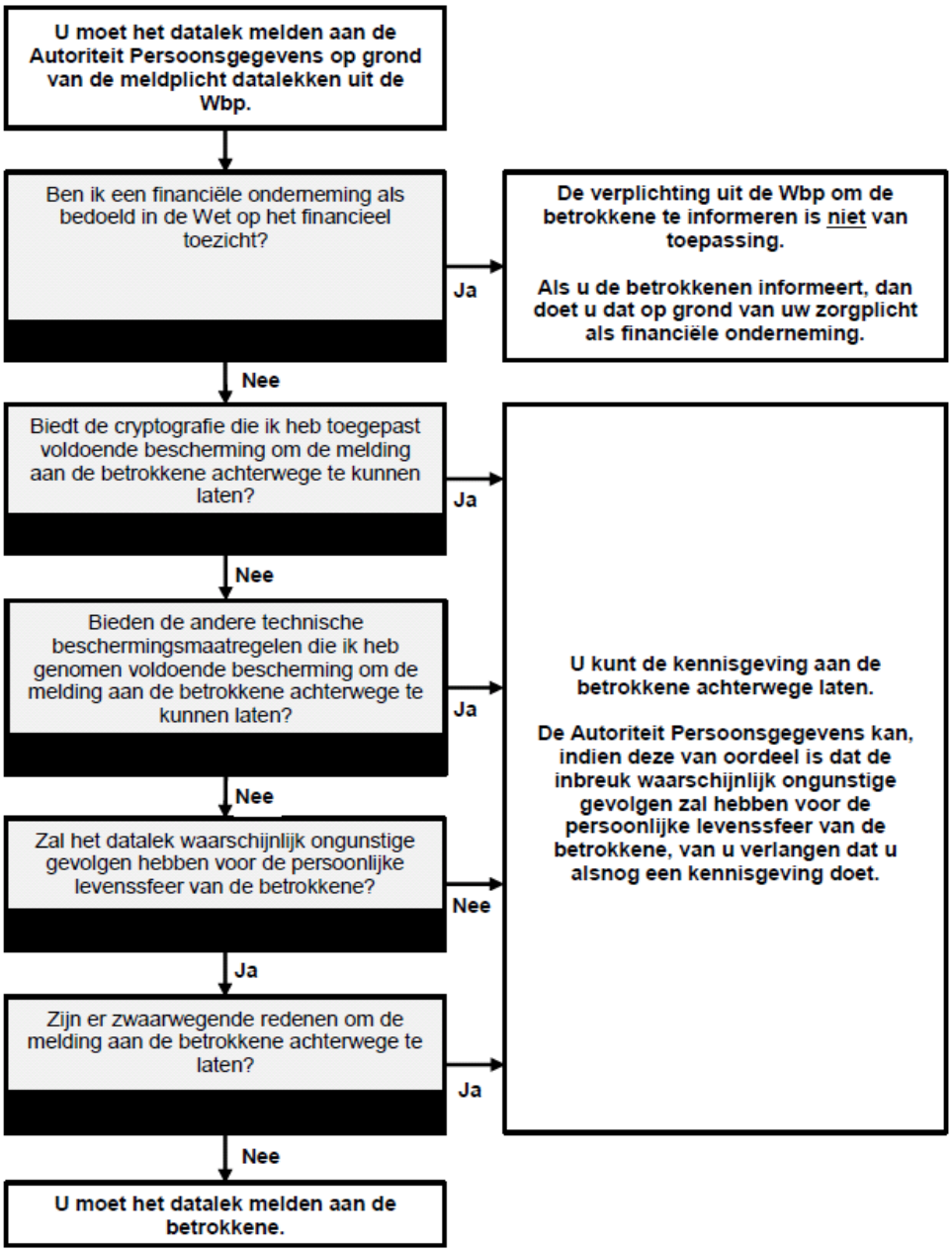
Deze bijlage is onderdeel van §2.2.3.3 'Leidt het lek tot (een aanzienlijke kans op een) nadelig gevolg voor de bescherming van persoonsgegevens?.
Een datalek hoeft, in beginsel, alleen gemeld te worden aan de AP wanneer er sprake is van (een aanzienlijke kans op een) nadelig gevolg voor de bescherming van persoonsgegevens. Onderstaand schema is gepubliceerd door de AP en dient als handvat voor de beantwoording van deze vraag.



Figuur 3 - Bron: Beleidsregels voor toepassing van artikel 34a Wbp, p. 24.

Bijlage 6 Stroomschema: Dient het datalek gemeld worden aan de betrokkene(n)?

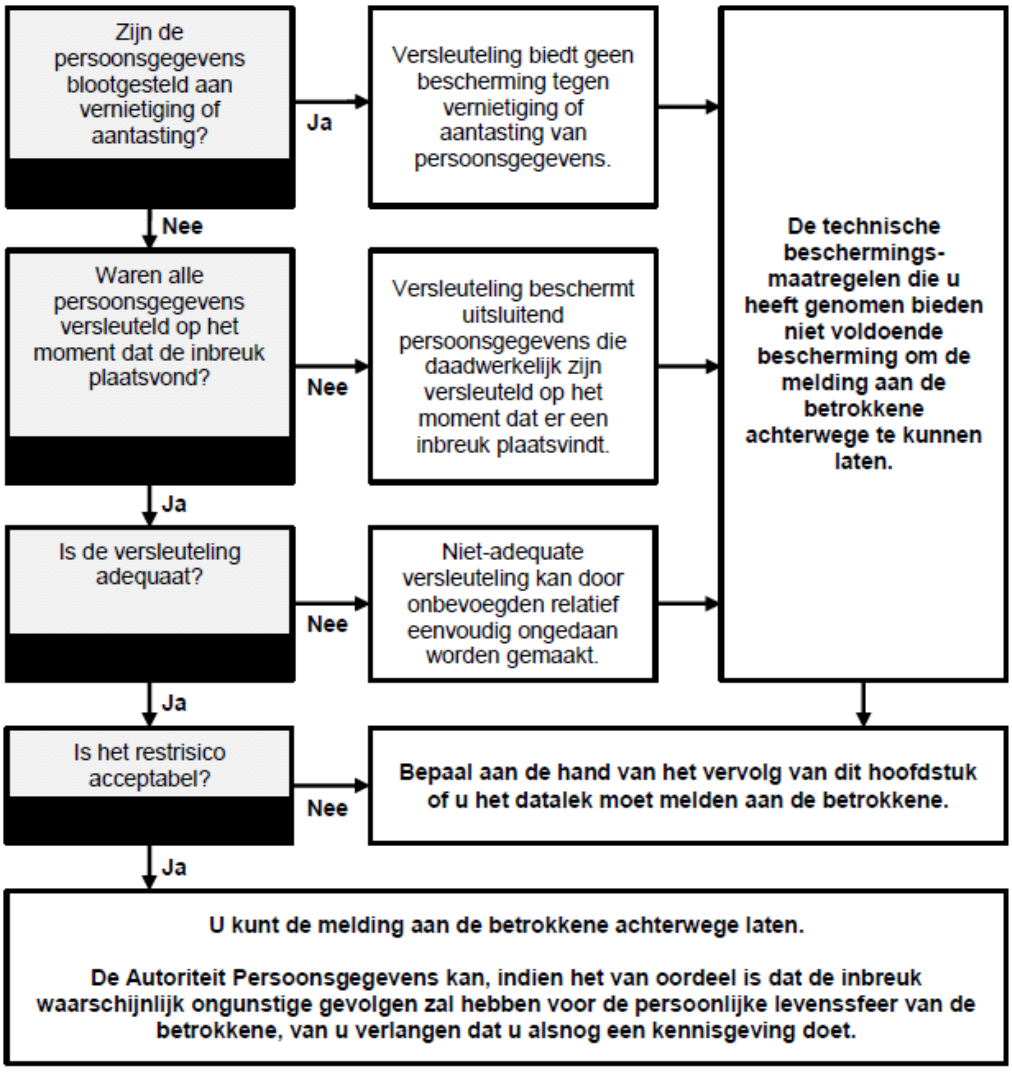
Deze bijlage is onderdeel van §2.2.4 'Moet het datalek gemeld worden aan de betrokkene(n)?'. Een lek dat gemeld moet worden aan de AP hoeft niet per definitie ook aan de betrokkene(n) gemeld te worden. De verantwoordelijke maakt hierin zelf een afweging. Onderstaand schema van de AP geeft een handvat.



Figuur 4 - Bron: Beleidsregels voor toepassing van artikel 34a Wbp, p. 32.

Bijlage 7 Stroomschema: Zijn de persoonsgegevens blootgesteld aan vernietiging of aantasting?

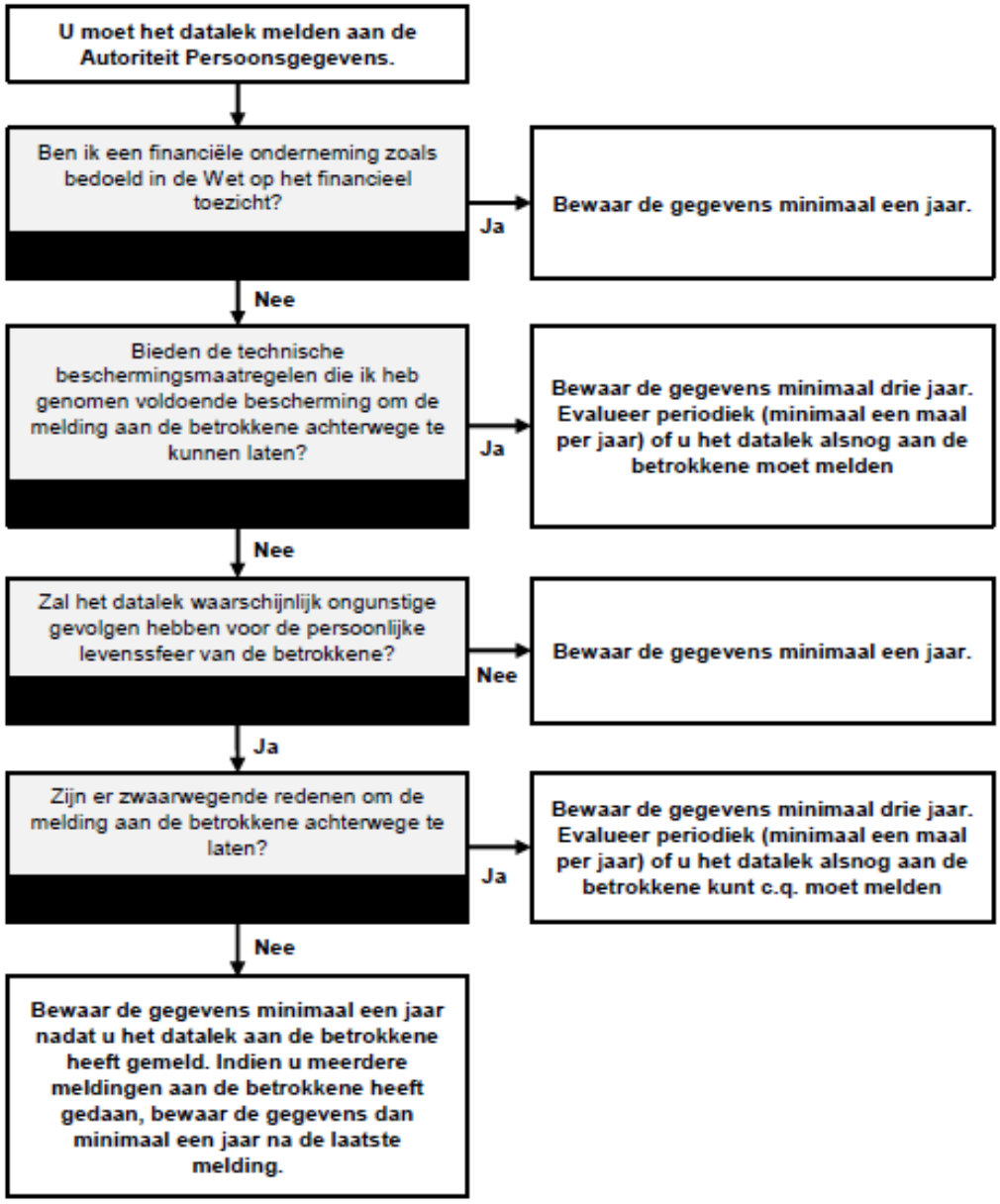
Deze bijlage is onderdeel van §2.2.4.1 'Moet het datalek gemeld worden aan de betrokkene(n)?'.
Voordat het stappenplan van Bijlage 6 afgerond kan worden, moet antwoord gegeven worden op de vraag of de gelekte persoonsgegevens blootgesteld zijn aan vernietiging of aantasting. Het AP geeft hiervoor onderstaand stroomschema.



Figuur 5 - Bron: Beleidsregels voor toepassing van artikel 34a Wbp, p. 34.

Bijlage 8 Stroomschema: Hoelang moet de melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens bewaard worden?

Deze bijlage is onderdeel van §2.2.5 'Registratie datalekken'.
Indien een datalek gemeld moet worden aan de AP en mogelijk betrokkenen, dient de melding bewaard te worden door de verantwoordelijke. Afhankelijk van de voorgaande doorlopen stroomschema's, moet de melding een bepaalde termijn bewaard worden. De AP geeft hiervoor onderstaand stroomschema.

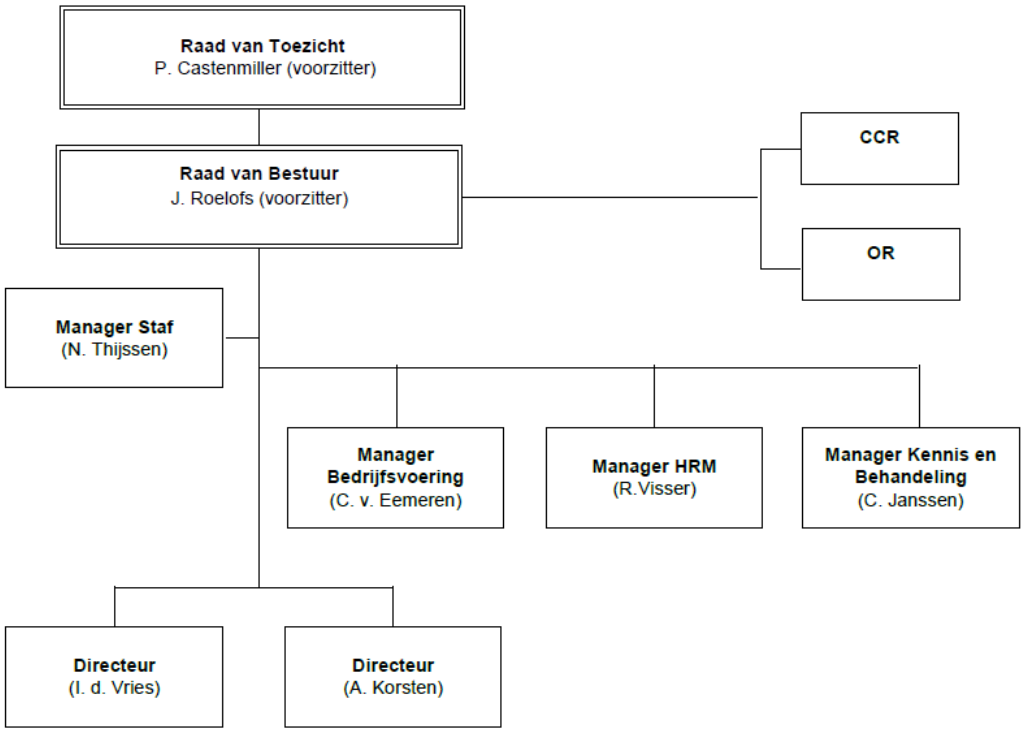


Figuur 6 - Bron: Beleidsregels voor toepassing van artikel 34a Wbp, p. 46.

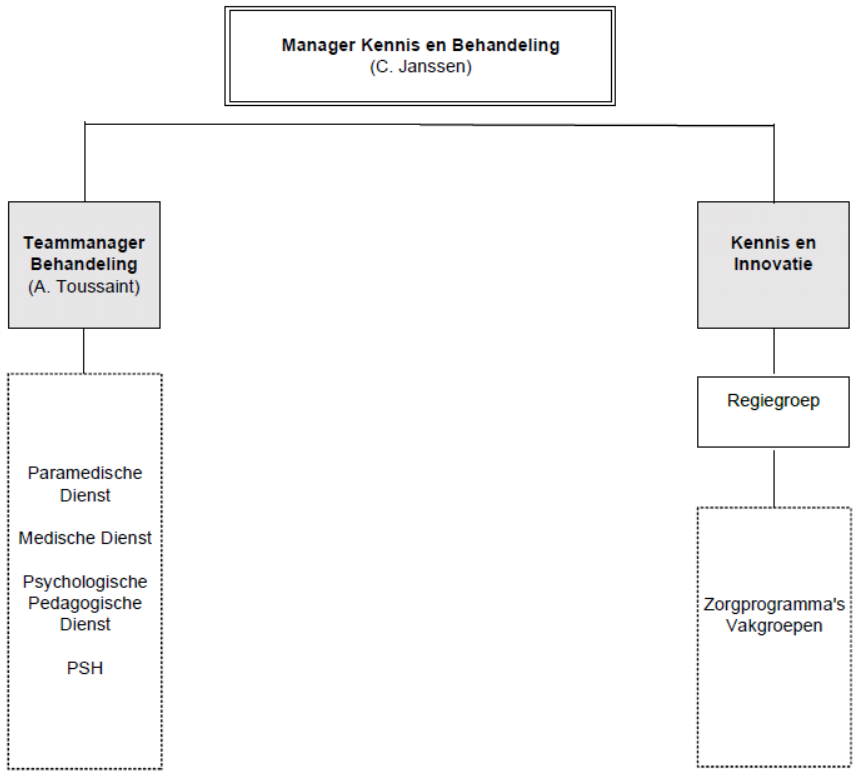
Bijlage 9 Organisatiestructuur ORO

Deze bijlage is onderdeel van §3.2 'Organisatie(structuur)'.
Onderstaande organogrammen geven de organisatiestructuur van ORO weer. Er zijn vier organogrammen: de topstructuur, afdeling Kennis en Behandeling, Regio I en Regio II.

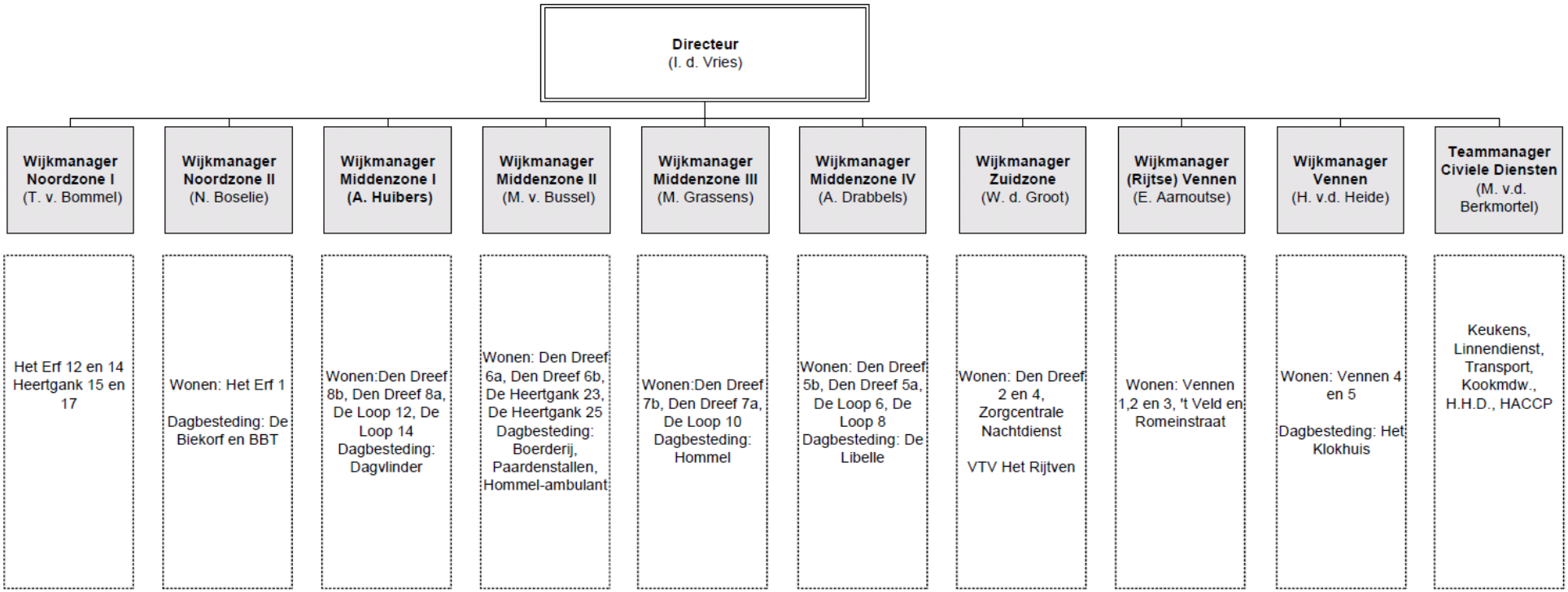
Organogram topstructuur



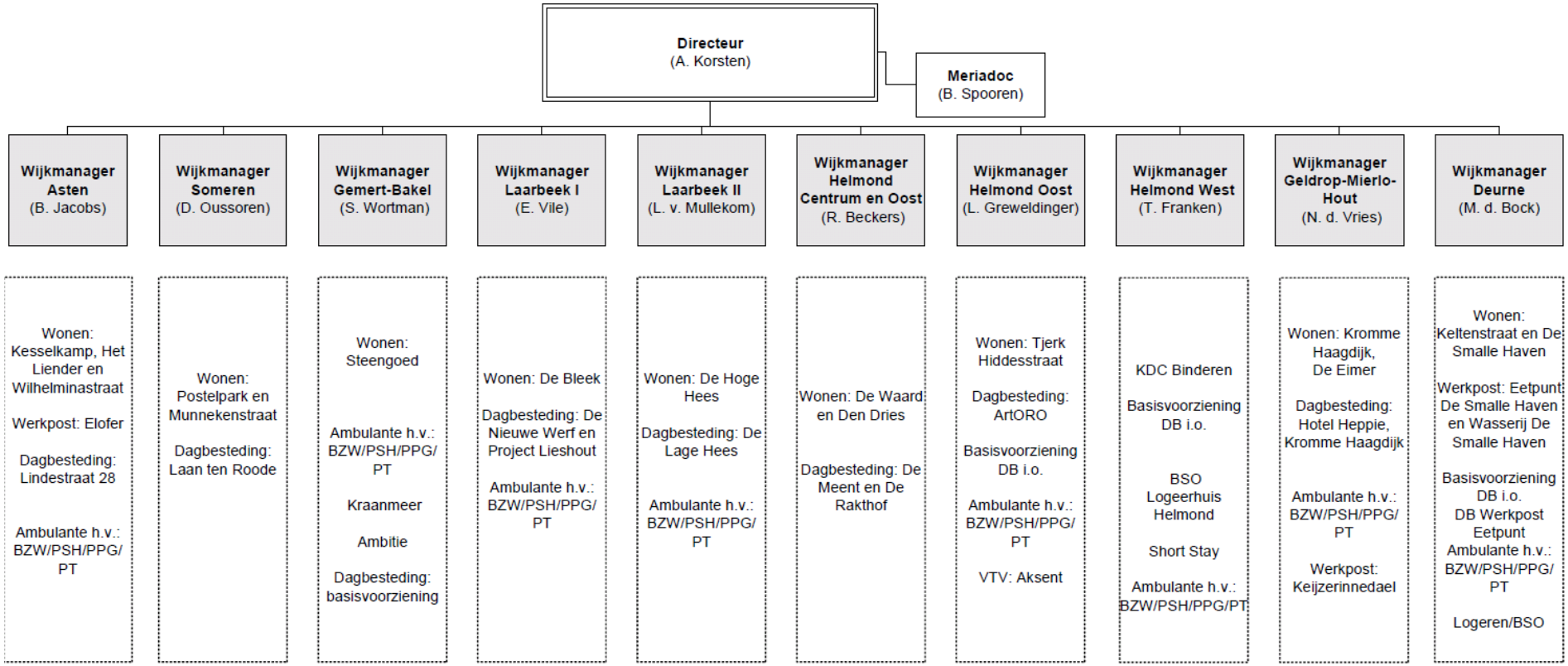
Organogram Kennis en Behandeling



Organogram Regio I



Organogram Regio II



Bijlage 10 Stakeholders van ORO

Deze bijlage is onderdeel van §3.3 'Stakeholders'.
Onderstaande tabel geeft de stakeholders van ORO weer. Indien uit de naam niet af te leiden is om wat voor instantie het gaat, is dit vermeld in de kolom 'Toelichting'.

Stakeholders	Instanties	Toelichting
Zorgaanbieders in de regio	BJB (Bijzonder Jeugdwerk Brabant)	
	Elkerliek Ziekenhuis (locatie Helmond en Deurne)	
	Herlaarhof	Centrum voor kinder- en jeugdpsychiatrie
	GGZ Oost-Brabant	
	GGZE	Geestelijke gezondheidszorg Eindhoven en de Kempen
	MEE Zuidoost-Brabant	Ondersteunt mensen met een beperking in hun netwerk
	Savant Zorg	Ouderenzorg
	De Zorgboog	Wonen, welzijn en zorg voor alle generaties
	Bureau Jeugdzorg Zuidoost-Brabant	
	Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE)	Centrum (ernstige) Gedragsproblematiek
	De Combinatie Jeugdzorg	Ondersteuning kinderen, jongeren en ouders bij opvoeden en opgroeien
	LEV Groep	Verbinden van mensen in gezinnen, wijken, buurten en organisaties
	SMO Helmond	Stichting maatschappelijke opvang
	Lunet Zorg	Zorg voor mensen met een verstandelijke beperking
	SWZ	Ondersteunt mensen met een verstandelijke beperking gedurende alle fases in hun leven, om zoveel mogelijk op eigen kracht mee te draaien in de maatschappij
	Severinus	Zorginstantie voor mensen met een matige tot zeer ernstige handicap
	Kentalis	Voor mensen met een spraak- of taalstoornis en voor mensen die doof of slechthorend zijn.
	Kempenhaeghe	Epilepsiecentrum
	Archipel Zorggroep	Thuiszorg, zorgcentra en verpleeghuizen regio Eindhoven.
Samenwerkings-organisaties	Atlant Groep	Arbeidsdeelname voor mensen met een afstand op de arbeidsmarkt, in opdracht van gemeenten en het UWV.
	Platform VG Regio Zuidoost Brabant	Behartigt de collectieve belangen van mensen met een verstandelijke beperking en diens ouders.
	Kans + Gemert	Belangennetwerk voor verstandelijk gehandicapten.
	Kansplus-Sien	Helmond/Eindhoven
	Kans + Asten/Someren	
	Kans + Deurne/Bakel	
	Antoon van Dijkschool	
	ROC Ter Aa	
	Summa College	
	Fontys Hogeschool (Verpleegkunde)	
	Centrum Indicatiestelling Heerlen	CIZ onderzoekt of personen recht hebben op langdurige zorg vanuit de WLZ
	Zorgkantoor Zuidoost-Brabant	

Stakeholders	Instanties	Toelichting
	Woningbouwvereniging Woonpartners	
	Woningbouwvereniging WoCom	
	Woningbouwvereniging Bergopwaarts	
	Woningbouwvereniging Compaen	
Gemeenten	Asten	
	Deurne	
	Geldrop-Mierlo	
	Gemert-Bakel	
	Helmond	
	Laarbeek	
	Someren	
	Boekel	
Overige instanties	Vitalis Woonzorggroep	
	SSOE	Expertisecentrum voor onderwijs, ambulante begeleiding en ondersteuning aan kinderen en jongeren met een beperking.
	Kompaan en de Bocht	Voor kinderen, vrouwen en gezinnen met vragen en problemen op het gebied van opgroeien, ontwikkeling en veiligheid.
	Gemiva SVG	Ondersteunt mensen met een lichamelijke, verstandelijke of meervoudige handicap in de provincie Zuid-Holland.
	Surplus	West- en Midden-Brabant - Een gevarieerd aanbod op het gebied van zorg, wonen en welzijn.
	Bartiméus	Onderwijs, zorg en dienstverlening aan mensen die slechtziend of blind zijn.
	Cello-Zorg	Biedt zorg- en dienstverlening aan mensen met een verstandelijke beperking - in het noordoosten van Noord-Brabant en het zuidwesten van Gelderland.
	Pergamijn	Brede dienstverlener ondersteuning op maat biedt aan mensen met een (verstandelijke) beperking.
	Daelzicht	Ondersteunt mensen met een beperking en hun omgeving.
	Amarant	Wijkzorg tot intensieve specialistische zorg en dagbesteding op beschutte locaties voor mensen met een verstandelijke beperking.
	SOVAK	Ondersteuning voor mensen met een verstandelijke beperking.
	SIZA	Ondersteuning en zorg aan mensen met een lichamelijke, verstandelijke of meervoudige beperking en aan mensen met autisme of niet-aangeboren hersenletsel.
	Dichterbij	Ondersteunt kinderen en volwassenen met een verstandelijke beperking.
	Esdege-Reigersdaal	Ondersteuning voor mensen met een verstandelijke beperking.
	PSW	Biedt zorg en ondersteuning voor kinderen en volwassenen met een verstandelijke handicap bij wonen, dagbesteding/werken en vrije tijd.
	SGL-Zorg	Verleent zorg- en dienstverlening aan lichamelijk en meervoudig gehandicapte mensen.
	Transvorm	Samenwerkingsverband van werkgevers in de sector zorg en welzijn in Noord-Brabant.
	DamhuisElshoutVerschure	Organisatieadviseurs
	Rieken en Oomen	Werving, selectie en advies.
	Deloitte Consulting B.V.	
	Ernst & Young Accountants	
	Rabobank (Peelland-Zuid en Helmond)	
	Stichting Vrienden van ORO	
	Rimboband	Muziekgezelschap voor mensen met een verstandelijke beperking.
	Reg. Platform de Sleutel tot wonen	Ondersteunt ouders van mensen met verstandelijke beperking in het zoeken naar een woonplek.

Stakeholders	Instanties	Toelichting
	ONIS Welzijn	Brede welzijnsinstelling Asten/Someren.
	Stichting Subsidiefonds Kruisvereniging Helmond	Het op projectbasis, middels financiële bijdragen direct en indirect bevorderen van de extramurale (maatschappelijke) gezondheidszorg in de gemeente Helmond.
	St. Mentorschap Zuidoost-Brabant	
	Comtext	Schrijven voor en over de gezondheidszorg.
	Spiegel Crossmedia Communicatie	
	Groep 5700	Marketing, vormgeving en communicatie.
	WFZ	Waarborgfonds voor de Zorgsector.
	VGN	Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland.
	College Sanering Ziekenhuisvoorzieningen	Als een zorginstelling onroerende goederen wil verhuren, verkopen of onderwerpen aan een beperkt recht, is hiervoor toestemming van het CSZ voor nodig.
	UWV	
	Werkgeversplein	
	Inspectie Gezondheidszorg	
	LRQA Lloyd's Register Nederland BV	Toetsing van managementsystemen.
	Witberg Hoorn Advocaten	
	Visser Van den Broek Advocaten	
	Stg. Gehandicaptenzorg Gewest Helmond	
	Bergerhof Ehad Personenvervoer	
	Variant Schoonmaakservice	
	Stichting Heppie	Zet zich in voor kinderen in Nederland die niet onbezorgd kunnen opgroeien en sociaal uitgesloten worden.
	Dierenrijk	
	Bavaria	
	Toverland	
	HEMA Deurne	
	Movimento	Levert en ontwikkelt excellente leiders voor de zorg.
	Sint Jozef Wonen en Zorg	
	Sint Anna Klooster	
	VOAK	Vastgoed- en Organisatie Adviesbureau Klerk B.V.
	Peel 6.1	Samenwerking van de zes gemeenten Asten, Deurne, Gemert-Bakel, Helmond, Laarbeek en Someren.
	Nedap	Leverancier ONS.
	Quattri	Consultants ICT, bedrijfseconomie en huisvesting/facilitair van de zorg- en welzijnssector.
	Kuijpers Installaties Helmond	
	Dusol Vastgoedonderhoud BV	
	Hendriks Coppelmans Bouwgroep BV	
	Helmink Communicatie Groep	
	Ateria Consulting	
	Food Tech Park	

Stakeholders	Instanties	Toelichting
	Stichting Prokkel	Steunt mensen met een verstandelijke beperking.
	Buntix Training & Consultancy	
	STMR	Ondersteunt mensen om zo lang mogelijk zelfstandig te wonen.
	Martha Flora	Dementiezorg
	Stichting de Opbouw	Verlenen van zorg aan ouderen, verstandelijk gehandicapten en jeugd in Noord-Holland, Utrecht en Gelderland.
	Van Heteren en Parnters	Persoonlijke coaching en maatwerk loopbaanbegeleiding.
	SaldoPlus	Inkomensbeheer en bewindvoering.
	Stichting Kalomara	Verpleeghuis
	Bundel Zorg	Paramedische dienstverlening.
Interne stakeholders	Ondernemingsraad ORO	
	Centrale Cliëntenraad ORO	
	Klachtencommissie ORO	
	Raad van Toezicht	
Leveranciers	Ehad personenvervoer	
	Dupré groenprojecten	
	De Eendracht	Beheersmaatschappij
	Klessens en De Koning	Elektriciens
	Holland Techno Groep	Leverancier keukenapparatuur
	Synergy Health	Textielverzorging
	Aldenzee-Verbaarschot Bouw B.V.	
	ArjoHuntleigh Nederland	Leverancier hulpmiddelen in de zorg.
	MediqMedeco	Leverancier van medische apparatuur verbruiksmiddelen en instrumenten.
	Brocacef Groep	Leverancier medicatie.
	Kuijpers Maintenance B.V.	
	J. Saasen B.V.	Installateur van elektra, ventilatiesystemen, beveiligingssystemen en data- en telecombekabeling.
	Lensen Projectinrichters	Interieurinrichting
	Bots Bouwgroep Liessel	
	AFAS	Leverancier MijnORO en AFAS.
	Daily Fresh Food BV	Leverancier maaltijden cliënten.
	Barry Emons BV	Leverancier aangepast spelmateriaal (snoezelen).
	Expert	
	Van Gansewinkel	
	Miele Professional	
	Nutricia	Leverancier medische voeding.
	PowerQ	Energiepartner in de zorg.
	Mextal BV	

Bijlage 11 Overzicht van verwerkingen persoonsgegevens van medewerkers en cliënten van ORO

Deze bijlage is onderdeel van §3.4 'Verwerkingen van persoonsgegevens binnen ORO'.
Deze bijlage geeft een overzicht van de verwerkingen van persoonsgegevens van medewerkers en cliënten binnen ORO. Opgenomen is welke gegevens verwerkt worden, door wie deze verzameld worden en wie deze bewaard of mogelijk op een andere manier verwerkt.

Medewerkers en leerlingen
Sinds januari van dit jaar werkt ORO met MijnORO en AFAS voor de verwerking van haar personeelsadministratie. De personeelsadministratie wordt uitgevoerd door de HRS-administratie (hierna te noemen: HRS) en de Salarisadministratie (hierna te noemen: SA). Door de invoering van MijnORO zijn de verantwoordelijkheden 'zo laag mogelijk' in de organisatie gelegd. Dat houdt onder meer in dat de HRS steeds meer een adviserende rol gaat vervullen, terwijl dit voorheen een uitvoerende rol was. Door de invoering van MijnORO zijn veel taken verlegd naar de medewerkers en hun leidinggevenden: HRS vervult voornamelijk een controlerende rol.

Indiensttreding van medewerker of leerling
Een leidinggevende houdt een sollicitatiegesprek met een potentiële nieuwe medewerker of leerling. Wanneer de sollicitant aangenomen wordt, voert de leidinggevende dit in in MijnORO. Daarbij worden onderstaande gegevens verzameld van de sollicitant. HRS verwerkt deze gegevens in AFAS en er wordt een arbeidsovereenkomst gegenereerd.

Gegevens	**Verwerking door**
Personalia (roepnaam, voorletters, achternaam en eventueel meisjesnaam, geboorteplaats en –datum, nationaliteit, burgerlijke staat en datum burgerlijke staat)	Verzameld door leidinggevende tijdens sollicitatie, verwerking, verstrekking en bewaring door HRS en SA.
BSN	Verzameld door leidinggevende tijdens sollicitatie, verwerking, verstrekking en bewaring door HRS en SA.
Partner (naam en voorletters, roepnaam, geslacht en geboortedatum)	Verzameld door leidinggevende tijdens sollicitatie, verwerking, verstrekking en bewaring door HRS en SA.
Kinderen (roepnaam, achternaam, geslacht en geboortedatum)	Verzameld door leidinggevende tijdens sollicitatie, verwerking, verstrekking en bewaring door HRS en SA.
NAW-gegevens, postcode, woonplaats, telefoonnummer/06-nummer, e-mailadres	Verzameld door leidinggevende tijdens sollicitatie, verwerking, verstrekking en bewaring door HRS en SA.
Bankrekening met IBAN	Verzameld door leidinggevende tijdens sollicitatie, verwerking, verstrekking en bewaring door HRS en SA.
BIG-registratie	Verzameld door leidinggevende tijdens sollicitatie, administratieve verwerking door HRS. Andere verwerkingen door de Academie.
Hepatitis B-vaccinatie	Verzameld door leidinggevende tijdens sollicitatie, verwerking, verstrekking en bewaring door HRS.
Mogelijkheden tot aanvraag subsidie of voorziening	Verzameld door leidinggevende tijdens sollicitatie, verwerking, verstrekking en bewaring door HRS en SA.

Uitdiensttreding medewerker of leerling
Wanneer een medewerker of leerling uit dienst treedt, meldt de leidinggevende dat in MijnORO aan HRS. Daar wordt de administratieve uitdiensttreding afgehandeld. Afhankelijk van de reden van uitdiensttreding, wikkelt de SA de uitdiensttreding financieel af. Gedurende het kalenderjaar van uitdiensttreding, wordt het fysieke dossier nog bewaard op de HRS afdeling in een afsluitbare kast. Na afloop van het kalenderjaar wordt het dossier verplaatst naar het

archief in Deurne op locatie Het Rijtven. Na zeven jaar worden de stukken vernietigd. Dit is niet geheel conform de wet, zie Bijlage 12 (Overzicht wettelijke bewaartermijnen documenten).

Zwangerschap en geboorte
De zwangerschap van een medewerkster registreert zij zelf in MijnORO. Zij selecteert daarbij de gewenste (geplande) ingangsdatum van het zwangerschapsverlof. De leidinggevende geeft hiertoe digitaal akkoord. Na dit akkoord ontvangt de medewerker de melding in MijnORO om de zwangerschapsverklaring te uploaden.

HRS controleert of de verklaring door de medewerkster (juist) is geüpload en of de medewerkster ziek is. Indien dat zo is, wordt hiervan melding gedaan bij het UWV. Bij de geboorte wordt de daadwerkelijke geboortedatum in AFAS geregistreerd door de medewerkster. De medewerkster krijgt tevens de taak in MijnORO om het geboortekaartje te uploaden. HRS controleert de data aan de hand van het geboortekaartje.

Ziekte
De medewerker meldt zich ziek via MijnORO of telefonisch bij HRS. Streven is dat iedere medewerker zichzelf via MijnORO ziek gaat melden (percentage is nu circa 50%). Bij de ziekmelding wordt om de volgende gegevens gevraagd:
- Begindatum/tijd van de ziekte;
- Meldingsdatum/tijd (staat ingevuld);
- Verwachte einddatum;
- Aantal uren gewerkt op de eerste ziektedag;
- Soort ziekte (adoptie, arbeidsongeschikt door toedoen van derde, bedrijfsongeval, overig ongeval, pleegzorg, ziek, ziek t.g.v. bevalling, ziek t.g.v. orgaandonatie, ziek t.g.v. zwangerschap of zwangerschap/bevalling);
- Reden ziek (geen verplicht veld);
- Opmerkingen (hier kan worden aangegeven of iemand slechts gedeeltelijk ziek is).

Deze gegevens worden verzameld ten behoeve van de ziekmelding aan het UWV. De bedrijfsarts speelt een belangrijke rol binnen de workflows met betrekking tot ziekte. Aangezien de bedrijfsarts (nog) niet in MijnORO kan werken, communiceert de arts met de HRS-administratie en een van de medewerkers verwerkt de gegevens vervolgens in MijnORO. Ingevolge de Wet Verbetering Poortwachter dient de leidinggevende in overleg met de medewerker voor bepaalde documenten zorg te dragen. Voorheen werden hiervoor de formulieren van het UWV gebruikt: met de start van MijnORO zijn de formulieren geïntegreerd in de workflows van AFAS.

Er zijn meerdere workflows met betrekking tot ziekte:
- Plan van aanpak;
- Periodieke evaluatie;
- Eerstejaarsevaluatie;
- Eindevaluatie.

De formulieren voor deze workflows worden ingevuld door de arbo-arts en ingevoerd in MijnORO door een medewerker van de HRS-administratie. De arbo-arts voert een taak uit die ORO niet kan uitvoeren en is derhalve ontvanger van gegevens.

Functioneringsgesprekken
De leidinggevende houdt functioneringsgesprekken met de medewerker en maakt hiervan een verslag op. Dit verslag wordt geüpload in MijnORO: de medewerker geeft digitaal akkoord.

Stagiaires

Indiensttreding van stagiaire

Een stagiaire wordt aangemeld door de onderwijslocatie bij het Carrièrebureau, of de stagiaire zoekt zelf contact met ORO. Het Carrièrebureau verzamelt de gegevens van de stagiaire en levert deze op papier aan bij HRS. HRS verwerkt de gegevens in AFAS en genereert een stageovereenkomst.

Gegevens	Verwerking door
Personalia (roepnaam, voorletters, achternaam en eventueel meisjesnaam, geboorteplaats en –datum, nationaliteit, burgerlijke staat en datum burgerlijke staat)	Verzameld door Carrièrebureau. Verwerking, verstrekking en bewaring door HRS en SA.
BSN	Verzameld door Carrièrebureau. Verwerking, verstrekking en bewaring door HRS en SA.
Partner (naam en voorletters, roepnaam, geslacht en geboortedatum)	Verzameld door Carrièrebureau. Verwerking, verstrekking en bewaring door HRS en SA.
Kinderen (roepnaam, achternaam, geslacht en geboortedatum)	Verzameld door Carrièrebureau. Verwerking, verstrekking en bewaring door HRS en SA.
NAW-gegevens, postcode, woonplaats, telefoonnummer/06-nummer, e-mailadres	Verzameld door Carrièrebureau. Verwerking, verstrekking en bewaring door HRS en SA.
Bankrekening met IBAN	Verzameld door Carrièrebureau. Verwerking, verstrekking en bewaring door HRS en SA.
Hepatitis B-vaccinatie	Verzameld door Carrièrebureau. Verwerking, verstrekking en bewaring door HRS.
Informatie onderwijsinstelling (naam en plaats instelling, telefoonnummer, opleiding, opleidingsniveau, leerjaar, begeleider vanuit instelling, aanvang en einde stage, eventueel onderbreking stage, uren per week, schooldagen)	Verzameld door HRS. Verwerking, verstrekking en bewaring door HRS.
Calamiteit (naam, relatie, adres, postcode en woonplaats, telefoonnummer)	Verzameld door Carrièrebureau. Verwerking, verstrekking en bewaring door HRS.
Bestaat er een relatie met het bestuur, medewerker of cliënt? Zo ja, met wie en wat is de aard van de relatie?	Verzameld door Carrièrebureau. Verwerking, verstrekking en bewaring door HRS.

Uitdiensttreding medewerker of leerling

Stageovereenkomsten zijn altijd voor bepaalde tijd. Gedurende het kalenderjaar waarin de stage eindigt, worden de fysieke stagedossiers bewaard op HRS in een afsluitbare kast. Daarna worden ze verplaatst naar het archief, waar ze zeven jaar bewaard worden. Na zeven jaar worden de dossiers vernietigd. Ook dit is niet geheel conform de wet. Voor bewaartermijnen, zie Bijlage 12 (Overzicht wettelijke bewaartermijnen documenten).

Cliënten

Nieuwe cliënten komen bij ORO binnen via Startpunt (vroeger de cliëntadministratie). Van cliënten (of wettelijk vertegenwoordigers) die enkel bellen voor een oriënterend gesprek, worden geen gegevens vastgelegd. Wanneer een cliënt bij ORO in zorg wil komen, verstuurt Startpunt een aanmeldingspakket. Dit pakket bestaat uit een aanmeldingsformulier en een toestemmingsverklaring. Pas wanneer de volledig ingevulde formulieren worden geretourneerd, wordt een digitaal dossier voor een cliënt in ONS aangemaakt. Nadat het digitale dossier is aangemaakt, worden bijna alle papieren gegevens vernietigd. De enige stukken die op papier bewaard worden zijn het persoonlijk plan, de ondertekende zorgdienstverleningsovereenkomst en de toestemmingsverklaring.

Gegevens	Verwerking door
Personalia cliënt: roepnaam, voorletters en –namen, achternaam, nationaliteit, geslacht, geboortedatum,	Verzameld, verwerking, bewaring en verstrekking door Startpunt.

Gegevens	Verwerking door
burgerlijke staat, BSN, straat en huisnummer, postcode, woonplaats, telefoonnummer/06-nummer, e-mailadres en postadres (indien afwijkend)	
BSN	Verzameld, verwerking, bewaring en verstrekking door Startpunt.
Identiteitsbewijs cliënt: datum verstrekking, geldig tot, soort legitimatie en documentnummer	Verzameld, verwerking, bewaring en verstrekking door Startpunt.
Gegevens partner (indien van toepassing en niet verplicht)	Verzameld, verwerking, bewaring en verstrekking door Startpunt.
Ziektekostenverzekeraar: naam verzekeraar, polisnummer, aanvullende verzekering en, indien van toepassing, naam aanvullend pakket	Verzameld, verwerking, bewaring en verstrekking door Startpunt.
Huisarts: praktijk, naam, straat en huisnummer, postcode, woonplaats, telefoonnummer	Verzameld, verwerking, bewaring en verstrekking door Startpunt.
Wettelijk vertegenwoordiger cliënt: is er een wettelijke vertegenwoordiger, naam, straat en huisnummer, postcode, plaats, telefoonnummer/06-nummer, geboortedatum, e-mailadres, geslacht, relatie tot zorgvrager, wettelijke status en indien nodig kopie beschikking meesturen	Verzameld, verwerking, bewaring en verstrekking door Startpunt.
Contactpersoon cliënt of aanmeldende instantie (indien van toepassing): naam, organisatie, straat en huisnummer, postcode en woonplaats, telefoonnummer/06-nummer, e-mailadres en relatie tot de cliënt.	Verzameld, verwerking, bewaring en verstrekking door Startpunt.
Gewenst ondersteuningsarrangement: ambulante ondersteuning, logeren/buitenschoolse opvang, dagbesteding/werk, wonen of anders	Verzameld, verwerking, bewaring en verstrekking door Startpunt.
Indicatie: is er een geldige indicatie? En zo ja, geldig tot en op grond van welke functies?	Verzameld, verwerking, bewaring en verstrekking door Startpunt.
Eerstelijnszorg/verwijsbrief – alleen indien van toepassing	Verzameld, verwerking, bewaring en verstrekking door Startpunt.
Maakt(e) u gebruik van andere zorgaanbieders of behandelaren? Indien ja: naam, adres, telefoonnummer, soort zorg/behandeling, periode	Verzameld, verwerking, bewaring en verstrekking door Startpunt.

Gedurende de zorgdienstverleningsovereenkomst
Gedurende de zorg wordt over cliënten gerapporteerd. De artsen en doktersassistenten rapporteren in Promedico. Deze rapportages zijn alleen voor hen toegankelijk en vallen onder het (medisch) beroepsgeheim.[12] De tandarts en tandartsassistenten werken met NovaTrend. Ook dit is alleen voor hen toegankelijk en valt onder het (medisch) beroepsgeheim. Verder rapporteren zorgverleners (ook niet-behandelaars) in ONS. Dit loopt uiteen van incidenten met betrekking tot medicatie als voorvallen tijdens dagbesteding, wonen, enzovoorts. Dit elektronische cliëntendossier is in te zien door de cliënt en diens wettelijke vertegenwoordiger. Momenteel draait er een pilot: Carenzorgt. De cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger kan dan derden inzage geven in het elektronische dossier.

Einde zorgdienstverleningsovereenkomst
Momenteel worden geen dossiers vernietigd waarvan de bewaartermijn verstreken is: dit is niet conform de wettelijke bewaartermijnen. De bewaartermijn voor een dergelijk dossier is in beginsel vijftien jaar, zie hiervoor Bijlage 12 (Overzicht wettelijke bewaartermijnen documenten).

[12] Artikel 9 lid 4 Wbp.

Bijlage 12 Overzicht wettelijke bewaartermijnen documenten

Deze bijlage is onderdeel van §3.4 'Verwerkingen van persoonsgegevens binnen ORO'.
In deze bijlage is een overzicht opgenomen omtrent de wettelijke bewaartermijnen van specifieke documenten met betrekking tot persoonsgegevens.

Soort document	**Bewaartermijn**	**Wettelijke grondslag**
Bedrijfsmatige documenten (winst- en verliesrekening, accountantsverklaring)	7 jaar vanaf datum opstellen	Artikel 2:394 Burgerlijk Wetboek (hierna te noemen: BW) jo. artikel 2:10 BW jo. 3:15a BW
Grootboek administratie (facturen, salarisadministratie, debiteuren en crediteuren)	7 jaar vanaf 1 januari na het opstellen van het document	Artikel 52 Wet Rijksbelastingen, artikel 8 Douanewet
Personele gegevens		
Correspondentie benoemingen, promotie, demotie en ontslag	Minimaal 2 jaar vanaf datum uitdiensttreding	Artikel 52 Rijksbelastingen
Loonbelastingverklaring en kopie identiteitsbewijs	Minimaal 5 jaar vanaf datum uitdiensttreding	Artikel 23a Uitvoeringsregeling loonbelasting
Afspraken rondom aanstelling en salaris	Minimaal 7 jaar vanaf datum uitdiensttreding	Artikel 7 lid 5 Vrijstellingsbesluit Wbp
Burgerlijke staat medewerker	Minimaal 7 jaar vanaf datum uitdiensttreding	Artikel 7 lid 5 Vrijstellingsbesluit Wbp
Loonbeslag	Tot opheffing	Artikel 7 lid 5 Vrijstellingsbesluit Wbp
Sollicitatiebrieven en correspondentie	Maximaal 4 weken, tenzij toestemming sollicitant: dan maximaal 1 jaar	Artikel 5 lid 5 Vrijstellingsbesluit Wbp
Arbeidsovereenkomst en mutaties	Maximaal 2 jaar vanaf datum uitdiensttreding	Artikel 52 Wet Rijksbelastingen
Functioneringsgesprekken	Maximaal 2 jaar vanaf datum uitdiensttreding	Artikel 7 lid 5 Vrijstellingsbesluit Wbp
VUT-regeling	Maximaal 2 jaar vanaf datum uitdiensttreding	Artikel 10 lid 5 Vrijstellingsbesluit Wbp
Afspraken inzake werk omtrent OR	Maximaal 2 jaar vanaf einde lidmaatschap	Artikel 38a lid 5 Vrijstellingsbesluit Wbp
Verslaglegging in het kader van de Wet Poortwachter	Maximaal 6 maanden vanaf datum uitdiensttreding	Artikel 36 lid 5 Vrijstellingsbesluit Wbp
Medische gegevens		
Algemene medische gegevens	Maximaal 10 jaar (betrokkene kan eerder beroep doen op recht tot vernietiging)	Artikel 7:456 Wet op de Geneeskundige behandelingsovereenkomst
Patiëntendossier	Minimaal 15 jaar na beëindiging van de behandeling (kan verlengd worden indien de continuïteit van de zorg dit verlangd)	Artikel 7:456 Wet op de Geneeskundige behandelingsovereenkomst

Bijlage 13 Wettelijke grondslagen van rechtmatige verwerking van persoonsgegevens van medewerkers en cliënten binnen ORO

Deze bijlage is onderdeel van §3.4 'Overzicht verwerkingen van persoonsgegevens binnen ORO'.

Onderstaand een overzicht van de wettelijke grondslagen van rechtmatige verwerking van persoonsgegevens van medewerkers en cliënten binnen ORO. Wanneer de grondslag ontbreekt en de verwerking daarmee onrechtmatig is, staat dit vermeld in de kolom 'Legitimatie'.

Verzameling van persoonsgegevens bij indiensttreding van medewerkers en leerlingen

Gegevens	**Legitimatie**	**Uitleg**
Personalia (roepnaam, voorletters, achternaam en eventueel meisjesnaam, geboorteplaats en –datum, nationaliteit, burgerlijke staat en datum burgerlijke staat)	Artikel 8 sub b Wbp	De personalia worden verzameld om een arbeidsovereenkomst te genereren. Het is van belang dat deze personalia van de sollicitant bekend zijn, omdat ORO een overeenkomst met specifieke die persoon aangaat.
BSN	Artikel 16 jo. artikel 24 lid 1 Wbp jo. artikel 6a Wet LB	Het BSN is een bijzonder persoonsgegeven. Verwerking vereist een expliciet wettelijke grondslag.
Partner (naam en voorletters, roepnaam, geslacht en geboortedatum)	**Verzameling niet legitiem**	HRS geeft aan de gegevens omtrent de partner te verzamelen om duidelijkheid te verkrijgen in de naamvoering (verschil meisjesnaam en achternaam). Deze verzameling dient geen wettelijk doel en is daarom niet legitiem.
Kinderen (roepnaam, achternaam, geslacht en geboortedatum)	Artikel 8 sub b Wbp jo. artikel 8:21 cao	Verzameling voor de uitvoering van ouderschapsverlof.
NAW-gegevens, postcode, woonplaats, telefoonnummer/06-nummer, e-mailadres	Artikel 8 sub b Wbp	Vaststellen van de identiteit van de persoon waar ORO een overeenkomst mee aangaat.
Bankrekening met IBAN	Artikel 8 sub b Wbp	Uitbetaling salaris.
BIG-registratie	Artikel 8 sub b Wbp	Er wordt alleen gevraagd of de medewerker een BIG-registratie heeft en of er aan hem of haar bevoegdheidsbeperkingen zijn opgelegd. Dit gegeven is de voorwaarde voor de uitoefening van bepaalde functies en wordt daarom gevraagd ten behoeve van de uitvoering van een overeenkomst.
Hepatitis B-vaccinatie	Artikel 8 sub f Wbp	Er wordt gevraagd of de medewerker ingeënt is tegen Hepatitis B en, indien dit zo is, om de titerbepaling toe te voegen.
Mogelijkheden tot aanvraag subsidie of voorziening	Artikel 8 sub b Wbp	-

Gegevens die worden verzameld gedurende het dienstverband

Gegevens	**Legitimatie**	**Uitleg**
Zwangerschap en geboorte	Artikel 8 sub b Wbp	Ter uitvoering van recht op zwangerschapsverlof.
Ziekte	Artikel 8 sub b Wbp	Verzameling in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter.
Functioneringsgesprekken	Artikel 8 sub b Wbp	Verslaglegging vloeit deels voort uit goed werkgeverschap (artikel 7:611 BW).

Verzameling persoonsgegevens bij aanstelling van een stagiaire

Gegevens	Legitimatie	Uitleg
Personalia (roepnaam, voorletters, achternaam en eventueel meisjesnaam, geboorteplaats en –datum, nationaliteit, burgerlijke staat en datum burgerlijke staat)	Artikel 8 sub b Wbp	De personalia van de stagiaire worden verzameld om een stageovereenkomst te genereren.
BSN	Artikel 16 jo. artikel 24 lid 1 Wbp jo. artikel 6a Wet LB	Het BSN is een bijzonder persoonsgegeven. Verwerking vereist een expliciet wettelijke grondslag.
Partner (naam en voorletters, roepnaam, geslacht en geboortedatum)	**Verzameling niet legitiem**	HRS geeft aan de gegevens omtrent de partner te verzamelen om duidelijkheid te verkrijgen in de naamvoering (verschil meisjesnaam en achternaam). Deze verzameling dient geen wettelijk doel en is daarom niet legitiem.
Kinderen (roepnaam, achternaam, geslacht en geboortedatum)	**Verzameling niet legitiem**	HRS geeft aan dat deze gegevens bij ieder dienstverband opgevraagd worden. Deze verzameling dient geen wettelijk doel en is daarom niet legitiem.
NAW-gegevens, postcode, woonplaats, telefoon-/06-nummer, e-mailadres	Artikel 8 sub b Wbp	Vaststellen van de identiteit van de persoon waar ORO een overeenkomst mee aangaat.
Bankrekening met IBAN	Artikel 8 sub b Wbp	Uitbetaling stagevergoeding.
Hepatitis B-vaccinatie	Artikel 8 sub f Wbp	Er wordt gevraagd of de stagiaire ingeënt is tegen Hepatitis B en, indien dit zo is, om de titerbepaling toe te voegen. ORO kan stagiaires die niet geënt zijn dan op afdelingen plaatsen met een minimaal transmissierisico en zo voldoen aan haar zorgplicht als goed werkgever.
Informatie onderwijsinstelling (naam en plaats instelling, telefoonnummer, opleiding, opleidingsniveau, leerjaar, begeleider vanuit instelling, aanvang en einde stage, eventueel onderbreking stage, uren per week, schooldagen)	Artikel 8 sub b Wbp	Voor mogelijk overleg bij niet-functioneren of geschillen. Uren per week en stageduur is nodig voor het berekenen van het recht op stagevergoeding (minimaal één kalendermaand, minimaal 150-uren voor stagevergoeding van € 310,- bruto – artikel 5:7 cao).
Calamiteit (naam, relatie, adres, postcode en woonplaats, telefoonnummer)	Artikel 8 sub b Wbp	-
Bestaat er een relatie met het bestuur, medewerker of cliënt? Zo ja, met wie en wat is de aard van de relatie?	Artikel 8 sub b Wbp	Voorkomen mogelijke belangenverstrengeling.

Verzameling persoonsgegevens van cliënten bij aanmelding voor zorg

Gegevens	Legitimatie	Uitleg
Personalia cliënt: roepnaam, voorletters en –namen, achternaam, nationaliteit, geslacht, geboortedatum, burgerlijke staat, BSN, straat en huisnummer, postcode, woonplaats, telefoonnummer/06-nummer, e-	Artikel 8 sub b Wbp	Opstellen zorgverleningsovereenkomst tussen ORO en cliënt. door zorgcoördinatoren over genomen.

Gegevens	Legitimatie	Uitleg
mailadres en postadres (indien afwijkend)		
Burgerservicenummer	Artikel 16 jo. 24 lid 1 Wbp jo. artikel 4 en 5 Wbsn-z	Het BSN is een bijzonder persoonsgegeven. Verwerking vereist een expliciet wettelijke grondslag.
Identiteitsbewijs cliënt: datum verstrekking, geldig tot, soort legitimatie en documentnummer	Artikel 8 sub b Wbp	Noodzakelijke gegevens worden gevraagd: er wordt geen kopie gevraagd om de overeenkomst op te stellen. De behandelaar vraagt bij een eerste behandeling inzage in het legitimatiebewijs en controleert dit a.d.h.v. de gegevens opgegeven bij dit aanmeldingsformulier.
Gegevens partner (indien van toepassing en niet verplicht)	**Verzameling niet legitiem**	Deze verzameling dient geen wettelijk doel en is daarom niet legitiem.
Ziektekostenverzekeraar: naam verzekeraar, polisnummer, aanvullende verzekering en, indien van toepassing, naam aanvullend pakket	Artikel 8 sub b Wbp	Deze gegevens worden verzameld om de zorgdienstovereenkomst met cliënt ten uitvoer te leggen (en waar de behandelingen gedeclareerd kunnen worden), maar ook ter indicatie van het aantal vergoede behandelingen.
Huisarts: praktijk, naam, straat en huisnummer, postcode, woonplaats, telefoonnummer	Artikel 8 sub a Wbp	Dit om overleg te plegen met de behandelend huisarts en eventueel medische gegevens uit te wisselen.
Wettelijk vertegenwoordiger cliënt: is er een wettelijke vertegenwoordiger, naam, straat en huisnummer, postcode, plaats, telefoonnummer/06-nummer, geboortedatum, e-mailadres, geslacht, relatie tot zorgvrager, wettelijke status en indien nodig kopie beschikking meesturen	Artikel 8 sub b Wbp	-
Contactpersoon cliënt of aanmeldende instantie (indien van toepassing): naam, organisatie, straat en huisnummer, postcode en woonplaats, telefoonnummer/06-nummer, e-mailadres en relatie tot de cliënt.	Artikel 8 sub b Wbp	-
Gewenst ondersteuningsarrangement: ambulante ondersteuning, logeren/buitenschoolse opvang, dagbesteding/werk, wonen of anders	Artikel 8 sub b Wbp	-
Indicatie: is er een geldige indicatie? En zo ja, geldig tot en op grond van welke functies?	Artikel 8 sub b Wbp	-
Eerstelijnszorg/verwijsbrief – alleen indien van toepassing	Artikel 8 sub b Wbp	-
Maakt(e) u gebruik van andere zorgaanbieders of behandelaren? Indien ja: naam, adres, telefoonnummer, soort zorg/behandeling, periode	Artikel 8 sub b Wbp	Mogelijk kan het zo zijn dat met voorgaande behandelaren gegevens uitgewisseld worden omtrent het ziektebeeld/behandelplan. Dit mag overigens alleen als hier expliciet toestemming voor gegeven is (middels de toestemmingsverklaring, ex artikel 8 sub a Wbp).

Bijlage 14 Reglement persoonsgegevens cliënten

Deze bijlage is onderdeel van §3.5.3 'Toestemmingsverklaring cliëntdossier en privacyreglement voor cliënten'.
Onderstaand privacyreglement persoonsgegevens cliënten is verouderd en wordt derhalve niet meer verstrekt aan cliënten die in zorg treden bij ORO. Het document is via Intranet nog te raadplegen door de medewerkers van ORO.

PRIVACYREGLEMENT PERSOONSGEGEVENS CLIËNTEN

Voorwoord

De zorg- en dienstverlening aan cliënten is geen solistisch gebeuren, maar een zaak waar over het algemeen meerdere professionals bij betrokken zijn. Van de cliënt wordt verwacht dat hij veel persoonlijke informatie geeft om hulp te kunnen ontvangen. Iedereen die bij de directe zorg- en dienstverlening aan de cliënt is betrokken, krijgt die informatie die voor zijn/haar beroepsuitoefening van belang is. Dat betekent dat op grote schaal persoonsgegevens worden uitgewisseld. De privacy van de cliënt en de bescherming van zijn persoonsgegevens komen dan ook steeds meer onder druk te staan.

Stichting ORO heeft de rechten van de cliënt rondom privacy van persoonsgegevens en de verplichtingen van ORO hoe hiermee om te gaan vastgelegd in dit 'Privacyreglement persoonsgegevens cliënten'.

Het reglement geeft inzicht in de wijze waarop Stichting ORO met vertrouwelijke persoonsgegevens van cliënten omgaat. Het bepaalt o.a. hoe lang persoonsgegevens bewaard worden, onder welke voorwaarden persoonsgegevens aan derden verstrekt mogen worden en hoe de cliënt om correctie of aanvulling van zijn persoonsgegevens kan verzoeken.

Dit reglement is gebaseerd op de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP).

Artikel 1 Begripsbepalingen
Cliënt Een natuurlijke persoon die zorg- en dienstverlening ontvangt van Stichting ORO en op wie een persoonsgegeven betrekking heeft.

College bescherming persoonsgegevens College bescherming persoonsgegevens ingesteld bij art. 51 van de Wet Bescherming persoonsgegevens.

Stichting ORO Stichting ORO, die zich blijkens haar statuten ten doel stelt gespecialiseerde zorg- en diensten te verlenen aan mensen met een verstandelijke handicap, alsmede elke medewerker die in opdracht van ORO zorg of diensten verleent.

Derden Een natuurlijke of rechtspersoon die niet onder rechtstreeks gezag van de verantwoordelijke staat om persoonsgegevens te verwerken.

Gegevensverwerking Het hele proces met betrekking tot persoonsgegevens van verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken, met elkaar in verband brengen alsmede het afschermen, uitwissen en vernietigen van persoonsgegevens.

Klachtencommissie De door Stichting ORO ingestelde klachtencommissie die belast is met de behandeling van klachten op het gebied van zorg- en dienstverlening aan de cliënten en/of vertegenwoordigers.

Medewerker Een natuurlijke persoon die krachtens een (arbeids)overeenkomst bij Stichting ORO werkzaam is.

Persoonsgegeven Elk gegeven dat herleidbaar is tot een natuurlijke persoon (hieronder wordt eveneens verstaan foto en audiovisueel materiaal).

Verantwoordelijke De natuurlijke of rechtspersoon die alleen of samen met anderen het doel van en de middelen voor de gegevensverwerking vaststelt en verantwoordelijk is voor de uitvoering van de wettelijke bepalingen.

Vertegenwoordiger Een ouder, voogd, curator, bewindvoerder, mentor of andere vertegenwoordiger die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet of niet geheel tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat wordt geacht te behartigen. Deze vertegenwoordiger is als zodanig door Stichting ORO erkend en heeft geen dienstverband met Stichting ORO.

Werkaantekeningen Persoonlijke notities opgesteld door medewerkers met als doel verwerkt te worden in rapportage, correspondentie of ter voorbereiding van een gesprek met cliënt, vertegenwoordiger of deskundige.

Artikel 2 Reikwijdte

2.1 Dit reglement is van toepassing binnen Stichting ORO en heeft betrekking op de verwerking van persoonsgegevens van (ex-)cliënten van Stichting ORO.

Artikel 3 Doelstelling

3.1 Doel van de gegevensverwerking is het vastleggen van persoonsgegevens van cliënten van Stichting ORO die nodig zijn voor een goede zorg- en dienstverlening aan de cliënt en de daarmee verband houdende activiteiten.

3.2 Stichting ORO zal niet meer persoonsgegevens verzamelen dan strikt noodzakelijk is.

Artikel 4 Vertegenwoordiging

4.1 Als de cliënt minderjarig is en de leeftijd van zestien jaar nog niet heeft bereikt of wilsonbekwaam is, is de toestemming van zijn vertegenwoordiger vereist.

Artikel 5 Informeren van de cliënt

5.1 Stichting ORO zal de cliënt en/of vertegenwoordiger voorafgaand aan de zorg- en dienstverlening informeren over het verzamelen van persoonsgegevens door Stichting ORO, de aard van de persoonsgegevens die worden verzameld en de doeleinden waarvoor deze gegevens worden verwerkt.

Artikel 6 Verstrekken van gegevens

6.1 Binnen Stichting ORO kunnen zonder toestemming van de cliënt en/of vertegenwoordiger persoonsgegevens worden verstrekt, voor zover voor hun taakuitoefening noodzakelijk, aan:

- medewerker(s) die rechtstreeks betrokken zijn bij de directe zorg- en dienstverlening aan de cliënt, tenzij de cliënt en/of vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt daartegen bezwaar te hebben;
- aan medewerkers of commissieleden, die tot taak hebben de verleende zorg- en dienstverlening te controleren en te toetsen, tenzij de cliënt en/of vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt daartegen bezwaar te hebben.

6.2 Buiten Stichting ORO kunnen zonder toestemming van de cliënt en/of vertegenwoordiger persoonsgegevens worden verstrekt, voor zover voor hun taakuitoefening noodzakelijk, aan derden die direct betrokken zijn bij de directe zorg- en dienstverlening aan de cliënt, tenzij de cliënt en/of vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt daartegen bezwaar te hebben.

6.3 In de gevallen waarin het persoonsgegevens betreft die betrekking hebben op de gezondheid van de cliënt, mogen deze persoonsgegevens alleen verwerkt worden door de arts.

6.4 Stichting ORO is bevoegd zonder toestemming van de cliënt en/of vertegenwoordiger persoonsgegevens aan derden te verstrekken voor zover dit noodzakelijk is in het belang van:

- voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten;
- de bescherming van de cliënt;
- het voldoen aan wettelijke voorschriften.

6.5 Het verstrekken van gegevens voor onderzoek, statistiek of beleid en/of

koppelen van één of meer gegevens is alleen toegestaan wanneer de te verstrekken gegevens geanonimiseerd zijn.

6.6 Het gebruik van foto en/of audiovisueel materiaal van de cliënt, is uitsluitend toegestaan na toestemming van de cliënt en/of vertegenwoordiger.

Artikel 7 Toegang tot de persoonsgegevens

7.1 Toegang tot de persoonsgegevens hebben die medewerkers die vanuit hun professie toegang moeten hebben tot de persoonsgegevens of verantwoordelijk zijn voor het beheer en onderhoud van de persoonsgegevens.

Artikel 8 Rechten van de cliënt

8.1 De cliënt en/of vertegenwoordiger heeft het recht Stichting ORO te verzoeken hem mede te delen welke persoonsgegevens van de cliënt worden verwerkt. Stichting ORO zal de cliënt en/of vertegenwoordiger binnen twee weken schriftelijk informeren om welke persoonsgegevens het gaat, het doel of de doeleinden van de verwerking en de herkomst van de gegevens.

8.2 De cliënt en/of vertegenwoordiger heeft het recht de persoonsgegevens van de cliënt in te zien en hiervan een afschrift te vragen.

8.3 De cliënt en/of vertegenwoordiger kan Stichting ORO schriftelijk verzoeken betreffende persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen indien deze feitelijk onjuist zijn, voor het doel of doeleinden van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend zijn dan wel anderszins in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt. Het verzoek bevat de aan te brengen wijzigingen.

8.4 Stichting ORO bericht de cliënt en/of vertegenwoordiger binnen vier weken na ontvangst van het verzoek schriftelijk of dan wel in hoeverre hij daaraan voldoet. Een weigering is met reden omkleed.

8.5 Stichting ORO draagt zorg dat het verzoek tot verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd, doch uiterlijk binnen vier weken nadat Stichting ORO hierover een beslissing heeft genomen.

8.6 Stichting ORO heeft het recht om het verzoek tot vernietiging van persoonsgegevens van de cliënt te weigeren wanneer er sprake is van wettelijke voorschriften of wanneer de cliënt en/of vertegenwoordiger een juridische procedure tegen Stichting ORO aanspant of dreigt aan te spannen.

8.7 Werkaantekeningen van medewerkers over de cliënt of over de actuele zorg- en dienstverlening aan de cliënt, worden bewaard in het cliëntdossier, maar worden geacht daar niet toe te behoren. Deze werkaantekeningen zijn dan ook niet toegankelijk voor de cliënt en/of vertegenwoordiger.

Artikel 9 Bewaartermijnen

9.1 De persoonsgegevens van de cliënt worden gedurende een periode van tien jaar bewaard, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de persoonsgegevens zijn vervaardigd of zoveel langer als redelijkerwijs uit de zorg van een goed zorgverlener voortvloeit.

9.2 Na beëindiging van de zorg- en dienstverlening worden de persoonsgegevens van de cliënt gedurende een periode van tien jaar bewaard.

9.3 Als de bewaartermijn is verstreken, worden de persoonsgegevens verwijderd en vernietigd.

9.4 Foto en audiovisueel materiaal worden direct na beëindiging van de zorg- en dienstverlening aan de cliënt vernietigd, tenzij de cliënt en/of vertegenwoordiger toestemming heeft gegeven voor verder gebruik.

Artikel 10 Overdracht van opgenomen persoonsgegevens

10.1 De cliënt en/of vertegenwoordiger heeft het recht op de cliënt betrekking hebbende persoonsgegevens over te dragen aan een andere, door hem aan te wijzen verantwoordelijke (bv. bij beëindiging van de zorg- en dienstverlening). De cliënt en/of vertegenwoordiger ondertekent hiertoe een door Stichting ORO opgesteld 'Verzoek tot overdracht persoonsgegevens'.

10.2 Stichting ORO heeft het recht om het verzoek tot overdracht van persoonsgegevens van de cliënt te weigeren wanneer er sprake is van een wettelijk voorschrift of wanneer de cliënt en/of vertegenwoordiger een juridische procedure tegen Stichting ORO aanspant of dreigt aan te spannen.

Artikel 11 Beveiliging persoonsgegevens

11.1 Stichting ORO neemt passende organisatorische en technische maatregelen ter beveiliging van persoonsgegevens tegen diefstal, verlies of toegang door onbevoegden.

11.2 Persoonsgegevens worden op een behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.

Artikel 12 Klachten

12.1 Als de cliënt en/of vertegenwoordiger van mening is dat de bepalingen van dit reglement niet worden nageleefd of andere reden heeft tot klagen, moet hij zich wenden tot de verantwoordelijk leidinggevende binnen Stichting ORO.

12.2 Als dit voor de cliënt en/of vertegenwoordiger niet leidt tot een voor hem acceptabel resultaat, heeft de cliënt en/of vertegenwoordiger de volgende mogelijkheden:

- de cliënt en/of vertegenwoordiger kan een klacht indienen bij de klachtencommissie voor cliënten en vertegenwoordigers van Stichting ORO;
- de cliënt en/of vertegenwoordiger kan het 'College bescherming persoonsgegevens' verzoeken tot bemiddeling;
- de cliënt en/of vertegenwoordiger wendt zich tot de rechtbank.

Artikel 13 Publiciteit

13.1 Mededelingen over een gebeurtenis aan de media gebeuren uitsluitend door de Raad van Bestuur na overleg met de cliënt en/of vertegenwoordiger.

Artikel 14 Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP)

14.1 Het 'Privacy reglement persoonsgegevens cliënten' is gebaseerd op de Wet Bescherming Persoonsgegevens. In die situaties waarin dit reglement niet voorziet, worden de wettelijke voorschriften gevolgd.

Artikel 15 Vaststelling en wijziging van het reglement

15.1 Het 'Privacy reglement persoonsgegevens cliënten' wordt vastgesteld door de Raad van Bestuur. Besluitvorming door de Raad van Bestuur over wijziging vindt plaats nadat betrokken partijen hierover een advies hebben uitgebracht.

Bijlage 15 SOLL-situatie

Deze bijlage is onderdeel van §4.2 'Analyse SOLL-situatie'.
De tabel op de volgende pagina geeft de geldende SOLL-situatie voor ORO weer. Indien een wettelijke verplichting voortvloeit uit de aanstaande AVG, is dit aangegeven.

De SOLL-situatie

Verplichtingen	Toelichting en toetsingscriteria
Beginselen inzake de verwerking van persoonsgegevens	
De verantwoordelijke moet alle redelijke maatregelen nemen om persoonsgegevens die onjuist zijn onverwijld te wissen dan wel te rectificeren.	- Verwerkingen van persoonsgegevens zijn inzichtelijk gedocumenteerd en gekoppeld aan een wettelijk doel; - De verantwoordelijke voor iedere verwerking is vastgesteld (eventueel middels mandaat); - De verwerking is gerechtvaardigd conform wettelijke doeleinden; - Verzamelde en verwerkte gegevens zijn juist en nauwkeurig; - Procedures met betrekking tot de rechten van betrokkenen zijn ingeregeld; - Kwaliteit van de procedures wordt periodiek getoetst.
De verantwoordelijke zorgt er voor en toont aan dat elke verwerking voldoet aan bepalingen gesteld bij of krachtens de wet.	- Gegevensverwerkingen zijn inzichtelijk gedocumenteerd; - Met de beschikbare middelen wordt gestreefd naar een passend doch haalbaar beveiligingsniveau van verwerkingen dat voldoet aan wet- en regelgeving; - Procedures zijn ingeregeld en worden nageleefd; - Kwaliteit van de procedures worden periodiek getoetst; - Er wordt periodiek getoetst dat er niet meer gegevens verzameld en verwerkt worden dan strikt noodzakelijk; - Persoonsgegevens worden niet (verder) verwerkt dan het doel waarvoor zij verkregen zijn.
De verantwoordelijke treft de nodige maatregelen zodat persoonsgegevens juist en nauwkeurig zijn.	- Gegevensverwerkingen zijn inzichtelijk gedocumenteerd; - Verzamelde en verwerkte gegevens zijn juist en nauwkeurig; - Juistheid en nauwkeurigheid van de verzamelde en verwerkte gegevens worden periodiek getoetst; - Persoonsgegevens worden bijgewerkt indien de situatie dit verlangt.
De verantwoordelijke bevordert, gelet op mogelijke middelen en de stand der techniek, opzet, bestaan, werking en doeltreffendheid van de privacybescherming bij de opslag, verzameling en verwerking van gegevens zowel intern als extern.	- Met de beschikbare middelen wordt gestreefd naar een passend doch haalbaar beveiligingsniveau van verwerkingen dat voldoet aan wet- en regelgeving; - Kwaliteit van de procedures worden periodiek getoetst.
De verantwoordelijke verzamelt gegevens niet anders dan voor een welbepaald, uitdrukkelijk omschreven, wettelijk doel en mag deze gegevens niet op een met die doeleinden onverenigbare wijze verwerken.	- Gegevensverwerkingen zijn inzichtelijk gedocumenteerd; - De verantwoordelijke voor iedere verwerking is vastgesteld (eventueel middels mandaat); - De doeleinden zijn voldoende concreet en specifiek beschreven; - Voor verzameling plaatsvindt, is getoetst of verzameling rechtmatig is.
Enkel persoonsgegevens die adequaat en ter zake dienend zijn voor het doeleind waarvoor zij verzameld zijn, worden verwerkt.	- Gegevensverwerkingen zijn inzichtelijk gedocumenteerd; - De verantwoordelijke voor iedere verwerking is vastgesteld (eventueel middels mandaat);

Verplichtingen	Toelichting en toetsingscriteria
	- Periodiek wordt getoetst of de gegevens (nog) adequaat en ter zake dienend zijn.
Bewaartermijnen	
De verantwoordelijke stelt termijnen op voor het wissen van de verzamelde persoonsgegevens.	- Gegevensverwerkingen zijn inzichtelijk gedocumenteerd; - Procedures omtrent het bewaren van documenten en gegevens zijn vastgesteld en worden nageleefd; - Procedures omtrent het vernietigen van documenten en gegevens zijn vastgesteld en worden nageleefd; - Indien een betrokkene hiertoe verzoekt worden de gegevens reeds eerder vernietigd of gewist.
Gronden van rechtmatigheid	
De verantwoordelijke zorgt voor de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens.	- Gegevensverwerkingen zijn inzichtelijk gedocumenteerd; - De gegevens worden verzameld met een van de uitdrukkelijke doelen van artikel 8 Wbp: • Expliciete toestemming van de betrokkene; • Noodzakelijk t.b.v. de uitvoering van een overeenkomst; • Noodzakelijk teneinde te voldoen aan een wettelijke verplichting; • Noodzakelijk teneinde een vitaal belang te beschermen; • Noodzakelijk ten behoeve van de vervulling van een taak van algemeen belang; • Noodzakelijk ter behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verantwoordelijke. - De aard van de te verwerken persoonsgegevens is vastgesteld en indien nodig is er een expliciet wettelijke grondslag aanwezig (verwerking van bijzondere persoonsgegevens ex artikel 16 Wbp); - Persoonsgegevens zijn adequaat en ter zake dienend voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt.
Gegevensverwerking bijzondere persoonsgegevens (artikel 16 Wbp)	
Expliciet wettelijke grondslag verwerking persoonsgegevens	- Indien deze gronden aanwezig zijn, worden deze periodiek getoetst.
Privacybeleid	
De verantwoordelijke heeft een (intern) privacybeleid opgesteld dat voldoet aan gestelde wet- en regelgeving.	- Wijs een verantwoordelijke aan voor de inrichting, instandhouding, ontwikkeling, uitvoering en naleving van een intern privacybeleid; - Laat het privacybeleid goedkeuren door de Raad van Bestuur; - Toets het privacybeleid periodiek en betrek bij wijzigingen de Raad van Bestuur.
De verantwoordelijke voert haalbare maatregelen uit om aan te kunnen tonen dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig plaatsvindt.	- Maatregelen worden genomen met het oog op het bewaren van documentatie, gegevensbeveiliging, PIA's, aanwijzen van een FG; - Kwaliteit van de procedures worden periodiek getoetst.

Verplichtingen	Toelichting en toetsingscriteria
Doeltreffendheid van de maatregelen wordt getoetst.	- Door interne of externe auditoren; - Over toetsing wordt gerapporteerd aan de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht.
Rechten van betrokkenen	
De verantwoordelijke stelt procedures op met betrekking tot de rechten van betrokkenen.	- Gegevensverwerkingen zijn inzichtelijk gedocumenteerd voor de betrokkenen; - Procedures over de rechten van betrokkenen zijn de betrokkenen bekend; - Procedures worden periodiek getoetst.
Het beleid met betrekking tot uitoefening van de rechten van de betrokkenen is transparant en eenvoudig toegankelijk.	- Er is een procedure met betrekking tot de rechten van de betrokkenen opgesteld en deze wordt nageleefd; - Kwaliteit van de procedure wordt periodiek getoetst; - Het beleid is openbaar toegankelijk voor medewerkers; - De inhoud van de procedure is eenduidig en begrijpelijk.
Privacy by design en Privacy by default (AVG)	
De verantwoordelijke heeft een intern beleid opgesteld met daarin haalbare maatregelen, die voldoet aan de beginselen Privacy by design en Privacy by default in overeenstemming met de AVG.	- Beleid opstellen inzake de toepassing van privacy by design en default; - Het beleid wordt periodiek op kwaliteit getoetst.
Verantwoordelijke voor de verwerking van gegevens	
De verantwoordelijke heeft inzichtelijk welke gegevens worden verwerkt door externen, of dit legitiem geschiedt en wie hiervoor verantwoordelijk is.	- Gegevensverwerkingen door derden zijn inzichtelijk opgedeeld in verwerkingen door gezamenlijk verantwoordelijke, bewerkers en ontvangers.
Gezamenlijk verantwoordelijk	- De verantwoordelijken voor de nakoming voor wet- en regelgeving zijn inzichtelijk vastgelegd; - Er is een contract tussen de gezamenlijk verantwoordelijken opgesteld: naleving wordt getoetst.
Bewerker	- Gegevensverwerkingen zijn inzichtelijk gedocumenteerd; - Er is een bewerkersovereenkomst gesloten met de bewerker, om verantwoordelijkheid voor de verwerkingen in te regelen. Een overeenkomst regelt ten minste: • De technische en organisatorische maatregelen die de bewerker inregelt teneinde de beveiliging van de persoonsgegevens te borgen; • Op deze technische en organisatorische maatregelen wordt toezicht gehouden en naleving wordt (periodiek) getoetst.
Meldplicht datalekken	
De verantwoordelijke stelt intern een procedure die inzichtelijk regelt waar een medewerker een geconstateerd datalek dient te melden.	- Wijs een verantwoordelijke aan voor de verwerking van meldingen van datalekken door medewerkers;

Verplichtingen	Toelichting en toetsingscriteria
	- Stel een procedure op omtrent het verwerken van een melding, conform wet- en regelgeving.
De verantwoordelijke stelt een procedure op voor het melden van een datalek aan de AP en mogelijk aan de betrokkene(n).	- Stel een procedure op omtrent het melden van een datalek aan de AP en aan de betrokkene(n) waarbij de wet in acht genomen wordt.
Privacy Impact Assessment (PIA) (AVG)	
Voor de verwerking voorafgaand aan de inrichting van nieuwe (persoons)registraties of bij grote wijzigingen binnen de huidige registraties, wordt een PIA uitgevoerd.	- Het privacybeleid stelt PIA's bij bepaalde veranderingen verplicht; - Een PIA bevat een algemene beschrijving van de verwerking, een beoordeling van de risico's van voorgenomen maatregelen en voorgestelde maatregelen ter beperking van de risico's.
Aanwijzing Functionaris Gegevensbescherming (AVG)	
De verantwoordelijke stelt een FG aan indien aan de wettelijke vereisten voldaan wordt.	- Een FG is verplicht wanneer een organisatie 250 medewerkers in dienst heeft; - De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van een FG zijn beschreven in het privacybeleid; - De functie-eisen van een FG zijn vastgelegd in het functieprofiel en voldoen tevens aan de wettelijke eisen zoals de AVG die stelt; - Bij inwerkingtreding van de AVG is een FG in dienst; - De FG opereert onafhankelijk binnen de organisatie.
Geheimhoudingsplicht	
Medewerkers van ORO die niet onderworpen zijn aan het beroepsgeheim, zijn verplicht tot geheimhouding van de persoonsgegevens waarvan zij kennis nemen uit hoofde van hun functie.	n.v.t.

Bijlage 16 GAP-analyse

Deze bijlage is onderdeel van §4.3 'Overzicht huidige stand van zaken binnen ORO (GAP-analyse)'.
De tabel op de volgende pagina geeft de geldende GAP-analyse weer. Een GAP-analyse geeft het verschil weer tussen de IST-situatie (huidige situatie, ook wel het vertrekpunt) en de SOLL-situatie (het doel dat men wil bereiken middels wijzigingen). Indien de wettelijke verplichting voortvloeit uit de aanstaande AVG, is dit aangegeven.

De verplichting uit de SOLL-situatie is in de GAP-analyse dikgedrukt in de kolom 'Verplichting'. De toetsingscriteria zoals deze zijn opgenomen in de SOLL-analyse worden onder de dikgedrukte verplichting weergegeven, getoetst en toegelicht.

GAP-analyse

Verplichting	Voldoet	Voldoet niet	Voldoet deels	N.v.t.	Toelichting en actiepunt(en)
Beginselen inzake de verwerking van persoonsgegevens					
De verantwoordelijke moet alle redelijke maatregelen nemen om persoonsgegevens die onjuist zijn onverwijld te wissen dan wel te rectificeren.		**X**			**Actiepunt:** inventariseer de verwerkingen van persoonsgegevens binnen ORO en documenteer deze inzichtelijk. Koppel de verwerkingen aan een wettelijk doel, stel de verantwoordelijke voor iedere verwerking op papier vast (beschrijf de feitelijke situatie van de verwerkingen). Stop per direct met de verzameling van onrechtmatige gegevens (zie Bijlage 13). Stel procedures op met betrekking tot de rechten van betrokkenen en toetst deze periodiek.
Verwerkingen van persoonsgegevens zijn inzichtelijk gedocumenteerd en gekoppeld aan een wettelijk doel.		X			Er is geen gedocumenteerd overzicht van de verwerkingen van persoonsgegevens. Verwerkingen zijn gekoppeld aan een wettelijk doel (zie Bijlage 13), maar ook dit is niet (officieel) gedocumenteerd.
De verantwoordelijke voor iedere verwerking is vastgesteld (eventueel middels mandaat).		X			De verwerking van persoonsgegevens is verdeeld over verschillende afdelingen (zo doet de HRS-administratie (deels) de verzameling van persoonsgegevens en Startpunt regelt alles omtrent de verzameling van cliëntgegevens). Dit is echter niet zodanig gedocumenteerd of gemandateerd.
De verwerking is gerechtvaardigd conform wettelijke doeleinden.			X		De gegevens die verzameld worden zijn voornamelijk gerechtvaardigd conform wettelijke doeleinden. Er zijn echter gegevens die verzameld en verwerkt worden zonder wettelijk doeleind. Deze verwerkingen zijn derhalve onrechtmatig (zie Bijlage 13).
Verzamelde en verwerkte gegevens zijn juist en nauwkeurig.			X		De gegevens die rechtmatig verzameld worden, zijn juist en nauwkeurig. De onrechtmatige gegevens zijn eveneens juist en nauwkeurig, maar mogen niet verzameld worden.
Procedures met betrekking tot de rechten van betrokkenen zijn ingeregeld.		X			Er zijn geen procedures opgesteld met betrekking tot de rechten van betrokkenen.
Toets kwaliteit van de procedures periodiek.		X			Er vindt geen periodieke toetsing plaats.
De verantwoordelijke zorgt er voor en toont aan dat elke verwerking voldoet aan bepalingen gesteld bij of krachtens de wet.		**X**			**Actiepunt:** inventariseer de verwerkingen van persoonsgegevens binnen ORO en documenteer deze inzichtelijk. Zorg dat voor alle verwerkingen van persoonsgegevens een passend en haalbaar niveau van de verplichtingen voor de verwerkingen behaald wordt (gelet op beschikbare middelen). Documenteer procedures inzake verwerkingen en toets deze procedures periodiek op kwaliteit. Toets tevens periodiek of gegevens die verzameld worden noodzakelijk zijn. Verwerk persoonsgegevens niet verder dan het doel waarmee de gegevens verkregen zijn.
Gegevensverwerkingen zijn inzichtelijk gedocumenteerd.			X		Er is geen gedocumenteerd overzicht van de verwerkingen van persoonsgegevens.
Met beschikbare middelen wordt gestreefd naar een passend doch haalbaar beveiligingsniveau			X		De digitale dossiers van medewerkers zijn in overeenstemming met de wet beveiligd en ook de verwerkingen zijn grotendeels is overeenstemming met de wet. Er worden

Verplichting	Voldoet	Voldoet niet	Voldoet deels	N.v.t.	Toelichting en actiepunt(en)
van verwerkingen dat voldoet aan wet- en regelgeving.					echter ook gegevens onrechtmatig verzameld en verwerkt. De cliëntendossiers worden niet juist bewaard (zie Bijlage 17, interview Adviseur Persoonlijk plan/Medewerker Startpunt): de archiefkasten zijn niet afsluitbaar en de ruimte waar de kasten staan is niet afgesloten. Tevens worden na verstrijken van de bewaartermijnen (zie Bijlage 12) de cliëntdossiers niet vernietigd.
Procedures zijn geregeld en worden nageleefd.		X			Er zijn geen procedures gedocumenteerd.
Kwaliteit van de procedures worden periodiek getoetst.		X			Er vindt geen periodieke toetsing plaats.
Er wordt periodiek getoetst dat er niet meer gegevens verzameld en verwerkt worden dan strikt noodzakelijk.		X			Er vindt geen periodieke toetsing plaats. Daarnaast is geconstateerd dat er gegevens verzameld worden die niet noodzakelijk en daarmee onrechtmatig zijn.
Persoonsgegevens worden niet (verder) verwerkt dan het doel waarvoor zij verkregen zijn.			X		De persoonsgegevens worden slechts verwerkt voor het doel waarmee zij verkregen zijn. In principe voldoet ORO daarmee aan deze verplichting, maar omdat er ook onrechtmatig gegevens verzameld worden, wordt (nog) niet voldaan aan deze verplichting.
De verantwoordelijke treft de nodige maatregelen zodat persoonsgegevens juist en nauwkeurig zijn.		**X**			**Actiepunt:** inventariseer de verwerkingen van persoonsgegevens binnen ORO en documenteer deze inzichtelijk. Stop per direct met de verzameling van onrechtmatige gegevens (zie Bijlage 13) en toets de juistheid en nauwkeurigheid van de verzamelde gegevens periodiek.
Gegevensverwerkingen zijn inzichtelijk gedocumenteerd.		X			Er is geen gedocumenteerd overzicht van de verwerkingen van persoonsgegevens.
Verzamelde en verwerkte gegevens zijn juist en nauwkeurig.			X		De gegevens die verzameld worden zijn juist en nauwkeurig. De onrechtmatige gegevens zijn ook juist en nauwkeurig, maar mogen niet verzameld worden.
Juistheid en nauwkeurigheid van de verzamelde en verwerkte gegevens worden periodiek getoetst.		X			Er vindt geen periodieke toetsing plaats.
Persoonsgegevens worden bijgewerkt indien de situatie dit verlangt.	X				Indien er persoonsgegevens gewijzigd dienen te worden, wordt dit gedaan. Medewerkers kunnen zelf wijzigingen doorgeven aan de HRS-administratie via MijnORO. HRS controleert de gegevens en geeft akkoord (zie Bijlage 17, interview Medewerker HRS-administratie). Wijzigingen in de cliëntadministratie worden doorgegeven door de cliënt(vertegenwoordiger). Startpunt wijzigt de gegevens (zie Bijlage 17, interview Adviseur Persoonlijk plan/Medewerker Startpunt).
De verantwoordelijke bevordert, gelet op mogelijke middelen en de stand der techniek, de opzet, het bestaan, de werking en doeltreffendheid van de bescherming bij de opslag, verzameling en verwerking van gegevens zowel intern als extern.		**X**			**Actiepunt intern:** inventariseer de verwerkingen van persoonsgegevens binnen ORO en documenteer deze inzichtelijk. Toets of alle verwerkingen voldoen aan een passend en haalbaar beveiligingsniveau dat in overeenstemming is met wet- en regelgeving. Indien het niveau onvoldoende is, zorg ervoor dat het niveau passend en conform wet wordt. **Actiepunt extern:** inventariseer welke bewerkers en ontvangers ORO kent m.b.t. haar externe verwerkingen documenteer deze inzichtelijk. Toets of alle verwerkingen door bewerkers voldoen aan een passend en haalbaar

Verplichting	Voldoet	Voldoet niet	Voldoet deels	N.v.t.	Toelichting en actiepunt(en)
					beveiligingsniveau dat in overeenstemming is met wet- en regelgeving. Indien het niveau onvoldoende is, zorg er dan voor dat het niveau passend en conform wet wordt. Leg afspraken vast in bewerkersovereenkomsten. Liggen deze al vast in een bewerkersovereenkomst, wijzig de overeenkomst dan.
Met de beschikbare middelen wordt gestreefd naar een passend doch haalbaar beveiligingsniveau van verwerkingen dat voldoet aan wet- en regelgeving.			X		De digitale dossiers van medewerkers zijn op een wijze in overeenstemming met de wet beveiligd en ook de verwerkingen zijn grotendeels is overeenstemming met de wet. Er worden echter ook gegevens onrechtmatig verzameld en verwerkt. De cliëntendossiers worden niet juist bewaard (zie Bijlage 17, onder 'Het te lang of onjuist bewaren van gegevens', interview Adviseur Persoonlijk plan/Medewerker Startpunt): de archiefkasten zijn niet afsluitbaar en de ruimte waar de kasten staan is niet afgesloten. Tevens worden na verstrijken van de bewaartermijnen (zie Bijlage 12) de cliëntdossiers niet vernietigd.
Kwaliteit van de procedures worden periodiek getoetst.		X			Er vindt geen periodieke toetsing plaats.
De verantwoordelijke verzamelt gegevens niet anders dan voor een welbepaald, uitdrukkelijk omschreven, wettelijk doel en mag deze gegevens niet op een met die doeleinden onverenigbare wijze verwerken.		**X**			**Actiepunt:** inventariseer de verwerkingen van persoonsgegevens binnen ORO, documenteer deze inzichtelijk en koppel een wettelijk doeleind vast aan de verwerkingen. Stel de verantwoordelijke voor iedere verwerking op papier vast (beschrijf de feitelijke situatie van de verwerkingen). Stel een procedure op waarmee getoetst kan worden of de verzameling rechtmatig is, voordat de verzameling plaatsvindt. Toets de verzamelingen en stop per direct met de verzameling van onrechtmatige gegevens.
Gegevensverwerkingen zijn inzichtelijk gedocumenteerd.		X			Er is geen gedocumenteerd overzicht van de verwerkingen van persoonsgegevens.
De verantwoordelijke voor iedere verwerking is vastgesteld (eventueel middels mandaat).		X			De verwerking van persoonsgegevens is verdeeld over verschillende afdelingen. Dit is echter niet zodanig gedocumenteerd of gemandateerd.
De doeleinden zijn voldoende concreet en specifiek beschreven.		X			De doeleinden voor de verzameling zijn niet beschreven.
Voor verzameling plaatsvindt, is getoetst of verzameling rechtmatig is.		X			Er vindt geen toetsing van rechtmatigheid van verzameling van gegevens plaats. Tijdens het onderzoek is geconstateerd dat er onrechtmatige gegevensverzameling plaatsvindt bij de HRS-administratie en bij Startpunt (zie Bijlage 13).
Enkel persoonsgegevens die adequaat en ter zake dienend zijn voor het doeleind waarvoor zij verzameld zijn, worden verwerkt.		**X**			**Actiepunt:** inventariseer de verwerkingen van persoonsgegevens binnen ORO en documenteer deze. Stel per verwerkingen een verantwoordelijke vast en documenteer dit eveneens. Toets periodiek of de gegevens die verzameld worden nog adequaat en ter zake dienend zijn.
Gegevensverwerkingen zijn inzichtelijk gedocumenteerd.		X			Er is geen gedocumenteerd overzicht van de verwerkingen van persoonsgegevens.
De verantwoordelijke voor iedere verwerking is vastgesteld (eventueel middels mandaat).		X			De verwerking van persoonsgegevens is verdeeld over verschillende afdelingen. Dit is echter niet zodanig gedocumenteerd of gemandateerd.

Verplichting	Voldoet	Voldoet niet	Voldoet deels	N.v.t.	Toelichting en actiepunt(en)
Periodiek wordt getoetst of de gegevens (nog) adequaat en ter zake dienend zijn.		X			Er vindt geen periodieke toetsing plaats.
Bewaartermijnen					
De verantwoordelijke stelt termijnen op voor het wissen van de verzamelde persoonsgegevens.			**X**		**Actiepunt:** inventariseer de verwerkingen van persoonsgegevens binnen ORO en documenteer deze. Bepaal per document wat de rechtmatige bewaartermijn van het document is. Stel procedures op omtrent het bewaren en vernietigen van documenten en stel een procedure op m.b.t. de rechten van derden.
Gegevensverwerkingen zijn inzichtelijk gedocumenteerd.		X			Er is geen gedocumenteerd overzicht van de verwerkingen van persoonsgegevens.
Procedures omtrent het bewaren van documenten en gegevens zijn vastgesteld en worden nageleefd.			X		ORO bewaart alle dossiers van medewerkers zeven jaar na uitdiensttreding, daarna wordt het dossier vernietigd. Cliëntendossiers worden nooit vernietigd. Er liggen geen procedures vast m.b.t. het bewaren van documenten.
Procedures omtrent het vernietigen van documenten en gegevens zijn vastgesteld en worden nageleefd.			X		Er liggen geen procedures vast m.b.t. de vernietiging van gegevens. Gegevens van medewerkers worden zeven jaar na uitdiensttreding vernietigd. Cliëntdossiers worden niet vernietigd.
Indien een betrokkene hiertoe verzoekt worden de gegevens reeds eerder vernietigd of gewist.		X			Er ligt geen procedures vast m.b.t. de rechten van betrokkenen.
Documenten die niet voldoen aan de bewaartermijnen van Bijlage 12.	Er wordt niet voldaan aan onderstaande termijnen die voortvloeien uit Bijlage 12. Termijnen waar wel aan voldaan wordt, zijn niet opgenomen in dit schema. **Correspondentie benoemingen, promotie, demotie en ontslag** (minimaal 2 jaar na uitdiensttreding) → huidig: 7 jaar na uitdiensttreding. *Noot: 7 jaar is beduidend langer dan 2 jaar. Gelet op de redelijkheid en billijkheid deze termijn nogmaals overwegen.* **Gegevens rondom loonbeslag** (tot opheffing) → huidig: tot einde kalenderjaar van opheffing beslag. **Sollicitatiebrieven en correspondentie** (maximaal 4 weken, tenzij toestemming sollicitant: dan maximaal 1 jaar) → voorheen: sollicitatiebrieven van medewerkers die in dienst treden werden voorheen in het fysieke dossier bewaard. Huidig: Werving en Selectie loopt digitaal via MijnORO/AFAS. Sollicitatiebrieven en correspondentie wordt bewaard en pas 7 jaar na uitdiensttreding vernietigd. Gegevens van sollicitanten die niet in dienst treden, worden door Werving en Selectie in portefeuille bewaard. Het is niet eenduidig hoelang gegevens bewaard worden. **Arbeidsovereenkomst en mutaties** (maximaal 2 jaar vanaf uitdiensttreding) → huidig: 7 jaar na uitdiensttreding. **Functioneringsgesprekken** (maximaal 2 jaar vanaf uitdiensttreding) → huidig: 7 jaar na uitdiensttreding. **VUT-regeling (**maximaal 2 jaar vanaf uitdiensttreding) → huidig: 7 jaar na uitdiensttreding. **Afspraken inzake werk omtrent OR** (maximaal 2 jaar vanaf einde lidmaatschap) → huidig: 7 jaar na uitdiensttreding. **Verslaglegging in het kader van de Wet Poortwachter** (maximaal 6 maanden vanaf uitdiensttreding) → huidig: 7 jaar na uitdiensttreding. **Algemene medische gegevens** (maximaal 10 jaar) → huidig: geen vernietiging. **Patiëntendossier** (minimaal 15 jaar) → huidig: geen vernietiging.				

Verplichting	Voldoet	Voldoet niet	Voldoet deels	N.v.t.	Toelichting en actiepunt(en)
Gronden van rechtmatigheid					
De verantwoordelijke zorgt voor de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens.		**X**			**Actiepunt:** inventariseer de verwerkingen van persoonsgegevens binnen ORO en documenteer deze. Toets of de gegevens rechtmatig verzameld worden en toets of de gegevens adequaat en ter zake dienend zijn. Stop per direct met het onrechtmatig verzamelen van gegevens (zie Bijlage 13).
Gegevensverwerkingen zijn inzichtelijk gedocumenteerd.		X			Er is geen gedocumenteerd overzicht van de verwerkingen van persoonsgegevens.
De gegevens worden verzameld met een van de uitdrukkelijke doelen van artikel 8 Wbp.			X		De gegevens die rechtmatig verzameld en verwerkt worden, zijn allemaal gekoppeld aan een wettelijk doel (zie Bijlage 13). Bij de gegevens die onrechtmatig verzameld worden, ontbreekt dit doel.
De aard van de te verwerken persoonsgegevens is vastgesteld en indien nodig is er een expliciet wettelijke grondslag aanwezig (verwerking van bijzondere persoonsgegevens ex artikel 16 Wbp).			X		Er worden, zo bleek gedurende dit onderzoek (zie Bijlage 11), gegevens van medewerkers en cliënten onrechtmatig verzameld en verwerkt. Dit zijn geen bijzondere persoonsgegevens. De bijzondere persoonsgegevens die binnen ORO verwerkt worden, vinden rechtmatig plaats.
Persoonsgegevens zijn adequaat en ter zake dienend voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt.			X		De gegevens die rechtmatig verzameld worden zijn adequaat en ter zake dienend. De onrechtmatig verzamelde gegevens voldoen niet aan deze criteria.
Gegevensverwerking bijzondere persoonsgegevens (artikel 16 Wbp)					
Expliciet wettelijke grondslag verwerking persoonsgegevens.		**X**			**Actiepunt:** inventariseer de verwerkingen van bijzondere persoonsgegevens binnen ORO en documenteer deze. Toets de gronden van deze verwerkingen periodiek op rechtmatigheid.
Indien deze gronden aanwezig zijn, worden deze periodiek getoetst.		X			Uit dit onderzoek blijkt dat de verwerkingen van bijzondere persoonsgegevens die ORO verwerkt, rechtmatig zijn. Deze gronden worden echter niet getoetst.
Privacybeleid					
De verantwoordelijke heeft een (intern) privacybeleid opgesteld dat voldoet aan gestelde wet- en regelgeving.			**X**		**Actiepunten:** - Er is binnen ORO een privacybeleid m.b.t. de persoonsgegevens van cliënten. Dit beleid is verouderd en wordt niet meer verstrekt. Maak het reglement cliëntgegevens up-to-date en laat de RvB het reglement goedkeuren. Verstrek het vanaf dat moment weer aan alle cliënten die in zorg treden en verstrek het aan cliënten (of hun wettelijk vertegenwoordiger) die reeds in zorg zijn; - stel een reglement medewerkersgegevens op en laat de RvB dit reglement goedkeuren. Verstrek het aan alle medewerkers na goedkeuring; - stel een algemeen privacystatement op en laat dit goedkeuren door de RvB. Publiceer het op de website van ORO.

Verplichting	Voldoet	Voldoet niet	Voldoet deels	N.v.t.	Toelichting en actiepunt(en)
Wijs een verantwoordelijke aan voor de inrichting, instandhouding, ontwikkeling, uitvoering en naleving van een intern privacybeleid. Laat het beleid goedkeuren door de RvB.		X			ORO heeft geen intern privacybeleid. Er is hier daarom dan ook geen verantwoordelijke voor aangewezen. Nu er geen beleid is, heeft de RvB ook geen goedkeurig gegeven voor het beleid.
Toets het privacybeleid periodiek en betrek bij wijzigingen de RvB.		X			Er is geen beleid, dus ook geen periodieke toetsing.
De verantwoordelijke voert haalbare maatregelen uit om aan te kunnen tonen dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig plaatsvindt.		**X**			**Actiepunt:** inventariseer alle verwerkingen van persoonsgegevens binnen ORO en toets de verwerkingen rechtmatig zijn. Stop per direct met verwerkingen die onrechtmatig zijn. Stel een procedure op voor situaties waarin een PIA gewenst is. Stel een voor ORO passende functiebeschrijving op voor een DPO en FG en oriënteer voor mogelijke kandidaten. De FG is bij inwerkingtreding van de AVG verplicht.
Maatregelen worden genomen met het oog op het bewaren van documentatie, gegevens-beveiliging, PIA's, aanwijzen van een FG.		X			ORO heeft nog geen DPO en geen FG in dienst. Een situatie waarin een PIA gewenst zou zijn, heeft zich nog niet voorgedaan en er zijn geen maatregelen m.b.t. het bewaren van documentatie.
Kwaliteit van de procedures worden periodiek getoetst.		X			Er zijn geen procedures, dus geen periodieke toetsing.
Doeltreffendheid van de maatregelen wordt getoetst.		**X**			**Actiepunt:** stel een toetsingsprocedure op en toets de maatregelen na invoering periodiek op doeltreffendheid. Rapporteer aan de RvB en RvT over de bevindingen.
Door interne of externe auditoren.		X			Er vindt geen toetsing plaats.
Toetsing wordt gerapporteerd aan de RvB en RvT.		X			Er vindt geen rapportage plaats aan de RvB en RvT nu er geen toetsing plaatsvindt.
Rechten van betrokkenen					
De verantwoordelijke stelt procedures op met betrekking tot de rechten van betrokkenen.		**X**			**Actiepunt:** stel een procedure op m.b.t. de rechten van betrokkenen en verstrek deze aan de betrokkenen. Toets de procedure periodiek.
Gegevensverwerkingen zijn inzichtelijk gedocumenteerd voor de betrokkenen.		X			Er is geen gedocumenteerd overzicht van de verwerkingen van persoonsgegevens.
Procedures over de rechten van betrokkenen zijn de betrokkenen bekend.		X			Er zijn geen procedures opgesteld m.b.t. de rechten van betrokkenen.
Procedures worden periodiek getoetst.		X			Er vindt geen periodieke toetsing plaats nu er geen procedure is.
Het beleid met betrekking tot uitoefening van de rechten van de betrokkenen is transparant en eenvoudig toegankelijk.		**X**			**Actiepunt:** stel een procedure op m.b.t. de rechten van betrokkenen. Zorg ervoor dat de procedure of het beleid voldoet aan het transparantiebeginsel.

Verplichting	Voldoet	Voldoet niet	Voldoet deels	N.v.t.	Toelichting en actiepunt(en)
Er is een procedure met betrekking tot de rechten van de betrokkenen opgesteld en deze wordt nageleefd.		X			Er is geen procedure opgesteld met betrekking tot de rechten van de betrokkenen.
Kwaliteit van de procedure wordt periodiek getoetst.		X			Er vindt geen periodieke toetsing plaats, nu er geen procedure is.
Het beleid is openbaar toegankelijk voor medewerkers.		X			Nu er geen procedure is, kan deze niet openbaar toegankelijk zijn.
De inhoud is eenduidig en begrijpelijk.		X			Nu er geen procedure is, kan deze niet eenduidig en begrijpelijk zijn.
Privacy by Design en Privacy by Default (AVG)					
De verantwoordelijke heeft een intern beleid opgesteld met daarin haalbare maatregelen, die voldoet aan de beginselen Privacy by design en Privacy by default (AVG).		**X**			**Actiepunt:** stel een intern beleid op met betrekking tot de beginselen Privacy by design en Privacy by default. Neem daarbij in overweging wat haalbare maatregelen zijn voor ORO gelet op middelen. Het beleid is pas verplicht bij inwerkingtreding van de AVG.
Beleid opstellen inzake de toepassing van privacy by design en privacy by default.		X			Er is geen procedure opgesteld met betrekking tot de beginselen privacy by design en privacy by default.
Kwaliteit van de procedure wordt periodiek getoetst.		X			Er vindt geen periodieke toetsing plaats, nu er geen procedure is.
Verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens					
De verantwoordelijke heeft inzichtelijk welke gegevens worden verwerkt door externen, of dit legitiem geschiedt en wie hiervoor verantwoordelijk is.		**X**			**Actiepunt:** inventariseer welke stakeholders bewerkers, ontvangers of louter stakeholders zijn. Inventariseer vervolgens welke gegevens bewerkers en ontvangers ontvangen van ORO en toets op legitimatie. Stel een bewerkersovereenkomst op en sluit deze met bewerkers waarmee dit nog niet gedaan is.
Gegevensverwerkingen door derden zijn inzichtelijk opgedeeld in verwerkingen door bewerkers en ontvangers.		X			Er is een overzicht van alle stakeholders die ORO kent (Bijlage 10). Deze stakeholders zijn niet gekwalificeerd als bewerkers, ontvangers of louters stakeholders.
Gezamenlijk verantwoordelijk		**X**			**Actiepunt**: inventariseer welke stakeholders bewerkers zijn en kwalificeer de band als gezamenlijk verantwoordelijk, eenzijdige verantwoordelijkheid aan de zijde van ORO dan wel uitgesloten aansprakelijkheid voor ORO. Stel een bewerkersovereenkomst op en sluit deze met bewerkers waarmee dit nog niet gedaan is.
De verantwoordelijken voor de nakoming voor wet- en regelgeving zijn inzichtelijk vastgelegd.		X			Er worden geen standaard bewerkersovereenkomsten gesloten met bewerkers. Wet- en regelgeving is niet vastgelegd en er is geen verantwoordelijke aangewezen.
Er is een contract tussen de gezamenlijk verantwoordelijken opgesteld: naleving wordt getoetst.		X			Slechts van een minimaal aantal bewerkers is bekend dat er een bewerkersovereenkomst gesloten is tussen hen en ORO. Zo is er een overeenkomst met AFAS en Nedap (zie Bijlage 17, onder 'Interviews behorende bij §4.4.3 'Risico: ketenaansprakelijkheid'', interview Manager ICT en Manager HRM). Met alle nog niet geïnventariseerde bewerkers zijn geen overeenkomsten gesloten.

Verplichting	Voldoet	Voldoet niet	Voldoet deels	N.v.t.	Toelichting en actiepunt(en)
Bewerker			**X**		**Actiepunt:** inventariseer welke stakeholders bewerker zijn. Kwalificeer de band met de bewerker (gezamenlijk verantwoordelijk, eenzijdige verantwoordelijkheid aan de zijde van ORO dan wel uitgesloten aansprakelijkheid voor ORO), stel een bewerkersovereenkomst op en sluit deze met de bewerker.
Gegevensverwerkingen zijn inzichtelijk gedocumenteerd.		X			Er is geen gedocumenteerd overzicht van de verwerkingen van persoonsgegevens.
Er is een bewerkersovereenkomst gesloten met de bewerker, om verantwoordelijkheid voor de verwerkingen in te regelen.			X		Het is slechts van enkele bewerkers bekend dat met hen een bewerkersovereenkomst gesloten in.
Meldplicht datalekken					
De verantwoordelijke stelt intern een procedure die inzichtelijk regelt waar een medewerker een geconstateerd datalek dient te melden.		**X**			**Actiepunt:** stel een interne procedure op voor medewerkers om een geconstateerd datalek te melden. Wijs tevens een afdeling/medewerker aan die de aanmelding van een lek in behandeling neemt en eventueel doorstuurt naar de juiste instanties en/of personen.
Wijs een verantwoordelijke aan voor de verwerking van meldingen van datalekken door medewerkers.		X			Er is niemand aangewezen voor de verwerking van meldingen van datalekken door medewerkers.
Stel een procedure op omtrent het verwerken van een melding, conform wet- en regelgeving.		X			Er is geen procedure voor de interne verwerking dan wel externe melding van een datalek aan de AP.
De verantwoordelijke stelt een procedure op voor het melden van een datalek aan de AP en mogelijk aan de betrokkene(n).		**X**			**Actiepunt:** stel een procedure op voor het melden van een datalek aan de AP en mogelijk aan de betrokkene(n). Wijs tevens een afdeling of medewerker aan die de aanmelding van een lek in behandeling neemt en eventueel doorstuurt naar de juiste instanties en/of personen.
Stel een procedure op omtrent het melden van een datalek aan de AP en aan de betrokkene(n) conform wet- en regelgeving.		X			Er is geen procedure voor de externe melding van een datalek aan de AP of de betrokkene(n).
Privacy Impact Assessment (PIA) (AVG)					
Voor de verwerking voorafgaand aan de inrichting van nieuwe registraties of bij grote wijzigingen binnen de huidige registraties, wordt een PIA uitgevoerd.		**X**			**Actiepunt:** stel een privacybeleid op binnen ORO en neem hier onderstaande gegevens omtrent PIA's in op.
Het privacybeleid stelt PIA's bij bepaalde veranderingen verplicht.		**X**			Er is binnen ORO geen privacybeleid opgesteld.
Een PIA bevat een algemene beschrijving van de verwerking, een beoordeling van de risico's van voorgenomen maatregelen en voorgestelde maatregelen ter beperking van de risico's.		**X**			Er is binnen ORO geen privacybeleid opgesteld.

Verplichting	Voldoet	Voldoet niet	Voldoet deels	N.v.t.	Toelichting en actiepunt(en)
Aanwijzing Functionaris Gegevensbescherming (AVG)					
De verantwoordelijke stelt een FG aan indien aan de wettelijke vereisten voldaan wordt.		**X**			**Actiepunt:** stel een functiebeschrijving FG op die voor ORO van toepassing is. Oriënteer op een passende FG, zodat deze in dienst is of treedt wanneer de AVG in werking treedt. De AVG heeft een implementatietermijn van twee jaar: aan het einde van deze twee jaar moet de FG in dienst zijn bij ORO.
Een FG is verplicht wanneer een organisatie 250 medewerkers in dienst heeft.	X				ORO heeft meer dan 250 medewerkers in dienst. Wanneer de AVG inwerking treedt dient ORO daarom een FG in dienst te hebben.
De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van een FG zijn beschreven in het privacybeleid.		X			Er is binnen ORO geen privacybeleid opgesteld.
De functie-eisen van een FG zijn vastgelegd in het functieprofiel en voldoen tevens aan de wettelijke eisen zoals de AVG die stelt.		X			Er is nog geen functieprofiel opgesteld binnen ORO voor een FG.
Bij inwerkingtreding van de AVG is een FG in dienst.				X	De AVG is nog niet in werking getreden. Een FG is nu voor ORO nog niet verplicht.
De FG opereert onafhankelijk binnen de organisatie.				X	De AVG is nog niet in werking getreden. Een FG is nu voor ORO nog niet verplicht.
Medewerkers van ORO die niet onderworpen zijn aan het beroepsgeheim, zijn verplicht tot geheimhouding van de persoonsgegevens waarvan zij kennis nemen uit hoofde van hun functie.	**X**				Iedere medewerker van ORO heeft bij indiensttreding een arbeidsovereenkomst met een geheimhoudingsbeding getekend (zie §3.5.1 Geheimhouding). **Actiepunt:** -

Bijlage 17 Interviews

Deze bijlage is onderdeel van §3.1 'Stichting ORO', §3.3 'Stakeholders', §3.6 'Overige regelingen en voorzieningen', §4.1.2 'IST-situatie', §4.4 'Risicoanalyse', §4.4.3 'Risico: ketenaansprakelijkheid' en bij Bijlage 16 'GAP-analyse'.

Verantwoording interviews
Om de huidige situatie binnen ORO helder te krijgen, is, onder meer, gebruik gemaakt van interviews. Een deel van deze interviews heb ik samen gehouden met twee dames van Duthler Associates: mevrouw Veltman en mevrouw De Jong. Zij hebben voor ORO een Privacy QuickScan gehouden. Deze scan brengt de situatie binnen ORO in kaart met betrekking tot de stand van zaken ten aanzien van de recente en aanstaande wetswijzigingen. Deze QuickScan is ORO-breed: breder dan dit onderzoek waarin keuzes gemaakt zijn over groepen betrokkenen. Vanwege de druk bezette agenda van team-, wijk- en afdelingsmanagers, is vanuit een efficiency-oogpunt besloten een deel van de interviews gezamenlijk te houden.

De gezamenlijke interviews met de dames van Duthler zijn gehouden op donderdag 3 maart 2016. Deze dag is gesproken met:
- Projectleider Beheer, Onderhoud en Facilitaire zaken (pagina 48);
- Teammanager behandeling (pagina 58);
- Wijkmanager (pagina 72);
- Manager HRM (pagina 82);
- Manager ICT en zijn technisch ondersteuner (pagina 92), en
- Bestuurssecretaris/Manager Staf (pagina 103).

De overige interviews die zijn gehouden, hebben één-op-één plaatsgevonden, zonder dames van Duthler. Er is gesproken met:
- Receptioniste/telefoniste, locatie Centraal Bureau (21 maart 2016) (pagina 111);
- Medewerker HRS-administratie (22 maart 2016) (pagina 118);
- Adviseur Persoonlijk Plan/Medewerker Startpunt (voorheen de Cliëntadministratie) (6 april 2016) (pagina 124).

Middels al deze interviews is met een dwarsdoorsnede van de organisatie gesproken. Zowel mensen die de processen 'van bovenaf zien' en begeleiden, alsook mensen die werken met de processen zijn geïnterviewd. Op deze manier is met zowel respondenten als informanten gesproken. Er is gesproken met mensen die een doel hebben dat ze willen verwezenlijken via de processen, maar ook hoe deze bedoeling daadwerkelijk ten uiting komt op de werkvloer. Er is 'awareness' onder de medewerkers geproefd, maar ook een gebrek aan awareness.

Interview Projectleider Beheer, Onderhoud en Facilitaire zaken
De Projectleider Beheer, Onderhoud en Facilitaire zaken is aangeduid als 'PBOF'.

Marianne: Goedemorgen, ik ben Marianne Veltman en werkzaam bij Duthler Associates. In opdracht van de Bestuurssecretaris/Manager Staf en geïnitieerd door Corine, doen wij hier vandaag een zogenaamde privacy 0-meting. Ik ben geen praktiserend jurist, maar bekijk één en ander vanuit de organisatorische kant. Voor de juridische kant van het verhaal heb ik Joyce meegenomen.

Joyce: Goedemorgen, ik ben Joyce de Jong en als jurist werkzaam bij Duthler Associates. Nadat ik Europees recht heb gestudeerd op de Universiteit van Tilburg, ben ik met name actief binnen Duthler binnen het overeenkomstenrecht en privacyrecht. Zeker omdat er ook wijzigingen binnen het privacyrecht op Europees niveau aankomen, is mijn achtergrond zeker relevant. Tot slot geef ik het woord aan Maartje.

Maartje: Goedemorgen, ik ben Maartje Biemans. Ik studeer HBO-Rechten aan de Juridische Hogeschool en zit momenteel in mijn laatste jaar. Ik doe mijn afstudeeronderzoek binnen ORO. Mijn onderzoek gaat ook over de nieuwe privacywetgeving: vandaar dat ik aansluit. Tot slot: vind je het goed dat ik dit gesprek opneem, zodat ik gebruik kan maken van wat er vandaag in dit interview verteld wordt en dit kan verantwoorden in mijn onderzoek?

PBOF: Opname is geen enkel probleem. Zal ik mezelf dan nu voorstellen?

Marianne: Ja, graag.

PBOF: Ik ben afkomstig uit Roemenië. Ik ben twintig jaar geleden in Nederland begonnen als onderzoeker bij de TU Eindhoven binnen het vak Bouwkunde. Tegelijkertijd met mijn werk als onderzoeker was ik ook assistent in opleiding (AIO). Dit was gelukkig te combineren. Ik werkte dus voor de TU en deed de AIO in opdracht van de TU. Dit werd betaalt door de TU: anders was het echt niet te betalen. Ik praat over de jaren '90. De opleiding kostte 23.000 gulden per jaar.

Marianne: Dat hoest je inderdaad niet zo maar op.

PBOF: De mensen die deze opleiding deden buiten de TU werkten bij eigen of andere bedrijven, gemeentes of architectenbureaus. We zijn met zestien man begonnen en hebben de opleiding met vier man afgerond. Ik kreeg salaris van de TU, terwijl de anderen die daar zaten er door hun bedrijf daarheen waren gestuurd. Het was niet dat je zegt 'leuk studentenleven en als het niet lukt doe ik het nog wel een keertje'. Nee, ik kreeg salaris dus ik wilde ook resultaat boeken en zien. Daarna kwamen er bezuinigingen in het onderwijs. Ik werd voor 30% ontslagen bij TU Eindhoven. Mensen met tijdelijke contracten, maar ook mensen die al tien of twaalf jaar werkzaam waren bij de TU, werden ontslagen. Maar oké, ik kwam bij een ingenieursbureau terecht dat inmiddels min of meer een multinational is geworden. Destijds waren we maar met z'n vijven. Daarna ben ik als zelfstandige aan de slag gegaan en als zelfstandige heb ik een aantal opdrachten van ORO gekregen. Dat was de ORO net na de fusie van 1996 van de Marestichting en het Rijtven. In de zomer van 1996 vroeg mij de toenmalige directeur: 'het hoofd Huisvesting gaat met pensioen. Is deze functie niet wat voor jou?'. Ik kende immers inmiddels de organisatie en wist met wat voor mensen ORO werkte. Het werk als zelfstandige is mooi, maar ik heb in ieder geval 'ja' gezegd in oktober van 1996. In oktober van dit jaar ben ik daarmee alweer twintig jaar in dienst bij ORO. Daarbij ben ik verantwoordelijk voor gebouwen, terreinen, installaties en facilitaire zaken gerelateerd aan gebouwen, terreinen en installaties. Ik maak dus niet schoon en zet geen koffie, maar ik doe wel inrichting en ik werk veel met ICT samen. Ik ben verantwoordelijk tot en met de stopcontacten en vanaf daar komt ICT vaak om de hoek kijken. Zodoende. De organisatie zakt wel wat terug (lacht). Ik heb gisteren gehoord dat ik vanaf 1 april a.s., zonder dat het een grap is, onder Bestuurssecretaris/Manager Staf val.

Marianne: Was dat eerst iemand anders?

PBOF: Ja, ja, maar ORO zegt de corebusiness is zorg en zo simpel is het. Dus wij gaan min of meer terug bij af. Tot een jaar of zeven geleden ben ik met een oude collega aan de gang gegaan om de hele afdeling Huisvesting te laten groeien. Wij maakten de afdeling van twee elf personen groot. En nu, door de reorganisatie, gaan we weer terug naar één persoon: dat ben ik.

Marianne: Ik heb dit plaatje (organisatieschema) gekregen. Waar ergens hangt Huisvesting?

PBOF: Eerst viel ik onder bedrijfsvoering, samen met Financiën, ICT en Huisvesting.Bij bedrijfsvoering zijn er nu wat gezondheidsproblemen en zijn de taken verdeeld. Huisvesting komt dus bij de Bestuurssecretaris/Manager Staf. Wij hebben namelijk iemand nodig die bij het MT onze belangen kan behartigen.

Marianne: Oké, duidelijk. Maar er vallen natuurlijk wel heel wat mensen onder Huisvesting?

PBOF: Wat ik al zei: tot 2007 waren we maar met z'n twee. Daarna kwam iemand anders: hij gaat nu met pensioen. Toen groeiden we uit tot elf. En nu gaan we van elf weer naar twee, denk ik.

Marianne: Oké, maar het werk blijft natuurlijk. Wordt er dan gebruik gemaakt van externen?

PBOF: Dat is nu de vraag. Daar kan ik vanaf 1 april over in gesprek gaan.

Marianne: Ja, want opzicht het onderhoud wordt er natuurlijk niet minder op.

PBOF: Nee, zeker niet. Het volume blijft hetzelfde. Het is niet alleen het onderhoud en beheer, maar ook renovatie, nieuwbouw, contractenbeheer met externen en noem maar op.

Marianne: Je kunt natuurlijk niet met z'n tweeën al die panden onderhouden.

PBOF: Het kan wel: het is een kwestie van goed oppakken. De directie zegt dat wij min of meer moeten optreden als een woningcoöperatie. Dat is voor mij heel simpel. Ik maak goede afspraken met externe leveranciers, zoals een aannemersbedrijf. Bij klachten ga ik naar hen toe. Ieder kwartaal evalueren we de kwaliteit van de huisvesting, enzovoorts. Mijn rol wordt meer een regierol als zijnde waakhond in plaats van tactisch operationeel.

Marianne: Je moet natuurlijk nog wel goed nadenken hoe je dat wilt inkleden?

PBOF: Ja, ja, absoluut.

Marianne: Hoeveel panden zijn er eigenlijk binnen ORO?

PBOF: Meer dan 170 adressen. 170 adressen.

Marianne: Ja, ik had je wel gehoord (lacht). Ik ben gewoon even helemaal…

PBOF: Deze adressen zijn allerlei typen gebouwen: van woongroepen tot huizen in een rij tot het Rijtven. Zijn jullie ooit op het Rijtven geweest?

Marianne en Joyce: Nee.

PBOF: Het Rijtven is de grootste locatie van ORO en is ongeveer 24 hectare groot. Er zit daar van alles. Woongroepen, huisartsen, tandartsen, zwembad en de kinderboerderij. O ja: de sportzaal zit er ook.

Marianne: Dat klinkt gigantisch!

PBOF: Ja, het is zeker groot. Het Centraal Bureau is hier in Helmond, maar wij zitten in Deurne, Asten, Someren, Beek en Donk, Aarle-Rixtel, Gemert, Bakel, Geldrop, Mierlo… Heb ik alles?

Marianne: Het is echt door heel de regio hè?

PBOF: Zeg maar vanuit Helmond in een straal van twintig kilometer.

Marianne: Komt het door al die reorganisaties dat er steeds weer wat bij komt?

PBOF: Van de reorganisaties heb ik inhoudelijk niet veel verstand. Ik weet dat er binnen de zorg wat transities zijn: transitie wonen en de keuken bijvoorbeeld. Maar het is een constante afweging. Hebben we te veel, hebben we te weinig? We werken samen met woningcoöperaties. Zoals ik al zei, hebben we 170 adressen. 174 precies volgens mij. Maar deze adressen zijn ongeveer 50/50 eigendommen van ORO en gehuurde woningen.

Marianne: Zo'n groot pand als in Deurne is wel eigendom?

PBOF: De locatie Rijtven in Deurne is eigendom van ORO, ja. Er zijn daar meerdere afdelingen: woonafdelingen, dagbesteding, sporten, kinderboerderij…

Joyce: Zo'n heel terrein als het ware?

PBOF: Ja, haast een klein dorpje. Komen jullie maar een keer kijken, dan krijgen jullie koffie en een rondleiding.

Marianne: Ik weet niet of we daar aan toe gaan komen met onze ambitieuze planning, maar we hadden dus eigenlijk bij jou op locatie moeten afspreken? (lacht)

PBOF: Ja, inderdaad. Ik zat tot een jaar of zeven, acht geleden op het Centraal Bureau. Dat was toen ik nog alleen de afdeling draaide. Toen we zijn begonnen met de herontwikkeling van het Rijtven, waren er dagen dat ik drie à vier keer per dag naar Deurne moest. Dat werkt gewoon niet. Dus ik ben naar Deurne verhuist. Nu zijn we weer bezig met het herschikken van kantoorruimtes, dus misschien kom ik wel terug naar Helmond. Voor mij is in Deurne werken het makkelijkst. In Deurne is namelijk de grootste locatie. Alles wat er gebeurd, gebeurt in Deurne. Er gebeurt altijd wel iets.

Maartje: En dat 'iets', varieert van?

PBOF: Van een bewoner die door de muur is gelopen naar de ruimte ernaast, waarbij alles tot aan het plafond kapot is gemaakt, tot aan kleine dingen.

Marianne: Dat is dan een cliënt die…

PBOF: In Deurne zitten zeg maar de 'zware cliënten' met boeiend gedrag.

Marianne: Boeiend gedrag… die term kende ik niet (lacht). We zitten hier natuurlijk om te kijken hoe het zit met de privacy. Jullie komen in al die panden en de mensen en instanties die jij inhuurt komen ook eigenlijk overal.

PBOF: Ik heb afspraken met die mensen. Eén van mijn grote eisen is om altijd, indien mogelijk, met dezelfde bedrijven te werken. Bijvoorbeeld de elektricien. Wij werken altijd met dezelfde elektricien: hetzelfde gezicht dat binnenloopt. Dat is rustgevend voor de cliënten en bewoners. Alle externe partijen weten dat ze niets te zoeken hebben voor negen uur in de ochtend, want we hebben te maken met een zorgprogramma waarbij gewassen en gegeten wordt. De kans is groot dat er cliënten rondhuppelen in hun blote kont en het is niet de bedoeling dat iemand van buitenaf dat ziet. Voor de cliënt niet, het personeel niet, maar ook voor mijn mensen niet. Er zijn duidelijke afspraken. Voor welke werkzaamheden dan ook: zij mogen niet onaangekondigd binnenlopen. Aanmelden gaat via mij, via de Frontoffice of via de locatie zelf. Bijvoorbeeld als er in het weekend een technisch probleem is, worden de externen gebeld door de locatie en dan weet de locatie ook dat op een bepaald tijdstip bijvoorbeeld de firma Kuijpers komt. Het personeel daar is dan op de hoogte. Die mensen bellen als ze voor de deur staan en lopen niet zomaar binnen.

Marianne: Er zijn natuurlijk locaties waar de deur eigenlijk 'open staat'.

PBOF: Ja, die zijn er ook, maar op het Rijtven niet eigenlijk. Daarbij is de afspraak dat de mensen gewoon moeten bellen. Ze lopen niet zomaar binnen om een lampje te vervangen. Nee: dan bellen ze. Zelfs ik bel als ik er naartoe ga.

Marianne: Dus je houdt jezelf aan dezelfde afspraken?

PBOF: Ja. Ik heb sleutels en alles, maar ik bel ook eerst. Zeker als het 's morgens vroeg is. Ik bel en als de locatie aangeeft: 'het is goed, kom maar binnen', dan ga ik naar binnen. Eerder niet. Het zou anders namelijk zo maar kunnen zijn dat je binnenloopt in een crisissituatie of een crisissituatie die in ontwikkeling is. Dan heb je daar niets te zoeken.

Marianne: Nee, ik kan me voorstellen dat je daar dan niet eens wilt zijn.

PBOF: Nee, zeker niet. Maar goed, ik praat over het Rijtven in dat geval. Bij andere locaties, waar de mensen begeleid zelfstandig wonen, is het de cliënt die een sleutel heeft van zijn eigen appartement of kamer. Je kan dan sowieso niet onaangekondigd binnen komen.

Joyce: Dus jullie respecteren eigenlijk de privacy van de cliënt?

PBOF: Jazeker. We hebben bijvoorbeeld locaties waarbij cliënten begeleid zelfstandig wonen. Zij hebben de sleutel van hun kamer, van de voordeur en van de fietsenstalling. Zij hebben dus een sleutel die op die sloten past, maar niet op andere sloten.

(Onderbreking, telefoon PBOF gaat af)

PBOF: Goedemorgen. Frans, ik zit in overleg. Ja, alsjeblieft. Is het spoed? Ja, dat kan. Die mensen zijn geïnformeerd. Oké, hoi.

(Telefoongesprek beëindigd)

PBOF: Dit is precies wat ik bedoelde zojuist. Van de man die net belde, stonden mensen om iets op te komen nemen. Ik weet dat sinds gisteren. Ik heb de locaties geïnformeerd dat die mensen komen: 'vanaf half elf komt firma X om Y te doen'. In dit geval belde de firma mij eerst om te vragen of ze nog terecht kunnen.

Marianne: Die mensen komen dus op en gegeven moment naar binnen toe en zien de cliënten die daar wonen. Hebben deze mensen ook iets van een geheimhoudingsplicht?

PBOF: Jawel. In de zin dat zij geen toegang hebben tot zorgplannen of diagnostiek of gegevens van cliënten. De afspraak is 'jongens, wat jullie zien, houden jullie voor jullie zelf'. Kijk maar gewoon naar hetgeen wat jullie moeten doen en vergelijk dingen die je alsnog hoort of ziet maar het met jouw eigen gezinssituatie. Als jij je vrouw afslaat met pannen in de keuken, ga je dat morgen ook niet tegen de buren vertellen. Ik vertrouw op fatsoen en gezond verstand: dat hetgeen wat zo'n jongen ziet bij een groep voor zichzelf houdt. Gelukkig gebeurt dat ook en vaak zien ze ook niets. Tenminste, niets meer dan op televisie (lacht). Als er echt iets aan de hand is, komen ze ook niet binnen. Maar ze begrijpen dat ze niet kunnen zeggen 'ik heb de dochter van de buurvrouw gezien en die kroop daar over de grond vol met eten', of zoiets.

Maartje: Zijn dat mondelinge afspraken?

PBOF: Ja, dat zijn mondelinge afspraken. Er zijn ook schriftelijke afspraken in verband met veiligheidsvoorschriften. Deze hebben de bedrijven van ons gekregen, of, stel dat er een nu nieuw project begint, krijgt het bedrijf deze al eerder ter hand gesteld. Het gaat vooral om de manier van werken. Laat een gereedschapskist niet onbewaakt achter je staan, want de cliënten zijn harstikke vindingrijk. Ze pakken direct een hamer en gaan jou dan 'helpen'. Dat soort zaken staan schriftelijk op papier. Dat de meterkast niet open blijft staan terwijl je koffie gaat drinken: dat soort zaken.

Joyce: Kunnen wij die veiligheidsvoorschriften ontvangen?

PBOF: Ken je de directiesecretaresse die daarover gaat, Maartje?

Maartje: Ja.

PBOF: Oké, vraag het maar aan haar. Zij kan jou daaraan helpen.

Maartje: Is goed, doe ik.

Marianne: Maartje, we leggen alle actiepunten bij jou neer: hou jij het boodschappenlijstje bij?

Maartje: Geen probleem.

PBOF: Er is een lange en een verkorte versie. Vraag het maar aan haar: zij weet waar je het kunt vinden.

Maartje: Oké, dat ga ik regelen.

Marianne: We zitten hier niet om dingen te constateren en dan te zeggen 'dat doen jullie verkeerd'. We voeren dus geen audit uit: we zoeken naar mogelijke verbeterpunten binnen de organisatie, maar dat hadden we in de uitnodiging volgens mij ook zo neergezet. Hoe is bijvoorbeeld een en ander geregeld met de toegang tot systemen? Er is natuurlijk van alles: telefonie, IT, enzovoorts. IT wordt door IT zelf geregeld? Want je zei net al: 'ik regel de stopcontacten en daarna komt IT'.

PBOF: Ja, IT wordt door IT zelf geregeld. Cliënten die begeleid wonen hebben zelf soms ook een telefoontje, iPad of een tablet, maar dat regel ik niet. Dat soort dingen regelt de zorg met wettelijke vertegenwoordiger of met de familie. Ik spreek niet af met de cliënten dat ze geen foto's mogen maken met hun medebewoners. Dat is aan de zorg zelf.

Marianne: Oké. Ik weet bijvoorbeeld wel in het pand waar we de vorige keer gesproken hebben… Ik ben echt slecht in namen. Maartje, jij weet wel welk pand ik bedoel?

Maartje: Het Centraal Bureau?

Marianne: Ja, het Centraal Bureau. Daar hangen hele mooie foto's van cliënten. Tijdens dat gesprek ging het over die foto's en daar werd verteld dat voor zulke foto's expliciet toestemming wordt gevraagd aan de cliënt dan wel aan de wettelijke vertegenwoordigers.

PBOF: Die foto's hangen daar vanaf 2000. Zestien jaar dus al.

Marianne: Ik vind het echt hele mooie foto's!

PBOF: Die cliënten zijn nog te vinden op onze locaties.

Maartje: De cliënten zijn vast zelf ook enorm trots op die foto's.

PBOF: Het zijn foto's gemaakt door een professional in een studio. De cliënten zijn er inderdaad erg trots op.

Marianne: Regel jij dan ook dingen rondom die foto's? Of puur het ophangen ervan?

PBOF: Er zijn wel afspraken met bijvoorbeeld de mensen die in opdracht van PR en Communicatie op onze terreinen foto's komen maken. Er komen bijvoorbeeld architecten die nieuwe panden gebouwd hebben bij ons die graag foto's willen maken voor in hun portfolio. Dat is prima, maar er mag geen enkele cliënt op de foto. Als ze bij mij komen, is de algemene afspraak: 'jongens, jullie kunnen de geiten, konijnen en ezels op de foto zetten, maar geen cliënten of medewerkers op de foto'. Tenzij er een actie is die er speciaal op gericht is om cliënten te fotograferen, zoals de kermis op het Rijtven of bij open dagen.

Marianne: Dan wil je juist laten zien hoe gezellig het is?

PBOF: Juist. Maar dat regelt PR en Communicatie met name. ORO schakelt zelf de mensen in voor deze specifieke gelegenheden. Dit staat eigenlijk los van Huisvesting en gebouwbeheer.

Maartje: Ik zit even hardop te denken. Wordt er bijvoorbeeld gebruik gemaakt van camerabeheer of cameratoezicht?

PBOF: Nee, in principe niet.

Joyce: Of pasjes waarin iets wordt vastgelegd?

PBOF: We werken met pasjes voor de toegang tot gebouwen. Op het Rijtven zijn ook een aantal cliënten die een eigen druppel hebben. Deze is puur voor toegang tot de eigen kamer.

Marianne: Dus in plaats van een sleutel…

PBOF: Die druppel is zo geprogrammeerd dat deze past op de kamer van de cliënt, maar de cliënt verder nergens toegang tot heeft.

(PBOF toont zijn sleutels)

PBOF: Ik heb overal toegang tot. Mijn sleutels liggen aan de ketting (lacht). Ik moet er niet aan denken dat ik ze kwijtraak. We werken met een sleutelsysteem: dat systeem werkt op verschillende niveaus.

Joyce: Maar er hangen dus ook geen camera's buiten op de panden?

PBOF: Ik denk alleen maar bij de Paardenstal op het Rijtven. We hebben al een paar keer gehad dat de paarden gestolen werden door zigeuners en dat we ze terug hebben moeten kopen op de paardenmarkt. Dat is al een paar jaar geleden. Vroeger hadden we ook op het terrein en de parkeerplaats camera's, maar tegenwoordig niet meer. Bij die stallen worden dagactiviteiten uitgevoerd. Cliënten komen paarden voeren en onderhouden de paarden: niks bijzonders.

Marianne: Er zit natuurlijk wel een privacy-aspect aan: hoe bewaar je dat bijvoorbeeld.

Joyce: Is er een afdeling beveiliging waar dat onder valt?

PBOF: Nee. Ik denk dat dit item onder de wijkmanager van het Rijtven valt. Hij regelt bijvoorbeeld ook cameratoezicht bij cliënten op hun kamer.

Joyce: En is dat om toezicht te houden of?

PBOF: Nee. Deze camera's zijn er eigenlijk alleen voor de zorg. Niet voor de veiligheid van het pand zelf. Ik weet, maar misschien kunnen jullie dat beter aan hem vragen, dat zulke camera's alleen worden toegepast op medisch advies en met toestemming van de ouders of wettelijk vertegenwoordigers. Denk daarbij aan epileptische aanvallen en dergelijke.

Joyce: Het is ook niet dat het niet mag, maar…

PBOF: Je bent natuurlijk erg beperkt.

Maartje: Cameratoezicht is natuurlijk een zware maatregel.

PBOF: Ja, daarom zijn er ook nog andere instrumenten. Op vijf andere locaties, waaronder de Vennen in Deurne, hebben we een andere oplossing bedacht. De Vennen in Deurne bestaat uit vijf huizen met circa twaalf cliënten. Er is daar geen nachtdienst. Op één van de vijf woningen was nachtdienst: de andere vier was geen nachtdienst, maar ook geen camera's in verband met privacy enzovoorts. Er is wel een inluistersysteem en er is een inluisterdienst. Ook daar is de wijkmanager van het Rijtven de big chief. De inluisterdienst zijn mensen die inluisteren op locatie. Ze zijn getrainde afluisteraars (lacht). Zij weten op basis van de geluiden die zij horen, wat de stand van zaken is.

Marianne: En afhankelijk daarvan ondernemen zij actie?

PBOF: Ja. Als ze iets vreemds horen, sturen ze iemand. Zij kunnen, zonder dat zij de cliënt fysiek kennen, maar wel wetende dat het Pietje is, horen aan bepaalde geluiden dat er iets met die bepaalde cliënt niet goed gaat en dan sturen ze iemand.

Marianne: Is dat centraal geregeld?

PBOF: Ja. Ik weet eerlijk gezegd niet of deze banden bewaard worden. Volgens mij is het puur luisteren en wordt er niet opgenomen, maar dat kun je beter vragen met Wilbert. Volgens mij zijn de beelden en geluiden gewoon virtual: ze zijn op dat moment hoor- en zichtbaar, maar worden niet opgenomen.

Marianne: Je zou verwachten dat zo'n inluistersysteem er is om op dat moment te constateren of er iets aan de hand is. Er is verder geen nut om die geluiden op te nemen en te bewaren. Ik kan me wel voorstellen dat dat bij camerabeelden anders is.

PBOF: Ja, maar dat moet je even met de wijkmanager vaststellen. Op de Vennen gebruiken we dus inluisterapparatuur dat op een centraal punt ingeluisterd kan worden. Een jaar of vijf, zes, zeven geleden was het wereldkampioenschap voetballen. Dat was in Zuid-Afrika of zo. Omdat er zo'n tijdsverschil was, werden sommige wedstrijden 's nachts uitgezonden. Het personeel constateerde de ochtenden na de wedstrijden dat de cliënten niet naar dagbesteding wilden, omdat ze allemaal 'ziek' waren.

Marianne: Maar eigenlijk vermoeid waren van het voetbal kijken?

PBOF: Ja, precies. De nachtdienst vertrok op een bepaald tijdstip en om twee uur 's nachts: hopla, kwamen alle cliënten stiekem televisie kijken in de woonkamer. Ze deden héél stil, want ze wisten maar al te goed dat er ingeluisterd kon worden. En de inluisteraars hadden helemaal niks door! Ze kwamen toen bij mij: 'Help ze zijn zo slim geworden!' (lacht). De cliënten hebben echt wel in de gaten dat ze afgeluisterd worden. Ik heb toen verklikkers op de deuren gezet. Als een cliënt dan naar de WC gaat, hoort de

nachtdienst ‘bliep’. Dus de deur is open en ‘bliep’: de deur is weer dicht. De afluisteraars weten dan dat de cliënt op het toilet zit. Vijf minuutjes, tien minuutjes: oké. De cliënten waren erg slim. De nachtdienst hoorde op een gegeven moment steeds: ‘bliep, bliep’. De cliënten deden snel de deur open en dicht om te ‘ontsnappen’. Het is dus eigenlijk een soort van spelletje voor hen. Ze nemen het risico, omdat de kans klein is dat er net op die locatie op die kamer wordt ingeluisterd.

Marianne: Je wil ze eigenlijk de vrijheid geven, maar…

PBOF: Klopt, maar de inluisteraars moeten ook weten wanneer de deur open is gegaan. Want is die persoon na een kwartier nog niet terug: dan kan er iets aan de hand zijn. Misschien is de cliënt onwel geworden, in slaap gevallen op het toilet. Er moet dan in ieder geval iemand gaan kijken wat er gaande is.

Marianne: Oké. Die verklikkertjes waar je het net over had: is niets anders dan een geluidje?

PBOF: Ja, meer niet.

Maartje: Dus dat maakt eigenlijk meer onderdeel uit van het inluistersysteem?

PBOF: Ja, precies. Maar die cliënten: er zitten slimme tussen hoor.

Marianne: Dus geen voetbal meer in landen met afwijkende tijden?

Joyce: Nou, we doen in ieder geval niet mee aan het WK dit jaar. Wel aan de Olympische Spelen in Brazilië: dus wie weet.

PBOF: Of andere wedstrijden in de VS of Canada. Je houdt het toch niet tegen.

Joyce: Nee, inderdaad. De 100-meter van Daphne Schippers is om vier uur ’s nachts hoorde ik al. Dus dan zullen er weer wat bliepjes af gaan!

PBOF: Er zitten echt wel slimme jongens tussen.

Marianne: Je hebt natuurlijk zo veel verschillende niveaus en gradaties.

(Onderbreking, telefoon PBOF gaat af)

PBOF: Goedemorgen. Belt u alsjeblieft naar de Frontoffice op het Rijtven, ik zit in overleg. Ja? Oké. Hoi.

(Telefoongesprek beëindigd)

PBOF: Er kwam iemand een hele tijd geleden bij ons vanuit een gezinssituatie. Een zware autist met veel gedragsproblemen. In de loop van de tijd heeft hij zich perfect ontwikkeld. Had zelfs beschikking en deels beheer over zijn eigen geld. Tegenwoordig doet hij lichte werkzaamheden bij ons, zoals kopiëren. Hij is autistisch, maar ontzettend gepassioneerd door Lego. Dus, ik zat hier nog op het Centraal Bureau en hij was jarig. Ik gaf hem een grote doos Lego en dacht dat hij daar zeker wel een tijdje zoet mee zou zijn. Hij was er in twintig minuten mee klaar. Ik denk dat ik er zelf wel drie weken mee bezig zou zijn geweest. Het was echt ongelofelijk. Hij hield het modelboekje in de hand en ‘tjak, tjak, tjak’. Ik dacht bij mezelf ‘Je hebt hier niets te zoeken’ (lacht). Echt, in twintig minuten was hij klaar met het grote bouwwerk.

Marianne: Je noemde net al de Frontoffice. Die hoort dus niet bij jouw clubje. Waar hoort die bij? Ook bij die Wijkmanager?

PBOF: Nee, hij is van de Zorgcentrale.

Marianne: Nee, even terug. Jij zei ‘mensen komen hier niet onaangekondigd binnen, het gaat of via mijzelf, de locatie of via de Frontoffice’. Net aan de telefoon noemde je het ook. Ik vroeg me nu af wat de Frontoffice is. Is dat een algemene Frontoffice?

PBOF: Nee, ik bedoel de Frontoffice Huisvesting. Twee collega’s van mij spelen de rol van Frontoffice. Daar komen onder meer alle klachten binnen. Dus ook als bedrijven extern bellen, komen zij bij de Frontoffice. Stel, zij moeten bij de Technische Ruimte zijn, dan halen zij de sleutel op bij de Frontoffice. Er komt dus nooit zo maar iemand binnen. Als ze komen in de weekenden of op feestdagen, melden zij zich bij de locatie. De locatie weet van hun komst.

Joyce: Melden cliënten ook zelf storingen?

PBOF: Dat doet meestal het personeel. Nu met de 24/7-zorgcentrale, kunnen zij ook telefonisch daar terecht, mocht er iets zijn. Er is daar altijd personeel aanwezig: een soort commandogroep. Bij brand en dergelijke. Alles is netjes geregeld.

Marianne: Dat zijn natuurlijk ook aspecten die in jouw portefeuille vallen?

PBOF: Ja, maar een collega van mij is Veiligheidscoördinator. Hij houdt zich bezig met legionella, inbraken, branden, veiligheidssurveillance met externe bedrijven. Op het Rijtven rijdt er tweemaal per nacht beveiliging over het terrein heen om te kijken of ze niets raars zien. Soms is er ook externe beveiliging op locatie. Bij bepaalde locaties zitten cliënten die begeleid zelfstandig wonen, maar ze zijn van hoog niveau. Ze zijn zwakbegaafd, maar dat zie je niet per se aan de buitenkant. Ze zijn een makkelijke prooi

voor de criminele wereld. Voor alle aspecten van de criminele wereld: van dealen tot andere gekke dingen. Op Deurne bij zo'n locatie als de Tjerk Hiddestraat, een appartementencomplex, waar, met alle respect, de dienstdoende nachtbegeleidster negentien jaar is, zitten mensen voor de deur die zeggen tegen haar: 'Waar bemoei jij je mee?'. Zij kan dan de beveiliging bellen. Die parkeren dan de auto voor de deur en vaak is het dan ook opgelost. Als wij de politie bellen, zeggen die altijd 'Wij kunnen niets doen'. Allereerst is jouw cliënt gehandicapt…

Joyce: … en er gebeurt nog niets strafbaars'.

PBOF: Ja, precies!

Maartje: En er is 'geen direct gevaar'.

PBOF: Precies, precies! Dat is erg lastig. Het pallet is breed.

Marianne: Dat kan ik me voorstellen. Maar, er zijn dus andere mensen die dat in hun portefeuille hebben?

PBOF: Jazeker. Vooral voor de zorg moet er bewaakt worden. De technische kant ligt bij ons. Maar het handelen in crisissituaties is hun specialisme.

Marianne: Ieder pand moet natuurlijk voldoen aan bepaalde regels en eisen. Is elke kamer van een cliënt afgesloten?

PBOF: Ja.

Marianne: Oké. De cliënt heeft dan zijn eigen sleutel of druppel?

PBOF: Ja, maar we spreken dan wel over cliënten die begeleid zelfstandig wonen. De cliënten die opgenomen zijn of bedlegerig zijn natuurlijk niet. Die kunnen niets met een sleutel.

Marianne: Nee, oké, maar je kunt natuurlijk hier opgenomen zijn en wonen, maar wel in staat zijn om een sleutel te gebruiken op hun eigen kamer.

PBOF: Dat is het specialisme van de zorg. De zorg kan ons vragen om voor die cliënt, zodat ze hem kunnen trainen: 'Willen wij graag een slot op zijn deur met een sleutel voor hem'. Dat trainen is bijvoorbeeld om hem voor te bereiden op de overstap van groepswonen naar begeleid zelfstandig wonen in een appartement. Het personeel heeft uiteraard een loper: als er iets gebeurt, kunnen zij altijd naar binnen. Aan de binnenkant van de kamer zit geen sleutel, maar een draaiknop, zodat in geval van brand of nood de cliënt niet de sleutel hoeft te zoeken, maar de deur open kan draaien en naar buiten kan. Het gaat erover uit dat de cliënt het gevoel krijgt dat 'dit is mijn kamer. Ik sluit de kamer af wanneer ik dat wil'.

Marianne: Dus het is niet standaard dat dat op een kamer zit?

PBOF: Nee. Alle kamers zijn voorzien van een cilinder: de voorzieningen zijn er in ieder geval. Zie het maar zo: alle kamers zijn voorzien van een slot, maar niet alle cliënten zijn voorzien van een sleutel. Het technische aspect is geregeld, maar de zorg geeft aan of ze gebruik willen maken van een getroffen voorziening.

Marianne: Joyce, Maartje, dan kijk ik even naar jullie tweeën, maar er is toch ergens geregeld in een wet dat iedere cliënt recht heeft op privacy en als hij een eigen kamer heeft dat deze op slot moet kunnen?

Joyce: Er zullen ongetwijfeld uitzonderingen zijn, maar volgens mij is dat geen standaard.

Marianne: Oké. Maar goed, jij zegt dat als de zorg erom vraagt dat het in ieder geval kan?

PBOF: Ja, als het zorg het vraagt kan het. Het kan voor de eigen ontwikkeling van een cliënt, maar het kan ook zo zijn dat een cliënt het niet leuk vindt als per ongeluk andere mensen op zijn kamer komen. Dat kan ook. Het is dus niet alleen maar als therapie, maar ook ten behoeve van privacy.

Marianne: Ik ken bijvoorbeeld uit eigen ervaring een verhaal, waarbij een cliënt alle kamers van een voorziening doorsnuffelde en bij iedere kamer iets mee nam, als zijnde een trofee. De rest van de bewoners was dan helemaal van slag.

PBOF: Laat ik het zo zeggen, vanuit mijn kant, de technische kant, zijn de voorzieningen getroffen of kunnen de voorzieningen getroffen worden op aanvraag van de zorg. Ik kan niet inschatten of een bepaalde cliënt een bepaald niveau bereikt heeft.

Marianne: Is er ook op iedere voorziening een werkruimte voor het zorgpersoneel?

PBOF: Klopt. Dit zijn afgesloten voorzieningen. Hier zijn namelijk dossiers en medicijnen aanwezig. Deze kasten zijn afgesloten, maar de precieze spelregels zijn aan de locatie zelf. De voorzieningen, zoals afsluitbare kasten, zijn geregeld.

Marianne: Jij zorgt dus eigenlijk alle voorzieningen er zijn en de zorg geeft aan waarvan zij gebruik wil maken.

PBOF: De zorg bepaalt het niveau. Niet ik.

Marianne: Er zijn natuurlijk ook andere specifieke ruimtes, zoals bij ICT. Er zijn daarnaast natuurlijk nog meer ruimtes waarvan je wilt dat mensen die niet zo maar kunnen betreden.

Maartje: Bij HRM bijvoorbeeld?

PBOF: Inderdaad bij personeelszaken, bijvoorbeeld.

Joyce: Dat is een goede inderdaad.

Marianne: Om maar een voorbeeld te noemen: wij zijn hier (bij de Rakthof) via de achterdeur binnengelopen. Je ziet wel overal mensen zitten, maar stel dat er een kamer is waar op dat moment niemand zit, dan is het volgens jou op dat moment de verantwoordelijkheid van degene die daar normaal zit om het al dan niet af te sluiten.

PBOF: Op het Centraal Bureau heeft ieder kantoor een eigen sleutel, die past op de poort, voordeur en het eigen kantoor.

Marianne: Oké.

Maartje: Ik heb bijvoorbeeld geen eigen sleutel. Als ik op het Centraal Bureau kom en het kantoor waar ik die dag zit, is nog op slot, dan ga ik bij de Receptie een loper halen.

Marianne: Oké, dus dan vertrouwen ze jou op jouw eerlijk gezicht dat je die loper weer terugbrengt?

Maartje: Ik lever de loper meteen nadat ik het kantoor geopend heb weer in.

Marianne: Toch wel (lacht).

Maartje: Ik denk als ik dat niet zou doen, dat er dan na verloop van tijd wel een keer aan mijn mouw getrokken wordt van 'Breng je de loper nog terug?'.

Marianne: Maar dat is eigenlijk de verantwoordelijkheid van de houder van de sleutel?

PBOF: Ja. Bij personeelszaken bijvoorbeeld hebben ze een 'halve deur'. Zo'n paardendeur meer. Daar kom je in ieder geval niet zo maar binnen.

Marianne: De deur is wel open, maar niet 'echt' open. Even iets anders dan. Doen jullie ook nog iets bewust aan het niet te makkelijk in kunnen kijken van panden? Op woonvoorzieningen en dergelijke? Of is het veelal dat die redelijk beschut liggen? Alhoewel, ze staan natuurlijk ook in woonwijken.

PBOF: Ze staan inderdaad ook in woonwijken. Op de zware afdelingen, die met name op het Rijtven zijn, maar ook op afdelingen in woonwijken, worden vaak voorzieningen getroffen, al wordt dit meestal aangegeven door de zorg. Stel dat er een rolluik moet komen of een zonneluifel met een grote dichtheid, is dat allemaal op verzoek van de zorg. Stel dat een bepaalde bewoner verstandelijk afzwakt, kan de zorg zeggen tegen mij: 'Kun je op de kamer van die cliënt een rolluik aanbrengen?'. Dan kan dat. Stel dat er een crisissituatie is. Die hoeft nog niet eens per se helemaal uit de hand te lopen. Dus er hoeft niet eens iemand in zijn blootje rond te lopen of obscene handelingen uit te voeren, maar stel dat er een crisissituatie gaande is of op komst is, dan moet de inkijk van buitenaf beperkt worden. Stel je voor, ik laat de hond uit en zo'n situatie is gaande. Stel dat ik dan twee begeleiders bij zo iemand 'bezig zie'. Dat kan er van buitenaf heel anders uitzien dan hetgeen wat er daadwerkelijk gaande is. Dus de zorg kan, indien gewenst, een rolluik aanvragen. Er zijn ook kamers waar al rolluiken zijn. Sommige cliënten kunnen ook alleen met een rolluik slapen, omdat zij alleen kunnen slapen als het pikdonker is.

Marianne: Oké. Je hebt bijvoorbeeld ook gemeenschappelijke ruimten zoals de woonkamer. Als dat in een woonwijk is, zijn er dan extra voorzieningen zodat je de woonkamer niet in kunt kijken? Is natuurlijk lastig, want het is eigenlijk ook een belemmering voor de cliënt.

PBOF: Het is zorgafhankelijk. Er kunnen bijvoorbeeld ook struiken voor de raam geplaatst worden. Maar het is geheel situationeel en soms best complex. ORO heeft iets te zeggen over de cliënten door zijn zorgplicht, maar er zijn ook families met inspraak. Sommige families zeggen: 'ik wil dat mijn kind, net als thuis, vanuit de stoel in de woonkamer naar buiten kan zwaaien naar de mensen die langskomen'. Terwijl de volgende familie dat niet wil, omdat hun zoon of dochter zijn of haar tong uitsteekt naar de mensen die langs de raam af komen. We zoeken daarom de juiste middenweg: dat is ooit best lastig.

Marianne: Als je inderdaad die twee tegenstrijdigheden op één woning hebt zitten, heb je inderdaad een probleem.

PBOF: Dus ik tref vriendelijke voorzieningen. Zodat het er ook niet als een bunker uitziet.

Marianne: Lastig, die tegenstrijdige belangen. Enerzijds wil je de privacy beschermen, maar anderzijds wil je dat mensen zo normaal mogelijk kunnen leven, alsof ze thuis zijn.

PBOF: Ja, ook het contact met buiten speelt een rol. Ik werk al twintig jaar bij ORO en sinds die tijd is de wet- en regelgeving al zeker acht keer gewijzigd. Elke keer als er een

nieuwe minister-president komt overigens. Heeft die een oma dan krijgen de ouderen meer zorg, heeft die een buurjongen met een handicap dan krijgen de gehandicapten meer zorg en zo is het elke keer afwachten.

Joyce: En dan komt er zo nu en dan iets in het nieuws…

PBOF: Ook dat, ja. Dan moeten we een traject volgen om naar rechts te gaan en wanneer dat afgelopen is volgen we een traject om terug naar links te gaan. Ik denk in de jaren '96 en '97 hadden we te maken met zogenaamde omgekeerde integratie. Gehandicapten mochten toen van instellingen de wijken in. Allemaal mooi en aardig, maar dan begint het. De familie zegt: 'Onze kinderen zaten op het Rijtven. Ze konden er rondhuppelen, fietsen en spelen met de konijnen. Nu wonen ze in de woonwijk en worden ze gepest door kindjes van vier of vijf jaar oud en we kunnen niks doen'. Dat is helaas de maatschappij. Op het Rijtven hadden cliënten een disco en dagbesteding, er werden barbecues georganiseerd, enzovoorts. Nu geeft de buurman een barbecue. Komt een kindje binnen van ORO en die gaat aan de schutting hangen. Eén, twee, drie, vier keer is dat misschien leuk, maar de vijfde keer niet meer. Niet voor de cliënt en ook niet voor anderen. Andere cliënten worden overgeplaatst naar een wijk, maar er wordt wel gezegd dat ze daar 'lekker kunnen voetballen'. Typisch voorbeeld: de bal gaat over de schutting. De eerste paar keer komt die terug, maar daarna ook niet meer. De keer daarop wordt de schutting twee keer zo hoog gebouwd.

Marianne: Het heeft ook alles te maken met waar je bent opgegroeid natuurlijk.

PBOF: Zeker, maar het heeft ook met de acceptatie van de mensen te maken. Even gerelateerd aan onze cliënten: wij moeten vanuit onze kant alles doen wat voor hen en hun ontwikkeling goed is.

Marianne: Jouw visie is: bekijk het vanuit de zorg.

PBOF: Ja. Vanuit zorgperspectief kunnen er allerlei voorzieningen getroffen worden, maar de corebusiness van ORO is en blijft zorg. Ik kan vooruit denken en bepaalde voorzieningen al treffen, zoals loze leidingen bij de kozijnen voor toekomstige rolluiken.

Marianne: Zodat het een kwestie aan plaatsen is, zonder dat daarbij de halve kamer overhoop gehaald moet worden.

PBOF: Er zijn ook interne verhuizingen. Cliënten die van de ene naar de andere voorziening gaan.

Marianne: Zijn dat dingen die buiten jouw zichtveld gebeuren, die verhuizingen?

PBOF: Nee: ik organiseer die verhuizingen.

Marianne: Oh, dus die doe je wel?

PBOF: Ja. Ik krijg daarvan tijdig bericht van de zorg. 'Hallo, cliënt X, komt vanuit thuissituatie en die gaat naar die locatie, die kamer, die heeft dit, dit en dat nodig'. Ik ga met die mensen rondom tafel en wijs ze op aandachtspunten.

Joyce: Die gegevens, de naam, oude adres en nieuwe adres, …

PBOF: Dat loopt allemaal via andere kanalen.

Joyce: Dat komt niet bij jou terecht?

PBOF: Bij mij komt: 'Jantje komt vanuit thuissituatie in Den Bosch, wordt opgenomen binnen Vennen 5'.

Maartje: Het is dus echt het minimaal mogelijke aan informatie?

PBOF: Ja.

Joyce: Is dat een bewuste keuze?

PBOF: Ik heb geen geboortedatum nodig. Geen indicatie zwaar of licht gehandicapt. Geen medische informatie.

Marianne: Heb je daar wel toegang tot?

PBOF: Nee, daar kan ik allemaal niet bij.

Marianne: Oké, duidelijk. Heb je zelf nog dingen waarvan je denkt: 'dat hebben ze nog niet gevraagd?'. Want ik denk dat wij zo'n beetje door onze vragen heen zijn.

PBOF: Nee, ik heb geen aanvullingen. Oh, trouwens, jawel. Wij gaan steeds vaker samenwerken met andere organisaties. Het is zaak om daar dingen ook juist te borgen, maar dat kunnen wij natuurlijk met hen afstemmen.

Marianne: Zo'n samenwerking komt natuurlijk ook op een ander niveau tot stand.

PBOF: De zorgcentrale bijvoorbeeld. Die levert diensten met en voor andere organisaties. Dus daar zou ook een afstemming moeten plaatsvinden.

Marianne: Oké, maar de zorgcentrale is dus een onderneming die er in de regio voor alle 'ORO's' is?

PBOF: Ja, maar ORO heeft bijvoorbeeld ook een samenwerking met Savant. De zogenaamde zorgcirkel. Ook daar weet de wijkmanager van het Rijtven meer vanaf.

Marianne: Oké. Je krijgt dan natuurlijk ook dat soms cliënten van de ene naar de andere zorgorganisatie gaat. Er worden dan natuurlijk ook gegevens uitgewisseld. Je gaf net zelf al aan hoe minimaal de informatie is die jij bijvoorbeeld krijgt wanneer je een interne verhuizing doet. Je weet waarschijnlijk net of het een man of een vrouw is.

PBOF: Ja, dat wel, maar ik krijg geen complete CV's of zorgplannen van cliënten.

Joyce: Dat is alleen maar goed. Het verbaast ons soms hoeveel informatie er onbewust wel doorgezet wordt binnen een organisatie. Alleen maar goed dat dat hier niet zo is.

Marianne: Dat was het denk ik. Hartelijk dank voor jouw tijd!

Interview Teammanager Behandeling

De Teammanager Behandeling is aangeduid als 'TMB'.

Marianne: Goedemorgen, ik ben Marianne Veltman en werkzaam bij Duthler Associates. In opdracht van de Bestuurssecretaris/Manager Staf en geïnitieerd door Corine, doen wij hier vandaag een zogenaamde privacy 0-meting. Ik ben geen praktiserend jurist, maar bekijk één en ander vanuit de organisatorische kant. Voor de juridische kant van het verhaal heb ik Joyce meegenomen.

Joyce: Goedemorgen, ik ben Joyce de Jong en als jurist werkzaam bij Duthler Associates. Nadat ik Europees recht heb gestudeerd op de Universiteit van Tilburg, ben ik met name actief binnen Duthler binnen het overeenkomstenrecht en privacyrecht. Zeker omdat er ook wijzigingen binnen het privacyrecht op Europees niveau aankomen, is mijn achtergrond zeker relevant. Tot slot geef ik het woord aan Maartje.

Maartje: Goedemorgen, ik ben Maartje Biemans. Ik studeer HBO-Rechten aan de Juridische Hogeschool en zit momenteel in mijn laatste jaar. Ik doe mijn afstudeeronderzoek binnen ORO. Mijn onderzoek gaat ook over de nieuwe privacywetgeving: vandaar dat ik aansluit. Tot slot: vind je het goed dat ik dit gesprek opneem, zodat ik gebruik kan maken van wat er vandaag in dit interview verteld wordt en dit kan verantwoorden in mijn onderzoek?

TMB: Prima hoor! Goedemorgen, ik ben teammanager Behandeling bij ORO. Ik bekleed sinds twee jaar deze functie. Dat heeft te maken met de reorganisatie van management binnen ORO. Voorheen heb ik ook andere werkzaamheden gedaan binnen de organisatie: dagbesteding, kinderopvang, kinderboerderij en het logeerhuis. Ik heb al een aantal verschillende locaties gehad, maar ben wel altijd als leidinggevende werkzaam geweest. Sinds twee jaar hebben we de functies van wijk- of teammanager en ik ben dus teammanager Behandeling. Ik werk binnen de sector Kennis en Behandeling. Kennis en Behandeling bestaat eigenlijk uit twee takken: de ene tak is Kennis en Innovatie, ook wel Ontwikkeling en Innovatie: de aanduiding is niet altijd even eenduidig. Aan deze tak zijn niet veel medewerkers verbonden. Eén medewerker heeft met name een adviserende rol en daar zitten verder geen teammanagers op. Andere tak is de behandeltak. Deze bestaat uit de medische dienst, paramedische dienst, geneeskundige dienst, vaktherapeuten, …

Marianne: … dus echt de vakinhoudelijke zorgverleners?

TMB: Ja, de behandelaren. Dus therapeuten, maar ook artsen, de tandarts, tandartsassistenten, doktersassistenten, verpleegkundigen en de geestelijk verzorger. Alle mensen die behandeling bieden, in de breedste zin van het woord, die vallen onder mijn aandachtsgebied. Bij paramedici moet je denken aan ergotherapeuten, fysiotherapeuten, diëtiek en pedicure. Gedragsdeskundigen vallen op dit moment nog wel onder verschillende functies, zoals GZ-psycholoog, gedragsdeskundigen en psychodiagnostisch medewerkers. Bij vaktherapeuten moet je denken aan psychomotore therapeuten, drama-, spel- en muziektherapeuten.

Marianne: Je noemde net ook dagbesteding?

TMB: Ja, dat klopt. Daar heb ik voorheen als leidinggevende gewerkt.

Marianne: Valt dat hier ook onder?

TMB: Nee, zeker niet. Dat is een hele andere tak van sport. Dat is een stukje geschiedenis dat ik met ORO heb, maar wat losstaat van hetgeen ik nu doe.

Marianne: Oké. Ik werd erdoor getriggerd omdat je het net wel noemde en nu niet. Ik zat gewoon te zoeken of deze dan ook in deze tak thuishoren.

TMB: Nee, die vallen in de regio's. Er zijn twee regio's: Regio I en Regio II. Regio I is vooral het Rijtven en woningen in de omgevingen gerelateerd aan het Rijtven. Met name de langdurige, intensieve zorg. Regio II is met name de wijken daaromheen. Je hebt de organisatiestructuur voor je liggen zie ik?

Marianne: Ja.

TMB: Regio I is dus met name het Rijtven en de omliggende voorzieningen en Regio II zijn vooral de omliggende dorpen en, afhankelijk van de grootte, onderverdeeld in verschillende wijken. Zoals Helmond-West en … Maartje?

Maartje: Helmond-West, Helmond-Centrum en Mierlo.

Marianne: Ja, precies: ik zie ze hier nu staan.

TMB: Dat heeft met name te maken met de grootte van de gemeente. Het zijn eigenlijk allemaal Peelgemeenten. De 'Peelgemeenten 6.1' noemen ze dat geloof ik.

Marianne: Sorry, maar die term ken ik niet.

TMB: Welke term? Peelgemeenten? De Peelgemeenten: we zitten hier in de Peel.

Marianne: Oh, de Peel! Ja, het kwartje valt. Joyce en ik komen allebei uit de buurt van Den Haag, maar de Peel dat heb ik wel geleerd op school.

TMB: De Peel is hier de regio. Met als hart eigenlijk Helmond en Deurne, maar ook heel veel kleine omliggende dorpjes.

Marianne: We hebben hiervoor met de Projectleider Beheer, Onderhoud en Facilitaire zaken gesproken en die vertelde ons dat er ongeveer 170 adressen zijn van ORO.

TMB: Ja, gigantisch veel, maar inderdaad: 170 adressen. Qua locaties praat je over een stuk of 80.

Joyce: Wat nog heel veel is hoor!

TMB: Klopt, maar je praat dan ook over woonvoorzieningen waar misschien vier cliënten wonen. Het is heel gevarieerd.

Marianne: Ja, het is van een huis of flat tot de grootste locatie in Deurne.

TMB: Even nog een vraag van mij: is dit in opdracht vanuit de organisatie?

Marianne: Ja, wij zijn via de Bestuurssecretaris/Manager Staf en Corine gevraagd om de privacymeting uit te voeren binnen ORO om te kijken wat er nog allemaal gedaan kan worden om de privacy van cliënten en medewerkers binnen ORO te verbeteren en om het goed in te regelen. Zeker met het oog op de nieuwe wetgeving en de wetgeving die eraan zit te komen. Met name om de risico's die organisaties gaan lopen en de mogelijke boetes die daaraan vastzitten, zoveel mogelijk in te perken. Natuurlijk primair met het oog op de bescherming van de privacy van cliënten. Daarom is gevraagd of wij dit willen doen en dat is ook de onze insteek. Het is een adviesopdracht, maar kijkend naar mensen en middelen. Wat kan ORO bereiken en hoe kan het allemaal netjes worden ingeregeld? Waarbij het primair is dat de zorg goed verleend kan worden en waarbij we willen voorkomen dat de zorg gehinderd wordt door allerlei regels. Met teveel regels kun je je diensten namelijk niet meer ten volle verlenen. Als je zegt: 'Alleen de directe behandelaar mag bij de medische gegevens van een cliënt', dan wordt het uitvoeren van werkzaamheden erg lastig.

TMB: Klopt, maar daar zijn uitzonderingen op.

Maartje: Ja, precies. Om een vak uit te kunnen oefenen en zorg te kunnen verlenen, moeten er natuurlijk meer mensen inzage hebben in die dossiers.

TMB: Maar goed, die mensen zitten in een beschermde omgeving die ook alleen voor hen inzichtelijk is. Dat heeft ermee te maken dat zij privacygevoelige medische gegevens in kunnen zien. Die zijn voor hen wel van belang, voor een ander niet of minder.

Marianne: Dat zijn hopelijk de dingen die wij vanmiddag verder gaan ontdekken: hoe zit het binnen ORO. Ook hoe dingen ICT-technisch geregeld zich, maar dat is voor later. Je kunt dus zeggen dat we hier zitten in opdracht van de Bestuurssecretaris/Manager Staf en Corine. Of meer in opdracht van de Bestuurssecretaris/Manager Staf, geïnitieerd door Corine. Ik denk dat dat het meest zuivere is. Als we onze bevindingen hebben, dan doen we een terugkoppeling aan hen en de mensen met wie we interviews hebben gehouden. Het rapport wat we opgemaakt hebben, komt dus ook bij jullie terug.

TMB: Heel fijn. Kon ook zijn dat er alleen teruggekoppeld zou worden aan de Bestuurssecretaris.

Joyce: Dat gebeurt ook wel ooit, maar is geheel afhankelijk van de organisatie. De wens van ORO is om het wel terug te koppelen en ik denk dat dat ook erg makkelijk is, omdat het in een organisatie meer gaat leven op deze manier. En dat is toch waar je als organisatie heen wilt.

Marianne: En sowieso is bij de ene medewerker het privacybewustzijn groter dan bij de andere, maar het is ook belangrijk dat mensen inzichtelijk krijgen wat er allemaal moet gaan gebeuren om aan de wetswijzigingen te voldoen.

TMB: Helemaal prima!

Marianne: We zullen het doen met vraag-en-antwoord. Dat geldt ook voor jou, dus aarzel niet als je vragen hebt aan ons om die te stellen. Ook als je denkt als we overstappen naar een ander onderwerp, van 'Hey, ik was nog niet klaar', dan geef dat gewoon even aan. Wij absorberen gewoon alle informatie die we kunnen krijgen. En ik ga maar gewoon een hele algemene vraag stellen: wat doe jij aan privacy? Ik vind het ook heel moeilijk om een startpunt te bepalen. Heb jij bijvoorbeeld inzicht in alle zaken? Een aantal behandelaars van jou inzicht hebben in heel erg privacygevoelige zaken.

TMB: Dat klopt.

Marianne: Hoe worden die mensen geïnstrueerd? Hoe maak je hen duidelijk hoe ze met zulke gegevens om moeten gaan en dus de privacy te borgen?

TMB: Ik denk dat de basis daarvan in hun opleiding ligt. Als je arts bent, zit het in jouw opleiding om in correct om te gaan met dat soort gegevens. Tijdens zo'n opleiding worden handvatten gegeven van 'hoe doe je dat dan?'. Ik denk dat dat eigenlijk wel voor alle behandelaren geldt. De behandelaren die onder mij vallen, variëren in opleidingsniveau van universitair geschoold tot MBO-geschoolden, zoals een pedicure.

Marianne: Een pedicure valt ook onder jou? In welke 'categorie'?

TMB: Paramedici.

Marianne: Oké.

TMB: Wij gebruiken binnen ORO het ONS-systeem en dat systeem gaat een steeds nadrukkelijkere rol krijgen: het wordt telkens uitgebreid.

Joyce: ONS is van Nedap, toch?

Marianne: Ja, ONS is als het ware een paraplu waaronder een hele familie aan producten valt.

TMB: Klopt. In eerste instantie is het meest basale binnen ORO geïmplementeerd. Dit is denk ik het derde jaar dat we met ONS werken binnen ORO. ONS wordt steeds meer uitgebreid. In principe wordt er in ONS geregistreerd. Ik vertel jullie wat onze bedoeling is. Het is de bedoeling dat een behandelaar planmatig werkt. Hij stelt een diagnose en stelt een plan vast: zo wordt het plan ingezet, gekoppeld aan dit tijdspad, de evaluatie en daarna al dan niet veranderd doorzetten of afsluiten. Dat is planmatig werken: bewust weten wat je doet van a tot z. Nu is het zo dat je dus ziet dat behandelaren dat moeten rapporteren in ONS. Dat geldt overigens voor alle behandelaren en dat moet dusdanig gerapporteerd worden… Wij zijn bijvoorbeeld gewend om multidisciplinair te werken: dat wil zeggen dat meerdere mensen in een dossier kunnen kijken. Wanneer een cliënt behandeld wordt en hier ook woont, moet de woonvoorziening het dossier ook kunnen bekijken. We gaan dadelijk nog verder naar het zogenaamde 'Caren' ook wel 'Carenzorgt': ik weet niet of jullie dat wat zegt?

Joyce en Marianne: Ja, dat kennen we. Misschien maar even toelichten aan jou. Ik heb ook een opdracht gedaan voor Nedap om te kijken hoe het met hun privacybescherming gesteld was. Dus vandaar dat ik ze ken.

TMB: Caren wil vooral zeggen dat je, kort gezegd, functies binnen het systeem openstelt en dat de cliënt zelf bepaald wie die in mag zien. Dat kan dus zijn een ouder, een broer of zus, opa en oma, een partner, enzovoorts. De cliënt of cliëntvertegenwoordiger bepaalt zelf wie inzage heeft in het systeem. En dat wordt Caren genoemd. Het heeft vooral met 'care' te maken volgens mij. De afstamming van de naam zeg maar. Caren zou met name geïmplementeerd worden binnen het kinderdagverblijf, want daar heb je een ander sociaal netwerk dan bijvoorbeeld bij een volwassen cliënt. Opa's, oma's en buurvrouwen zijn vaak allemaal betrokken bij de zorg voor een kindje. Ik denk dus dat dat met name ook de achterliggende gedachte is om daar te starten. Volgens mij starten ze daar in de zomer mee.

Marianne: Ja, daar hebben we het de vorige keer volgens mij ook even kort over gehad met de Bestuurssecretaris/Manager Staf.

Joyce: Caren betekent dus ook dat de cliënt, waar mogelijk qua niveau, inzage heeft in het eigen dossier?

TMB: Dat is nu ook al. In principe heeft een cliënt of cliëntvertegenwoordiger inzage in het dossier en wat daar allemaal in staat.

Marianne: Dat wordt ook allemaal vanuit ONS geregeld, toch?

TMB: Ik weet eerlijk gezegd niet helemaal hoe dat geregeld wordt. Ik werk zelf namelijk niet met ONS. Dat maakt het dan ook meteen weer iets moeilijker om duidelijk uit te leggen hoe een en ander werkt. Ik weet wel dat wij een hele grote groep cliënten hebben die uit de Wet langdurige zorg komt en dat wij daarop een materiële controle hebben gehad van het Zorgkantoor. Dat is steekproefsgewijs, zoals altijd bij controles. Tenminste, dat denk ik. Tenzij je een accountant bent (lacht).

Marianne: Nou, wij hebben collega's die accountants zijn en die inderdaad alles pakken.

TMB: Het Zorgkantoor heeft destijds met name gekeken hoe er qua tijd wordt geregistreerd. Dat betekent ook dat behandelaren 100% van hun werktijd, dus de uren van hun arbeidsovereenkomst, moeten registreren. Dat gaat per minuut. Meestal is het niet per één minuut, maar bijvoorbeeld een telefoontje drie minuten, een mailtje vier minuten, enzovoorts. In wezen begrijp ik altijd terug dat dat goed te doen is en dat er makkelijk

gewerkt kan worden met het systeem. Wij hadden voorheen een ander systeem wat minder makkelijk te hanteren was. ONS is daarin veel beter gefaciliteerd. Dat betekent wanneer je acht uur werkt, je acht uur registreert. Werk je achtenhalf uur, dan registreer je achtenhalf uur. Je registreert dus niet alleen de cliëntentijd, lees gefinancierde tijd, maar je registreert je werkuren.

Marianne: En cliëntentijd is dus te declareren tijd?

TMB: Juist. Dat kan dus zijn wat je van het Zorgkantoor genereerd, of wat je van de eerstelijns zorg genereerd, de WMO, maar ook externe of interne projecten die gemerkt zijn en dus betaald worden. Dat zijn de declarabele uren, minuten of tijdsblokken. Daarnaast moet je ook registreren of je vakantie hebt, ziekteverzuim kent, een studie volgt en jouw kantoortijd. Het is in die zin wel een waterdicht systeem. Je kunt ook terugzien of er 100% geregistreerd wordt en hoeveel procent mensen declarabel werken. Het streven van onze behandelaren is om 70% declarabel te zijn. Het heeft een tijdje gekost om dat te realiseren. We zijn een aantal jaar geleden begonnen met percentages rond de 40%. We zitten nu tussen de 70% en 80%. Dat is echt heel erg goed. We sturen daar op dit moment ook niet meer op aan. Het zit nu bij de behandelaren tussen de oren. Dus dat ene stukje van het Zorgkantoor… Kun je het nog volgen? Anders gewoon vragen stellen!

Marianne: Even een vraag tussendoor. Vinden de behandelaren dat niet vervelend? Dat ze zo eigenlijk 'gecontroleerd' worden?

TMB: Het heeft ook met verantwoordelijkheid te maken. Wij begroten 65%. Dat betekent dat naar aanleiding van de productie die je levert, ook de FTE per medewerker bepaald en betaald kan worden. Dat wil dus ook zeggen dat wanneer iedereen maar 40% draait er veel geld bij moet. Het is een stukje bedrijfsvoering. Je zult minimaal 65% declarabel moeten zijn: anders heb je simpelweg geen bestaansrecht.

Marianne: Nee, ik begrijp het wel.

TMB: In wezen is het zo zwart-wit.

Marianne: Je hebt het nu eigenlijk ook een beetje over de privacy van de behandelaren. Gemiddeld 70% wil ook zeggen dat er sommigen boven of onder die grens zitten.

TMB: Vrijwel niet meer, maar als het zo is, kun je het wel duiden. Je hebt nu wel inzicht van 'Dat klopt, want die persoon heeft zijn been gebroken en heeft daardoor drie weken niet kunnen werken'.

Marianne: Ja of diegene heeft een speciale opdracht of net wat.

TMB: In principe doen wij geen speciale opdrachten, tenzij daar financiering voor is. Ook dat is een hele grote omslag. Mensen vinden dat soort dingen vaak belangrijk, gezellig, of iets dat 'gewoon moet' want we moeten goed voor onze cliënt zorgen. Punt is wel dat dat betaalbaar moet zijn en blijven. Maar, vinden mensen het vervelend was jouw vraag. Ik heb ook de geestelijk verzorger in mijn team zitten. De geestelijk verzorger registreerde tot voorkort niets. Sinds dit jaar doet hij dat wel. Je kunt dan in ieder geval aangeven wat je doet en waar je geld voor genereert. Je kunt je eigen salaris daarin terugverdienen. Ook hij is iemand die gewoon in dienst is en dus terugverdient moet, of in elk geval kan, worden. Je moet daarom dan ook aan kunnen geven aan wie je zorg biedt en waarom diegene recht heeft op de zorg die jij biedt. Dat krijg je natuurlijk niet helemaal waterdicht: bij een geestelijk verzorger loopt ook een medewerker binnen die zegt 'Goh, heb je heel even?'. Dat moet ook kunnen, maar door de registratie wordt wel in grote lijnen weergegeven hoe ben je met projecten bezig en hoeveel daarbij inschiet. Sommige medewerkers komen niet uit op 70%, maar in sommige gevallen kun je dan aanwijzen dat je daar niet aan komt om een bepaalde reden. Je weet dan welke afspraken je met elkaar kunt maken.

Marianne: Als ik het goed begrijp zie jij wel op hoeveel procent iemand zit, bijvoorbeeld op 50%, maar jij ziet niet wat er precies gedaan is qua behandeling en ook niet bij welke cliënten?

TMB: De behandelaren zien zelf ook op hoeveel procent ze zitten, maar ik kan wel inzien wat ze bij welke cliënt doen. Ik zie als het ware een taartgrafiek waarin staat 'dit is eerstelijnszorg, dit is ziekteverzuim, dit is verlof', enzovoorts. Dus ik kan het wel zien. En als ik verder terugga naar de werknemer, dan kan ik ook exact zien met wie die gewerkt heeft. Dat is niet op inhoud, want het is puur tijdsregistratie.

Joyce: Dus je ziet een naam en een bepaalde tijdsduur?

TMB: Juist.

Joyce: Zie je wel een behandelingsindicatie?

TMB: Ja, dat zie ik wel, maar dat komt omdat dat een taak is die bij mijn functie hoort. Als een behandelaar schrijft op een cliënt zonder indicatie of schrijft op een cliënt die een bepaald product niet in zijn pakket heeft zitten, dan krijg ik een pop-up met een melding: 'klopt dit wel?'. Dat kan overigens van alles zijn. Het kan zijn dat er geen indicatie is, maar ook dat deze is verlopen of dat er op de verkeerde cliënt geregistreerd is. Het is dan aan mij de opdracht om dit te corrigeren.

Marianne: Ja.

TMB: Het idee is meer om de mensen erop te attenderen van 'Dit klopt niet: zoek dat eens uit.'. Op het moment dat ik dat signaleer, heb ik de fout er al uitgetild, omdat ik moet accorderen dat de facturen zo naar onze afdeling Finance and Control gaan. Via een correctieformulier moeten dit soort onjuistheden gecorrigeerd worden. Dat heeft ook te maken met de accountant. Op het moment dat ik dingen accordeer, kunnen we niet zo maar iets weer terug halen van 'dat moet toch anders'.

Marianne: Een beetje 'onder water foefelen' gaat dus niet?

TMB: Nee, zeker niet. Je moet aan kunnen tonen dat middels een correctieformulier iets achteraf gecorrigeerd is en wel om deze reden.

Marianne: Het luistert allemaal steeds nauwer tegenwoordig. De controles zijn ook steeds strenger en diepgaander lijkt wel.

TMB: Het vraagt ook een aanpassing in mijn werkzaamheden. Ik ben zelf erg jong als leidinggevende begonnen. Ik zei toen altijd 'Je valt van de zorg in de vergadering en weer terug'. Ik zei het vroeger nog iets platter: dat zal ik nu maar niet doen want het wordt opgenomen (lacht).

Joyce: Ik wilde haast zeggen voel je vrij, maar het wordt inderdaad opgenomen (lacht).

TMB: Ik zei altijd: 'Ik ga van de poep naar de vergadering en terug'. Met alle respect voor de cliënt, maar dat was wat er van je gevraagd werd. Tegenwoordig is het zo dat ik ontzettend veel digitaal moet werken. Het controleren en accorderen van facturen, het accorderen van productie en ga zo maar door. Het is allemaal via het digitale systeem. Denk ook aan het e-mailverkeer.

Maartje: Je hebt natuurlijk veel minder direct contact.

TMB: Klopt. Daarnaast ben ik aangesteld met de opdracht voor twee jaar als zijnde teammanager Behandeling. De opdracht die ik meekreeg is om de teams zelfsturend te maken. Dat past helemaal in de visie van ORO: de verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie leggen en zo dicht mogelijk bij de cliënt. Een behandelaar is daarom ook van a tot z betrokken bij de cliënt. Maar het moet met name efficiënt. Als je met nieuwe systemen start denk je wel eens 'Hoe efficiënt is dit dan?', maar zeker in het begin vraagt zo'n systeem gewoon aanpassingsvermogen en na een tijd weet je niet beter en is het goed.

Marianne: En dan kun je het ook loslaten naar beneden toe in de teams zelf.

TMB: Daar zijn we nu volop mee bezig. 15 maart hebben we bijvoorbeeld de eerste bijeenkomst voor budgetverantwoordelijken. Ik had negen teams. Die zijn anders ingedeeld tot zes teams. Daaruit komen één of twee verantwoordelijken naar voren die het budget van het eigen team gaan beheren.

Maartje: Dat legt natuurlijk ook een bepaalde druk bij die mensen neer?

TMB: Ja, en verantwoordelijkheid ook. Niet alleen voor degene die ze afgevaardigd heeft, maar voor het hele team. Zoals je als team ook verantwoordelijk bent voor de productie die je moet leveren. En als je onderling de afspraak maakt: 'Jij hebt heel veel regeltaken, prima dat jij maar 50% produceert' en de rest zegt 'Wij vangen jouw overige procenten op'. Prima.

Marianne: Ja, misschien zijn die anderen wel blij dat ze die regeltaken niet hebben.

TMB: Klopt.

Marianne: Dat zal ongetwijfeld ook gebeuren. Hoe groot zijn die teams eigenlijk?

TMB: Heel variërend. Als ik kijk naar de pedicure en diëtiek: die teams bestaan uit twee mensen. Bij ergotherapie en logopedie drie mensen, maar bijvoorbeeld gedragsdeskundigen zijn er ongeveer zestien. Dan heb je ook nog te maken, en dat is ook niet altijd makkelijk in de aansturing, met vaste medewerkers, je hebt te maken met tijdelijke medewerkers en medewerkers die je inhuurt als ZZP'er. Dat betekent bijvoorbeeld voor het CBT, het Centrum Bijzondere Tandheelkunde, dat is gevestigd binnen ORO, dat er twee tandartsassistenten in dienst zijn en dat er drie behandelaren ingehuurd worden. Dat zijn twee tandartsen en één mondhygiënist. Als je het dan hebt

over verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie leggen, dan houdt dat in dat dat terecht komt bij de tandartsassistenten.

Marianne: En die moeten dan in gesprek met de tandartsen. Dat is dan niet een omgekeerd gevoel wat ontstaat binnen de organisatie?

TMB: Wat bedoel je met een omgekeerd gevoel?

Marianne: In de zin dat de assistente dus aan de tandarts eisen gaat opleggen, in plaats van de tandarts die de assistente iets oplegt.

TMB: Klopt. Dat is een vreemde verstandhouding.

Marianne: Dat bedoelde ik met dat omgekeerde gevoel. Maar goed, zij zullen het toch moeten gaan doen. Zij zullen de tandarts dan, ja…

TMB: Eigenlijk instrueren zij de tandartsen. Zo laat word je verwacht en zoveel behandelingen staan er die dag.

Marianne: Oké. Wel leuk lijkt me.

TMB: Van de ene kant wel. Van de andere kant denk ik: 'Wat vraag je van een tandartsassistente om een organisatie als het CBT in de lucht te houden?'. Kijk, ik ben natuurlijk zelf nu ook op de achtergrond, maar al met al vind ik het een hele verantwoordelijkheid. Eigenlijk is het uitgangspunt natuurlijk zelfsturende teams, zoals wij dat dan noemen. In eerste instantie is gecommuniceerd dat ik na twee jaar zou vertrekken. Dat hadden we achteraf nooit moeten doen. Mensen denken: 'Hoe serieus moet ik jou nemen?' en 'Waarom zou ik überhaupt investeren in jou?'. Er komen dan hele andere aspecten om de hoek kijken. En eerlijk, ik denk helemaal zonder manager: de vraag is of dat gaat lukken. Dat blijft voorlopig ook een vraag. Wellicht dat dadelijk blijkt dat het nodig is voor bijvoorbeeld twee dagen in de week. Ik werk nu fulltime overigens en die tijd heb ik echt nodig. Zegt waarschijnlijk ook iets over mij. We hadden eerst drie grote takken: medisch, paramedisch en gedragsdeskundigen, om het maar even zo te zeggen. We hadden daar drie leidinggevenden fulltime op zitten. Nu heb ik die hele toko voor mezelf.

Maartje: Het kan dus ook niet anders dan dat je veel dingen in de organisatie en de teams zelf gaat leggen.

TMB: Maar als je vraagt 'Hoe groot zijn de teams totaal?', dan zitten we zo tussen de 65 en 70 man.

Marianne: Jullie werken dus zoals gezegd ook met ZZP'ers, bijvoorbeeld de tandartsen die van buitenaf komen. Doen zij dit fulltime?

TMB: Ze doen het niet fulltime. Ze doen het er eigenlijk een 'beetje bij'. Het is wel dat ze het oprecht een aanvulling vinden op hun eigen praktijk. Van één van de tandartsen is inmiddels de praktijk verkocht, maar zij deed dit jaren 'erbij'. Ze vond dit echt een aanvulling op haar eigen praktijk. Ik geloof dat ze al twintig jaar verbonden is aan ORO. Maar je ziet het meer: de pedicure doet het ook. Zij zegt ook 'Ik heb een eigen praktijk, maar ik vind dit zo'n aanvulling daarop'. Zelfde geldt voor een diëtiste. Ook zij vindt het een enorme aanvulling om te werken binnen een organisatie voor mensen met een verstandelijke beperking.

Marianne: Dat is dan ook echt weer uit de zorggedachte.

TMB: Klopt, maar het geeft het werk ook echt een andere dimensie. Ze kunnen bijvoorbeeld met collega's werken. Een aantal ZZP'ers heeft een eenmanspraktijk. En een eenmanspraktijk is alleen, met een regionaal netwerk waarbij men elkaar bij een regionaal seminar treft om eens te sparren over het werk. Op het moment dat je met collega's werkt, is dat anders.

Maartje: Dit zijn wel allemaal mensen die dus zicht hebben op wat een cliënt 'mankeert' of wat er voor hem allemaal in meer of mindere mate gedaan wordt. Ik kan me voorstellen dat een tandarts zijn eigen gegevens nodig heeft, misschien dat van een cliënt hij niet enorm veel hoeft te weten. Maken jullie met dergelijke ZZP'ers wel afspraken over? Over wat ze wel en niet mogen ten aanzien van gegevens en het uitwisselen van gegevens?

TMB: Nee, ik vertrouw op dit moment volledig op het handelen van die mensen. Ik zeg al: het is puur vertrouwen. Daar ligt geen regelgeving onder. Het is zelfs zo, en daar ben ik nu wel mee bezig, dat ZZP'ers nu geen enkele overeenkomst met de organisatie hebben. Ik vind dat vreemd.

Marianne: Hoe factureer je dan?

TMB: Misschien ligt er wel een contract onder, maar niet in de vorm van een samenwerking. Niet in de zin van 'Jij levert ons deze diensten'.

Marianne: Er ligt dus geen overeenkomst onder en het is meer dat iemand 'het gewoon doet'. Om het dan maar even plat te zeggen.

TMB: Ik heb het wel eens gevraagd, maar zo binnen de organisatie is er niets bekend. Er ligt nergens een dossier of samenwerkingsovereenkomst. Zelf geeft bijvoorbeeld een tandarts aan: 'De directeur, al is dat wel twee directeuren geleden, heeft gezegd van: Kom je niet hier werken?'. En zo is het dan geregeld.

Joyce: En dat staat dan niet in een mailtje ofzo?

TMB: Ik geloof niet dat er toen al mail was (lacht). Het is denk ik zelfs zo dat wanneer de tandarts aangeeft 'Jongens, het is genoeg geweest, ik stop ermee', dat dat dan zo is.

Marianne: En er hoeft dan geen overeenkomst te worden beëindigd?

TMB: Vind ik wel, maar die is er niet. Ik denk dat het juridisch niet eens klopt. Op het moment dat ik zeg dat een tandarts bijvoorbeeld niet meer hoeft te komen, kan hij een beroep doen op alle jaren dat hij inzetbaar is geweest binnen de organisatie. Of een beroep doet op hoe de samenwerking is geweest.

Joyce: Ja, dat kan hij inderdaad doen.

TMB: Of een beroep doet op inkomstenderving. Ik vermoed als je dat juridisch uit zou laten zoeken, dat je dan niet erg sterk staat als organisatie. Ik ben daar daarom nu met de personeelsfunctionaris over bezig. Hoe kunnen wij op een juiste manier met ZZP'ers een samenwerking aangaan.

Joyce: Vooral met ZZP'ers is er nu natuurlijk ook de nieuwe wetgeving waarbij de VAR-verklaring niet meer hoeft en waar je met modelcontracten moet gaan werken. Het is in dat opzicht misschien dan wel weer handig dat die modelcontracten gebruikt kunnen gaan worden.

TMB: Voor mij is dat dus in ieder geval erg actueel en ik ben er met de personeelsfunctionaris mee bezig. Qua ZZP'ers geldt dat we te maken hebben met twee tandartsen, een mondhygiëniste, maar ook een systeemtherapeut: ik heb een psychomotoretherapeute die ik inhuur. Daar ligt trouwens wel een contract onder. Het is in ieder geval divers. Ik denk dat je moet weten wat je aan elkaar hebt. Daar hoeft geen wurgcontract onder te liggen, maar gewoon een contract met kaders en fatsoensnormen. Wanneer één van de twee het contract wil beëindigen, dat er dan wel een uitwerkperiode is van één of twee maanden die in acht genomen wordt. Dat je zelf of de ander ook tijd hebt bij verandering om iets anders te zoeken.

Marianne: Wat zijn dan de afspraken op het gebied van privacy? Want ze hebben natuurlijk toegang op het gebied van gegevens van jullie cliënten. Eigenlijk mogen ze er niet zoveel mee doen.

TMB: Ik schat ook in dat ze er niet veel mee doen. Ze komen naar de praktijk 'en nu ga ik mijn behandelingen doen'. Ze weten ook welke behandelingen ze hebben.

Marianne: Zijn de behandelingen ook altijd op locatie?

TMB: Ja, als in de locatie op het Rijtven.

Marianne: Oké, maar bij bijvoorbeeld een spoedgeval. Stel er is een tand afgebroken: spoedgeval voor de tandarts.

TMB: Er kan altijd iets geregeld worden. Wij hebben geen fulltime bezetting binnen onze praktijk. Er wordt wel altijd een terugvalmogelijkheid gedaan op onze tandarts. Het kan natuurlijk zo zijn dat de tandarts niet beschikbaar is vanwege bijvoorbeeld vakantie. Dan hebben wij nog wel contacten met andere praktijken. Het is zelfs zo dat heel veel praktijken juist naar ons komen, omdat wij speciale behandelingen kunnen bieden. We hebben behandelingen met lachgassedatie en operaties onder narcose. Dus ook dementerende cliënten en cliënten met angsten kunnen we behandelen.

Joyce: Er komen dus ook cliënten van buiten ORO voor behandelingen?

TMB: Mensen die eigenlijk moeilijk of niet behandelbaar zijn in een reguliere praktijk kunnen bij ons behandeld worden.

Maartje: Je hoeft niet per se cliënt van ORO voor te zijn om aan die kwalificatie te voldoen. De faciliteiten die er zijn worden dan dus eigenlijk beschikbaar gesteld.

TMB: De mankracht ook. We hebben en de tandartsassistenten en de tandarts verbonden aan onze praktijk. Een anesthesieteam huren we wel in. Dat is zo specifiek dat we die niet in huis hebben.

Marianne: En dat heb je natuurlijk ook niet elke dag nodig.

TMB: Voorheen was dat een aantal keer per jaar: tegenwoordig is het wel zeker één keer per maand en soms wel vaker. Dat heeft ook wel te maken met onze groei daarin. Naar alle waarschijnlijkheid gaan ook we samenwerking aan met Kempenhaeghe, een

epilepsiecentrum hier in Heeze. Dat is hier circa twintig kilometer vandaag. Met name om te kijken welke cliënten van Kempenhaeghe, die dus wel de grondslag epilepsie hebben, maar ook met een verstandelijke beperking, in hoeverre kunnen wij deze cliënten ook helpen met onze speciale behandelingen

Marianne: Eigenlijk een stuk dienstverlening.

TMB: Dat kan in meerdere opzichten. Deels in dienstverlening, maar ook qua personeelsbezetting.

Joyce: Dat zijn dingen die wel allemaal op papier vastgelegd wordt? Ook qua vergoeding lijkt me dat dat wat ingewikkeld ligt?

TMB: Precies: dat ligt vrij ingewikkeld. Het wordt steeds professioneler. Voorheen was het vooral van 'dit hebben we nodig, regel het maar'. Er ligt nu een opdracht naar Deloitte and Touche om een business plan te schrijven voor het CBT en het medisch team, omdat ik gewoon heel graag wil weten 'Wat wordt er gegenereerd aan inkomsten en wat gaat eruit?'. Aan materieel, maar ook aan middelen en personele inzet. Om met name de vraag te kunnen beantwoorden: 'Is het wel rendabel wat we hier doen?'.

Marianne: Je hebt natuurlijk ook de investering voor de voorziening. Het is dan het meest voordelig als je dan ook zo veel mogelijk behandelingen kunt doen. Aan de andere kant legt dat natuurlijk ook meer druk op de CBT'ers.

TMB: Ja, zeker.

Maartje: Op het moment dat zo'n samenwerking met een andere organisatie wordt vastgelegd, worden en er dan ook dingen vastgelegd over de uitwisseling van persoonsgegevens?

TMB: Dat zal besproken en vastgelegd moeten worden. Zo ver zijn we echter nog niet.

Joyce: Er is wel zicht op dat daar ook dingen over afgesproken moeten worden? Dat de tandartsassistente bijvoorbeeld inzage krijgt in de gegevens van cliënten van andere organisaties?

TMB: Bijvoorbeeld, ja.

Marianne: Is het iets dat wij daar in ons rapport aandacht aan besteden? Zodat we een paar aandachtspunten kunnen meegeven? Het is voor ons niet lastig om dat zogezegd 'op te hoesten'.

TMB: Waar we momenteel ook veel mee bezig zijn, is een directe samenwerking met het Elkerliek en dan specifiek met de afdeling Kaakchirurgie. Het heet volgens mij anders. Orthodontie? Ik weet het niet. In ieder geval iets in de strekking van mondzorg. Elkerliek is de naam voor de regionale ziekenhuizen in Helmond en Deurne. Dat zijn natuurlijk wel dé ziekenhuizen waar wij mee samenwerken. Dat geldt niet alleen voor kaakchirurgie, maar ook voor de AVG-poli *(AVG staat voor Arts Verstandelijk Gehandicapten)*. Die poli zit in het Elkerliek.

Marianne: Oké, die hebben daar echt speciaal een poli voor?

TMB: Ja. Die ruimtes zijn er al, maar wij maken gewoon gebruik van een polispreekuur binnen het ziekenhuis. Dat geldt voor de AVG, maar ook voor de Downpoli. Die is voor mensen met het Syndroom van Down. Zij maken ook gebruik van dit spreekuur. Dat vindt overigens plaats in het Elkerliek in Deurne.

Marianne: Dat is de ene kant op, maar werkt het ook de andere kant op? Dat cliënten van jullie ook een speciale behandeling krijgen bij die ziekenhuizen als dat nodig blijkt?

TMB: Het is geen wisselwerking in de zin van 'Als jullie dit leveren, leveren wij dit'. Het is vooral, met name bij de Downpoli, het gespecialiseerde. Er zit daar als het ware een zorgcarrousel. Op één ochtend ziet een cliënt de AVG-arts, de gedragsdeskundige, de diëtiste en volgens mij nog iemand anders. Ook bij een vervolgafspraak wordt dat zo ingepland. Het is dus gewoon service, zodat cliënten maar één keer naar het ziekenhuis hoeft te komen en niet telkens op en neer moeten voor één afspraak. Het is ook gespecialiseerde service. Wij hebben specifieke kennis over cliënten. Dat is anders dan wanneer een cliënt naar een willekeurige gedragsdeskundige of diëtiste gaat.

Marianne: Het is natuurlijk ook de specialisatie met bijvoorbeeld het Downsyndroom waar ze rekening mee houden.

TMB: De derde week van maart hebben we evaluatie bij het ziekenhuis, met name over het gegeven 'Hoe werken we nu samen?'. Om de puntjes op de i te zetten. We gaan het hebben over financiën, maar er zit natuurlijk ook een stukje cliënteninformatie aan. Hoe deel je dat met elkaar? Dus dat is bij het ziekenhuis. Maar ook de tandarts, want daar was ik eigenlijk over bezig. De tandarts wisselt met de afdeling Kaakchirurgie gegevens uit. Vanuit het Elkerliek is het de vraag of dat we niet aan kunnen sluiten bij hun Zorgmail. Zorgmail is een beveiligde omgeving waarin informatie versleuteld wordt. We

hebben daar op zich wel positief op geantwoord, maar we hebben ook aangegeven dat we daar momenteel ook intern mee bezig zijn om dat gestalte te geven. Met name in het ‘hoe gaan we daar intern mee om’. Ik zeg ‘met name’, omdat het niet alleen geldt voor het CBT, maar omdat het ook geldt voor de medische dienst en voor eerstelijnszorg. Eerstelijnszorg is de zorg die geboden wordt en betaald wordt door de ziektekostenverzekering van de cliënt. Dus dat betekent dat we nu een systeem geïmplementeerd hebben, ik geloof dat dit jaar het tweede jaar is, waarin wij met Intramed werken. Kennen jullie Intramed?

Marianne, Joyce en Maartje: Nee.

TMB: Intramed is een rapportagesysteem gericht op eerstelijnszorg. Wij hebben als organisatie een contract met alle grote ziektekostenverzekeraars en alle kleintjes die daaronder hangen. Die contracten worden jaarlijks of tweejaarlijks bijgesteld. Dat betekent simpelweg dat wij zorg leveren aan cliënten die bij die zorgverzekeringen zijn aangesloten. Wanneer er een cliënt komt en zegt: ‘Ik ben aangesloten bij zorgverzekering X’, zeggen wij: ‘Dat komt goed uit: daar hebben wij een contract mee, dus wij kunnen zorg leveren’. Omdat we niet willen dat dat via allerlei wegen loopt, hebben we Intramed. Via Intramed wordt er direct gedeclareerd bij de zorgverzekeraar. De zorgverzekeraar stelt daar ook eisen aan. De declaratie moet bijvoorbeeld bepaalde gegevens bevatten, het moet duidelijk zijn hoe er planmatig gewerkt wordt door de behandelaar, enzovoorts. Dat is het systeem. Zij oordelen niet over de inhoud, maar er moet wel inhoud zijn.

Marianne: En als de inhoud op een bepaalde manier gevuld is.

TMB: Ja. Eigenlijk zeggen de zorgverzekeraars je moet aan dit, dit en dit voldoen. Een behandelaar tevens moet een gekwalificeerd behandelaar zijn. Gekwalificeerd wil zeggen dat hij of zij opgenomen is in het Kwaliteitsregister. Als dat niet zo is of de registratie dreigt af te lopen, dan krijgen wij een seintje van de ziektekostenverzekeraar. De duur van de registratie is afhankelijk van de vakgroep drie, vier of vijf jaar. Ik was wel erg benieuwd of iemand dat überhaupt ging controleren, maar ik heb een keer een seintje gehad dat de kwalificatie van die en die ergotherapeut per augustus zou vervallen. Op het moment dat de kwalificatie zou vervallen, mocht zij voor die verzekeraar geen behandelingen meer uitvoeren. Ze zijn daar dus wel proactief is. Voor mij als leek is het dus wel een meetinstrument om te kijken of ik gekwalificeerde mensen in huis heb. Ik als leek kan niet beoordelen of een ergotherapeut of logopedist zijn of haar werk goed doet, want ik heb geen klachten. Dit is voor mij dus wel een maatstaf.

Marianne: Op het moment dat je iemand aanneemt, heeft die natuurlijk zijn CV en zijn papieren, maar is het maar even afwachten in hoeverre iemand kundig is.

TMB: Of die zijn papieren heeft, is ook maar de vraag.

Marianne: Doen jullie daar überhaupt een controle op? Dit is overigens meer een vraag puur uit interesse.

TMB: Behandelaren moeten een AGB-code aanvragen. Wij hebben als organisatie een AGB-code, maar behandelaren individueel ook. Zo’n code krijg je niet als je niet geregistreerd bent in het Kwaliteitsregister. Er zit dus een controle op.

Maartje: Maar je weet dus niet wanneer die certificering afloopt?

TMB: Dat weten behandelaren zelf en dat kunnen ze ook printen. Behandelaren moeten namelijk ook accreditatiepunten behalen om gekwalificeerd te blijven. Als je die er genoeg hebt, word je opnieuw geaccrediteerd en mag je weer in het Kwaliteitsregister.

Marianne: Ja, dat heb je ook bij accountants. Daar noemen ze het permanente educatie volgens mij.

Joyce: Klopt. Is er ook binnen de advocatuur.

TMB: Het verkrijgen van die punten kan op meerdere manieren. Je kunt deskundigheid ontvangen, maar ook door deskundigheid te geven of door te promoveren. Het kan op meerdere manieren: ik noem maar wat. Door te sparren met vakgenoten krijg je per uur één accreditatiepunt.

Marianne: Ja, klopt. En door het bijwonen van bijeenkomsten en dergelijke.

Joyce: Heb ik nog even een vraagje: wel een stapje terug. Het ONS-systeem. De behandelaars kunnen in ONS kijken. Ik kan me voorstellen dat bijvoorbeeld een pedicure niet per se veel gegevens nodig heeft van het ziektebeeld van een cliënt, maar er bijvoorbeeld wel bij gebaat is om te weten of een cliënt agressief is. Staan er in ons bepaalde indicaties

en kunnen ze dat ook zien of niet? Kunnen ze zien of een cliënt de nacht ervoor onrustig is geweest bijvoorbeeld?

TMB: Dat kunnen ze volgens mij wel zien ja, maar meestal weet je ook wel… Ik noem de medisch pedicure. Je komt alleen bij de medisch pedicure als je daar een indicatie voor hebt. De medisch pedicure weet dat er verstandelijk gehandicapten komen voor een behandeling. Puur het gegeven dat een cliënt verstandelijk gehandicapt is, is geen indicatie voor medisch pedicure. Reuma en diabetes bijvoorbeeld wel. Bij iemand met het Syndroom van Down weet je al, in mijn taal, dat die waarschijnlijk 'moeilijke voeten' heeft. Dat soort cliënten krijgen gauw een indicatie om pedicurebehandelingen te ondergaan. Pedicure om iemands nagels te lakken, is prima, maar zo iemand komt alleen bij de pedicure op kosten van die cliënt zelf.

Marianne: Komt zo'n cliënt wel bij dezelfde pedicure?

TMB: Ja, dat zou kunnen. We hebben ook een pedicure die nu daarnaast voor onze cliënten een schoonheidssalon begint. Dat is wel heel erg leuk.

Joyce: Als een cliënt komt om de nagels te lakken, is daar dan ook een dossier van dat geopend kan worden in ONS?

TMB: Nee. Dat heeft niets met de behandelingen die geregistreerd worden in ONS te maken.

Joyce: Nee, begrijp ik, maar het zou kunnen zijn dat dat allemaal met elkaar gelinkt is.

TMB: Nee, maar er zijn wel dingen gelinkt in een andere zin. We hebben wel eens ooit dat de pedicure zegt 'Gedragsdeskundige, wil jij even meekijken bij deze cliënt? Geef eens tips? Hoe is het veilig voor de cliënt en voor mijzelf?'. Het kan zo zijn dat de behandeling beter voortgezet kan worden onder begeleiding van een muziekje of met een beloning in het vooruitzicht. Die samenwerking is er dus wel degelijk.

Marianne: Ik neem aan dat, zeker bij de problematische gevallen, de begeleiding meekomt?

TMB: Ja, zeker. De meeste cliënten, en zeker op het Rijtven, komen onder begeleiding. Er zijn een aantal cliënten die wel zelfstandig komen, maar dat is meer uitzondering dan regel. Bijvoorbeeld bij het CBT wordt er steeds vaker gekozen voor behandelingen onder lachgassedatie. Een cliënt is dan min of meer onder een roesje. Er kan eventueel ook behandeld worden onder narcose. Wat we dan ook doen is het zogenaamd multidisciplinair inzetten van personeel. Het komt in de praktijk voor dat een cliënt komt voor zijn tanden, dat tegelijkertijd zijn nagels geknipt worden en zijn oren even nagekeken worden. Dat gaat dan in één moeite door. Het wordt natuurlijk wel overlegd met de cliënt of cliëntvertegenwoordiger, maar wel van 'op het moment dat deze cliënt behandeling heeft, gaat er ook dit en dit gebeuren'.

Joyce: Er zijn dan meerdere mensen tegelijkertijd bezig als het ware.

TMB: Of het echt tegelijk is weet ik niet.

Marianne: Nou ja, ik kan me voorstellen dat een tandarts en pedicure in feite tegelijk kunnen werken.

TMB: Of dat zo gebeurt, weet ik niet. Er moet natuurlijk ook een stukje hygiëne in acht worden genomen. Het feit dat meerdere behandelaars daar elkaar in kunnen vinden om multidisciplinair te werken, vind ik wel een meerwaarde hebben. Ook naar een arts toe bijvoorbeeld met premedicatie. Sommige cliënten gaan of kunnen zo niet behandeld worden, dat er aangegeven wordt van 'Arts, geef eens advies. Welke medicatie bij deze behandeling bij deze cliënt met dit dossier?'. Medicatie wordt overigens verstrekt door de arts: niet door de tandarts.

Marianne: Er zit wel een dynamiek in.

TMB: Zeker, zeker.

Marianne: Dat is wel iets anders dan een traditionele tandarts.

TMB: De meeste mensen zijn wel bang voor de tandarts. Of ja, bang, maar fijn is anders. En de meeste is misschien overdreven, maar een groot aantal mensen zit er toch niet echt op te wachten. Heel veel cliënten begrijpen ook niet wat er gebeurd. Je zit dan meteen met een stuk onbegrip wat je ook terugziet in het niet mee willen werken of cliënten die gedrag gaan vertonen waarvan je denkt 'Blijft dit wel veilig?'. Je zit ook met instrumentaria in de mond bij een cliënt en het moet voor iedereen veilig zijn. Dus naast de cliënt ook voor de behandelaar of assistent zelf.

Marianne: Inderdaad. Vergelijk het maar met als je zelf naar de tandarts gaat. Of mensen in jouw omgeving. Ik heb zelf ooit bij een softwareleverancier gewerkt en die hadden ook een pakket bij tandartsen. Als daar storing was, zaten we ooit in de behandelkamer het systeem te herstellen. Grote kerels die binnenkwamen, die gewoon zaten te huilen. Je moest jezelf dan daar achter dat systeem groot blijven houden. Echt verschrikkelijk. Met

verstandelijk gehandicapten is het natuurlijk nog veel erger. Ik kan me er wel iets bij voorstellen.

TMB: Even terugkomend op Intramed. We zijn er mee bezig om te kijken of we gebruik kunnen maken van Zorgmail. Als ik kijk naar de artsen: die maken gebruik van Promedico. Dat is een programma dat gebruik maakt van Zorgdomein. Dat is dan weer een landelijk systeem waar, onder meer, huisartsen en AVG-artsen bij aangesloten zijn. Via dat systeem in een beveiligde link worden cliëntengegevens uitgewisseld.

Marianne: Een paar weken geleden is er iets geweest over zo'n systeem voor huisartsen. Ik weet alleen niet of dat van Zorgdomein was.

TMB: Het is een landelijk systeem, dus wellicht is dat zo.

Joyce: Er is wat kritiek op landelijke systemen, laat ik het zo stellen.

Marianne: Wat zeg je dat diplomatiek!

Joyce: De meeste systemen zijn niet waterdicht. Waterdicht is natuurlijk ook niet altijd de doelstelling. Het is ook van belang dat er goed gereageerd kan worden, mocht er iets mis gaan.

TMB: Waar we het nu over hebben is puur de digitale dossiers. Daar zijn voor- en tegenstanders van. Wat als het misgaat met het systeem, wie kan het allemaal inzien en wil ik dat wel? Ik denk dat het streven moet zijn om zo correct als mogelijk met privacygevoelige gegevens om te gaan. En dat is niet alleen informatie, maar het geldt ook in de gehele attitude. Dus niet van: het systeem zal wel waterdicht zijn, dus… Nee. Wel: 'Hoe laat je je computer achter: vergrendel je jouw scherm?' en 'Liggen er cliëntendossiers op tafel?'. Nog even verder terug, ik weet niet in hoeverre dat privacygevoelig is, maar Fysiotherapie heeft een oefenzaal met, onder andere, een behandeltafel. Er is ook een aparte behandelkamer voor het onderzoeken van cliënten. Ik vind, en ik ga er dan ook van uit, dat wanneer een cliënt in ondergoed ligt, dat moet gebeuren in de afgesloten behandelkamer en niet in een kamer waar iedereen in en uit kan lopen, waar jij je cliënt komt brengen of halen. Heel simpel: hoe zou jij het zelf ervaren om op die tafel in jouw ondergoed te liggen? Ik zou het niet prettig vinden. Respecteer dan ook, ondanks dat diegene dat misschien zelf niet kan vertellen, dat diegene dat waarschijnlijk ook als niet prettig zal ervaren.

Marianne: Goede terugkoppeling, ja.

TMB: Ik vind dat zelf helemaal geen verkeerd uitgangspunt.

Marianne: Als ik soms op Facebook kijk, denk ik wel eens: 'Hoe zouden jullie dat dan ervaren? Hebben jullie daar dan niet over nagedacht?'.

TMB: Ja, of wat jij thuis doet, in hoeverre is dat maatschappelijk geaccepteerd?

Marianne: Wat jij dus zegt is eigenlijk: de mensen zijn vanuit hun beroep opgeleid om correct met zulke gegevens om te gaan.

TMB: Daar vertrouw ik op, ja. Ik ben me er wel zeer zeker van bewust dat dat niet waterdicht is.

Marianne: Dat is het niet, nee. Hebben jullie wel eens incidenten waarbij er gegevens gelekt worden?

TMB: Zoals?

Joyce: Wij nemen altijd maar het bekende voorbeeld: de laptop die in de trein blijft liggen of het dossier dat vergeten wordt.

TMB: Zoals die dossiers van de Minister van Justitie die aan de straat staan? Of bedoelen jullie het niet zo letterlijk?

Joyce: Ja, wanneer er sprake is van een ernstig datalek, spreken we van een incident. Gegevens komen dan op straat of in verkeerde handen.

TMB: Wat ik zelf zeer recent meegemaakt heb is het volgende. Ik heb een werkplek op het Rijtven in Deurne en een flexibele werkplek hier op het Dienstencentrum in Helmond. Ik ben in 2010 gestopt als leidinggevende van het kortverblijfopvang en het Short Stay huis. Mijn werkplek is nu soms nog waar ik daar voorheen zat. Van de week was ik een insteekhoesje aan het zoeken in een bureau en ik zag daar nog allerlei mappen liggen. Ik kwam in die mappen informatie tegen die in 2010 overgedragen heb aan mijn opvolgester. Die informatie ging over medewerkers: gewoon onschuldig. Maar, onschuldig of niet: ik vind dat dat daar niet hoort te liggen. Ik zit daar, maar anderen ook. Inmiddels zit daar de tweede leidinggevende na mij op: er is dus sprake van overdracht op overdracht. Die spullen moet je bij overdacht meenemen of overdragen en bewaren in een kast die op slot kan. In de haastigheid heb ik er even doorheen gekeken en een groot deel ervan weggegooid, maar ik ga de rest van de lade wel

leegmaken. Dat was dan informatie die ik in dit geval toevallig tegenkwam en informatie die mij ook bekend voorkwam, maar het moet eigenlijk niet kunnen. Ik vind het zelf een hele lastige en probeer daar zelf altijd zo correct mogelijk mee om te gaan.

Maartje: Hebben jullie een vaste procedure of protocol die gevolgd wordt wanneer zulke informatie of informatie over cliënten naar buiten komt?

TMB: We hebben de procedure Meldplicht Incidenten: de MIC. Daar zou een incident als deze gemeld kunnen worden.

Joyce: Ik neem aan dat die MIC verder gaat dan alleen privacyincidenten?

TMB: Ja, dat gaat ook over cliënten die bijvoorbeeld van een paard afvallen en medicatie die vergeten wordt.

Maartje: Dat protocol zit bij het informatiepakket dat ik jullie verstrekt heb.

TMB: Corine coördineert dat: zij kan jullie eventueel meer vertellen.

Marianne: Ja, we hebben het stuk wel gekregen, maar mijn stapel is straks omgevallen dus het is af en toe even zoeken (lacht).

TMB: Maar goed, dat hebben we dus. Daarnaast hebben we ook een Klachtencommissie. Ik heb trouwens laatst ook nog een ander incident meegemaakt met een behandelaar. Er was over en weer contact met een externe partij en die externe partij had de privémail van de behandelaar doorgegeven aan een sollicitant. En dat gaat in alle onschuld, alleen daar heeft die behandelaar zich wel erg aan gestoord. In eerste instantie kreeg ik dat terug en dat is ook goed want dat mag ter sprake komen. We kwamen er wel achter dat dat door een derde gebeurd was, waarbij de privémail doorgestuurd is op vakantie, waar informatie instaat die op dat moment niet wenselijk is en dat kan dan gewoon in verkeerde aarde vallen. Dat is ook zo'n incident.

Marianne: Geeft ook aan hoe de behandelaar erin zit: die stoort zich eraan. Logisch, want het zijn zijn gegevens.

TMB: Even kijken: ik had ook een aantal dingetjes voor mezelf opgeschreven. De medische dienst werkt dus met Promedico. Daar kan ik ook niet in. Dat kan alleen de arts en doktersassistent inzien.

Joyce: Dat is dan het medisch dossier toch?

TMB: Juist, dat is het medisch dossier. Ik kan daar niet in. Je kunt daar alleen via een tag in, je moet dan weer inloggen en een code doorvoeren: je zit daar dus niet zo maar in. Daar zijn meerdere handelingen voor nodig. Je komt dan in het Zorgdomein waarin de medische informatie over cliënten staat. Ik noem Zorgdomein maar even het 'transitiesysteem' waarmee informatie wordt uitgewisseld met een andere behandelaar elders.

Joyce: Zoals een waarnemend huisarts?

TMB: Ja, en ook bij… Goh, hoe heet dat nou? Dat 24-uurs-ding?

Maartje: De Zorgcentrale?

TMB: Nee, dat is op het Rijtven. Ik bedoel gewoon extern. Als jij 's avonds de huisarts belt… de huisartsenpraktijk?

Joyce: De huisartsenpost?

TMB: Ja, die bedoel ik. Dus dat loopt. Bij het CBT werken ze met NovaTrend. Dat is speciaal voor tandartsen. Het Elkerliek wil graag werken met Zorgmail. Dat doen we voorlopig nog niet. Sowieso omdat wij intern nog aan het uitzoeken zijn wat er allemaal kan, maar ook ten behoeve van de eerstelijnszorg en eventueel of er alternatieven zijn die we zelf aan kunnen schaffen zodat gegevens digitaal verzonden kunnen worden. Via de post en de fax mag het namelijk wel. Daar kun je ook iets van vinden. Tenminste, ik vind de post niet altijd betrouwbaar.

Joyce: Hack-technisch is de fax wel erg veilig.

Marianne: Technisch gezien kom je daar niet zo snel binnen nee, tenzij je op die lijn gaat zitten. Het punt is dat je echter op ieder gewenst moment iets kunt sturen en vaak is er één faxapparaat voor meerdere afdelingen. We hebben het er ook al over gehad dat binnen ORO misschien met multi-functionals gewerkt gaat worden. Dan zou het er dus op zo'n multi-functional uit gaan komen.

TMB: Dat er maar één faxapparaat is klopt. Dat is bij ons ook zo. Daar maakt het CBT gebruik van, maar ook de medische dienst en ik ook als ik een kopietje draai. Ik doe dat bewust, omdat dat apparaat aan het einde van de gang staat. Mooi even de benen strekken. Het zou zo maar kunnen zijn dat ik kijk waar mijn printje zit en dat ik dan tussen de faxberichten zit waarin allerlei bloedwaarden staan bijvoorbeeld. Ik heb er niks aan en kan er niks mee, maar het ligt er wel. Maar goed, deze systemen zijn echt gerelateerd

aan de professie. Verder is het met name ONS waarmee gewerkt wordt. En er is natuurlijk mailverkeer. Wat er per mail intern verstuurd wordt, daar heb ik geen zich op.

Marianne: Zijn er voor de behandelaren wel richtlijnen voor? Wat ze wel of niet mogen versturen?

TMB: Mij niet bekend. Wat dat betreft vertrouw ik ze daarin echt op hun beroepsgeheim en attitude.

Marianne: Oké. Het is ook gewoon echt een bewustzijn. Dat ze zichzelf realiseren dat mailen niet altijd even veilig is bijvoorbeeld.

TMB: Promedico refereert bijvoorbeeld aan de wetgeving (laat brief zien). Er staat in dat ze met name een beroep doen op de wetgeving. Promedico is de leverancier van het programma, net zoals Nedap dat van ONS is. Zij realiseren zich ter degen dat er een verantwoordelijkheid ligt bij hen als leverancier, maar ook dat een deel van de verantwoordelijkheid bij de klant of afnemer zelf ligt. Als je wilt mag je de brief hebben hoor.

Marianne: Ja, graag! Wel leuk dat zij daar zo actief mee bezig zijn.

TMB: Dit wordt dan naar de artsen gestuurd en die zetten het weer door naar mij.

Marianne: Zo van: 'Dit kregen we binnen…'.

TMB: Meer zo naar de artsen: 'Dit is er veranderd met betrekking tot de Wet bescherming persoonsgegevens en realiseer jij je dat?'. Vervolgens sturen ze mij dit 'ter info'.

Marianne: En willen zij dan weten of ze goed bezig zijn?

TMB: Ik denk dat mensen tegenwoordig wel begrijpen dat wanneer ze mij mailen ze niet meteen antwoord krijgen. Ik heb gisteren heel hard thuis gewerkt en ik zit nu onder de 200 mails. Ik keek net, maar ik ga alweer hard richting de 250. Het is ongelofelijk.

Joyce: Als artsen vragen hebben over hoe het zit rondom privacy. Bij wie komen ze dan terecht? Bij jou?

TMB: Ik denk afhankelijk van de persoon. Mensen weten goed de weg naar intranet, wat wij binnen ORO hebben. Ik schat, maar ik heb het niet geturfd, dat mensen eerst intranet zullen raadplegen. Ik ken ook een arts die tevens werkzaam is binnen een andere organisatie en dan krijg je die mooie kruisbestuiving van: 'Daar doen wij het zo, is dat niet ook iets voor hier?', of omgekeerd. En als het ze het dan nog niet weten, komen ze wel bij mij. Zeker omdat we op weg zijn naar zelfsturende teams, probeer ik die zelfstandigheid en zelf het creatieve denken en zoeken zo veel mogelijk te stimuleren. De vraag omtrent de Zorgmail heb ik neergelegd bij onze centrale inkoper. Spreken jullie die vandaag ook nog?

Maartje: Nee.

TMB: Oké. Hij die kijkt voor de organisatie hoe kunnen we hiermee omgaan. In dit geval dus met de beschermde mailomgeving. Die vraag heeft die tevens neergelegd bij ICT en volgens mij spreken jullie de Manager ICT wel, hè?

Maartje: Die wel, klopt.

TMB: Oké, dan zou je daar dus even de stand van zaken bij kunnen vragen. Of in ieder geval de andere kant van het verhaal beluisteren.

Marianne: Kunnen jullie eigenlijk alles zelf inkopen? Of gaat dat altijd via de centrale inkoop?

TMB: We hebben een afdeling ICT. Daar kopen ze bijvoorbeeld centraal in. Ook pakketten bijvoorbeeld. Als we geen Promedico zouden hebben, kijkt ICT in hoeverre het nodig is om iets nieuws aan te schaffen, of dat het eventueel zo al zou kunnen binnen ORO. ICT ondersteunt namelijk alle systemen, zowel hard- als software. Zodra Promedico niet werkt, kun je met Promedico gaan bellen, maar je kunt ook met ICT kijken of zij het kunnen verhelpen. Je moet immers wel door kunnen werken.

Marianne: Ik bedoel ook medische apparatuur waarmee metingen worden gedaan. Wat je daarbij ziet is dat de apparaten technisch en medisch perfect werken, maar qua privacy niet zijn uitgerust met enige vorm van bescherming. Binnen ziekenhuizen is dat bijvoorbeeld een hekel punt. Ze hebben een scanapparaat wat uit Amerika komt en de leverancier kan dan vanuit Amerika op dat apparaat inbellen als er storing is. Hebben jullie veel van zulk soort apparaten?

TMB: Dat weet ik niet. Weet ik echt niet.

Marianne: Is dat ook iets wat centraal wordt ingekocht dan? Als zijnde medische staf?

TMB: Ik weet het niet. Ik weet dat de huidige behandelkamer een heel aantal jaren geleden is ingericht. Ik weet ook niet of dit thema toen al actueel was. De behandelkamer is al wat ouder en echt aan vervanging toe. Misschien kunnen jullie in het rapport opnemen waar we dan op moeten letten, mocht de kamer vernieuwd worden.

Joyce: Ja, dat kan.

TMB: Maar wat ik al zeg: het is mij verder geheel onbekend.

Marianne: Het speelt met name in de ziekenhuiswereld. Die organisaties zijn puur gefocust op het uitvoeren van zo'n scan dat ze aan het privacy-aspect totaal voorbij gaan. Misschien puntje voor jullie met jullie eigen tandarts en behandelkamer. Al kan ik bij tandartsen zo één, twee, drie geen apparaat verzinnen dat zulke gegevens vastlegt.

Maartje: Met de röntgenfoto's die ze van de mond maken wellicht?

TMB: Ja klopt. Dit is wel een zijde die ik nog nooit bedacht had.

Marianne: Daarom is het juist goed dat we het daarover hebben. Op dit moment is privacy erg actueel. Ik heb voorheen een onderzoek gedaan bij een ziekenhuis, maar de keuze is simpel: geen apparaat of een niet-veilig apparaat. Het apparaat is nodig, dus wat doe je? Je koopt het. Het aantal leveranciers is bij zulke instellingen natuurlijk ook beperkter. Had je nog meer op jouw lijstje staan?

TMB: Nee, verder niets meer.

Marianne: We hebben ook aardig wat van je tijd gebruikt, zie ik.

TMB: Dat maakt niet uit: daar heb ik zelf ook mee ingestemd. Is dit wat jullie voor ogen hadden?

Joyce: Ik denk dat we nu wel een goed beeld hebben, ja. Wij zoeken en treffen aan zeg maar.

TMB: Wat je wel ziet… Dat is misschien nog wel een aanvulling. Rapportages kunnen thuis gemaakt worden. Mensen kunnen thuis inloggen op het netwerk van ORO via VPN-ORO. Zij kunnen dan rechtstreeks in het systeem. In de afrondende fase hebben alle behandelaren mogen aangegeven: 'Wat helpt jou om je werk goed te kunnen doen?', waarbij vrijwel iedere behandelaar antwoordde met een smartphone of tablet. Met die devices kun je ook je mail ophalen, je agenda inzien en eventueel de agenda van anderen inzien. Kan dat eigenlijk?

Maartje: Ja, als je daartoe gemachtigd bent. Bijvoorbeeld secretaresses kunnen meerdere agenda's inzien.

TMB: Maar goed, al kan het niet. Mensen hebben smartphones, tablets, laptops, Chromebooks, mensen hebben een thuiswerksleutel en kunnen eventueel ook vanuit een eigen computer inloggen op het netwerk van ORO.

Marianne: Dat zullen we zeker ook met de ICT-man gaan bespreken.

TMB: Ik heb gisteren ook een dag thuis gewerkt. Ik heb geen kinderen rondlopen of wat dan ook, maar mijn partner loopt wel rond. Als die zou willen kijken: 'Goh, is ze wel echt aan het werk?', zou dat misschien kunnen. Ik werk niet eens met patiënt- of cliëntgegevens, maar wel met personele gegevens. Dus daar loop je een risico.

Marianne: Die mobile devices zijn zeker een risico voor verlies van gegevens. De NS publiceert wel eens hoeveel smartphones ze per jaar vinden.

TMB: Oh! Is het al 12.20 uur? Ik heb om 12.45 uur mijn volgende afspraak.

Marianne: Ja, we zijn wat uitgelopen (lacht). Wij hebben wat we nodig hebben. Vriendelijk bedankt voor jouw tijd. En misschien wel leuk om te weten: als wij onze bevindingen op papier hebben staan, worden deze teruggekoppeld naar de organisatie, maar ook naar de mensen die wij vandaag geïnterviewd hebben. Dus dat hoor je vanzelf.

TMB: Dat vind ik wel prettig ja. Dan hoor ik graag van jullie!

Interview Wijkmanager

De Wijkmanager is aangeduid als 'WM'.

Marianne: Goedemiddag, ik ben Marianne Veltman en werkzaam bij Duthler Associates. In opdracht van de Bestuurssecretaris/Manager Staf en geïnitieerd door Corine, doen wij hier vandaag een zogenaamde privacy 0-meting. Ik ben geen praktiserend jurist, maar bekijk één en ander vanuit de organisatorische kant. Voor de juridische kant van het verhaal heb ik Joyce meegenomen.

Joyce: Goedemiddag, ik ben Joyce de Jong en als jurist werkzaam bij Duthler Associates. Nadat ik Europees recht heb gestudeerd op de Universiteit van Tilburg, ben ik met name actief binnen Duthler binnen het overeenkomstenrecht en privacyrecht. Zeker omdat er ook wijzigingen binnen het privacyrecht op Europees niveau aankomen, is mijn achtergrond zeker relevant. Tot slot geef ik het woord aan Maartje.

Maartje: Goedemiddag, ik ben Maartje Biemans. Ik studeer HBO-Rechten aan de Juridische Hogeschool en zit momenteel in mijn laatste jaar. Ik doe mijn afstudeeronderzoek binnen ORO. Mijn onderzoek gaat ook over de nieuwe privacywetgeving: vandaar dat ik aansluit. Tot slot: vind je het goed dat ik dit gesprek opneem, zodat ik gebruik kan maken van wat er vandaag in dit interview verteld wordt en dit kan verantwoorden in mijn onderzoek?

WM: Goedemiddag, ik ben wijkmanager bij ORO. Dat betekent dat ik onder meer leiding geef aan een aantal dagbestedingscentra, een aantal woonvoorzieningen en een stukje ambulante thuiszorg doe. Daarnaast heb ik een aantal projecten binnen ORO. Zo ben ik bijvoorbeeld voorzitter van het autismeteam en ik ben voorzitter van de vakgroep dagbesteding. Verder heb ik nog tig andere projecten, maar daar zal ik jullie niet mee lastigvallen (lacht). Dit zijn wel de meest specifieke projecten die aandacht behoeven. Dus ja, dat is een beetje mijn rol. Ik ben een kleine twaalf jaar werkzaam binnen ORO. Ik ben werkzaam geweest binnen verschillende wijken en heb verschillende posities bekleedt: wel altijd binnen het management.

Marianne: Kom je wel vanuit oorsprong uit de zorg?

WM: Ik ben van oorsprong verpleegkundige. Ik heb HBO-V gedaan en daarna heb ik een aantal jaren in de psychiatrie gewerkt. Toen heb ik de overstap gemaakt naar het epilepsiecentrum Kempenhaeghe in Heeze. Dat heb ik elf jaar gedaan en vanuit Kempenhaeghe heb ik de overstap gemaakt naar ORO.

Marianne: En dat bevalt goed?

WM: Ja, dat bevalt zeker goed.

Marianne: Wat doe je als wijkmanager? Kijk je vooral of alle zorg geboden wordt die binnen die wijk nodig is? Of wat moet ik me daarbij voorstellen?

WM: Wat je met name doet is als wijkmanager is jouw medewerkers zo faciliteren dat ze de zorg zo goed mogelijk kunnen bieden. Je gaat telkens met hen aan de slag om het maximale uit de beperkte tijd die je hebt te halen. Je bespreekt wat kwalitatief goede zorg inhoudt voor hen. Dat doe je niet alleen met de medewerkers, maar ook met cliënten en cliëntvertegenwoordigers. Zorgen dat je het budget dat je hebt goed beheert: alhoewel dat meer een integrale verantwoordelijkheid is. Aan de ene kant heb je de kwaliteit van de zorg, maar aan de andere kant ook het budget dat wringt. Je probeert daar innovatief mee om te gaan en nieuwe mogelijkheden te vinden. Zeker nu ORO wijkgericht is gaan werken, werk je ook echt samen met teams en vertegenwoordigers om te kijken hoe je cliënten die in de wijk wonen ook echt onderdeel kunt laten uitmaken van de wijk en de maatschappij. Dat is een hele belangrijke. Ik probeer mijn medewerkers daarbij ook te inspireren.

Marianne: Je doet dus eigenlijk ook een beroep op de buren?

WM: Onder meer, maar ook het inzetten van het eigen netwerk van de cliënt. Denk daarnaast ook aan de vrije tijd: we gaan in eerste instantie niet zelf iets organiseren, maar proberen de cliënt aan te laten sluiten bij dat wat er al is. Bijvoorbeeld sportverenigingen die er al zijn.

Marianne: Er is dus echt sprake van integratie binnen de maatschappij en de samenleving.

WM: Klopt. Dat is natuurlijk niet iets nieuws: dat is al even op gang aan het komen. Je ziet nu wel dat je nog meer met elkaar aan het verbinden bent. Eerst waren er meer eilandjes: dagbesteding, de woonvoorziening en een tak ambulante thuiszorg. Doordat dat nu allemaal onder één manager valt, heb je nu dat mensen elkaar sneller en eerder opzoeken en er komt meer zicht op elkaars werelden.

Marianne: Het is dus niet meer zo kolomgericht?

WM: Nee, precies. Mensen gaan nu over en weer meer samen werken, ze zoeken samen naar oplossingen en je staat er zo veel meer als wijk samen voor. Er ontstaan zo ook nieuwe kansen en mogelijkheden en dat is gewoon erg leuk om te zien.

Marianne: En dat komt allemaal ten goede aan de zorg.

WM: Ja, absoluut: vind ik in ieder geval wel.

Marianne: Voor de beleving van de cliënt is het natuurlijk ook belangrijk. Ze willen eigenlijk zo 'normaal' mogelijk leven.

WM: Dat is wat we allemaal willen. Soms zelfs te graag. Dat is ook goed: dat doet ons eens te meer beseffen waarom zorg nodig is en waar de taakafbakening als professional ligt. Als je het dan over dit onderwerp hebt, zijn er nog heel veel vragen en kunnen we nog veel leren.

Maartje: Eén van de dingen die spontaan in me opkomt is: de soort zorg. Er is nu sprake van één team met meerdere disciplines. Wordt er onderling tussen die disciplines informatie uitgewisseld? En, even terugkomend vanuit het perspectief waar wij kijken: hoe borgen jullie de informatie die bij de een ligt en die eigenlijk niet bij de andere zorgverlener hoort? Hoe gaan jullie daarmee om? Zitten daar duidelijke grenzen in?

WM: Ja, die zitten er in. Alleen de mensen die betrokken zijn bij de zorg van een bewoner of een cliënt, die hebben toegang tot het cliëntinformatiesysteem. In principe hebben de mensen die er niets mee van doen hebben er ook niets mee van doen. Dan komen ook meteen de mitsen en de maren om de hoek kijken: soms gaat het niet anders. Soms moet een systeem opengezet worden voor iemand die tijdelijk toegang heeft en moet er dan een hele afdeling opengezet worden, omdat niet het dossier van één cliënt kan worden opengezet.

Marianne: En dat is bij een specifieke behandelaar?

WM: Juist. Die behandelaar ziet dan dus alle cliënten die onder die afdeling vallen. We zijn er druk mee bezig om dit op te lossen.

Marianne: We kunnen dit straks wel neerleggen bij de ICT-man.

WM: Oké. Ik had bijvoorbeeld laatst een behandelaar die ambulante zorg ging verlenen bij een cliënt aan huis. Dus wij hadden netjes een aanvraag gedaan om het systeem open te zetten, zodat zij tijd kon schrijven op die cliënt. Dat was prima, maar vervolgens zag de medewerker alle ambulante cliënten die onder die groep vielen. Het systeem is daar dus nog niet volledig waterdicht in. Verder is dat al wel vele malen verbeterd ten opzicht van jaren terug.

Joyce: En er is ook aandacht voor.

WM: Ja, dat zeker.

Joyce: Signaleren medewerkers zelf ook dat ze teveel informatie kunnen zien bijvoorbeeld?

WM: Ja en er zijn ook echt medewerkers die dat vervelend vinden. 'Ik wil dat niet kunnen zien, want ik wil niet dat men denkt dat ik daar iets mee zou kunnen doen'. Ik merk daardoor echt aan medewerkers dat ze zich steeds bewuster worden van het omgaan met privacygevoelige gegevens. Pas geleden hebben we het er in onze teambespreking ook nog over gehad. Wat je tegenwoordig veel ziet gebeuren, is het aanmaken van Whatsapp-groepen. Ontzettend makkelijk: als er een dienst uitvalt, zet je in die groep 'Avonddienst nodig, wie kan die vanavond draaien?' en dan zijn er altijd wel één of twee mensen die zeggen 'Ik ruil wel' of 'Zet mij maar in'. Vroeger moesten we iedereen bellen en dat was zo'n tijdrovende klus.

Marianne: Ja, dat gaat natuurlijk nu vele malen sneller.

WM: Daarvoor is het erg fijn. Wat we ook zagen gebeuren in die groepsapp, is dat er een foto gestuurd werd van een leuke carnavalsmiddag met een cliënt, om met de rest te delen 'Het is hier zo leuk!'. En een andere keer stuurde iemand 'Dit was er vandaag aan de hand, dus weet als je vanavond moet werken dat dit en dat gebeurd is'. Toen zagen we ineens een verschuiving plaatsvinden van een hele functionele app naar een app die informatie ging bevatten die daar helemaal niet thuishoort. We hebben het toen in de teambespreking erover gehad: 'Jongens, we moeten afspreken hoe we die Whatsapp-groep gaan gebruiken'. Dit soort dingen horen daar gewoon niet. Geen foto's, geen informatie over cliënten via de Whatsapp. En als het echt niet anders kan… We hebben bijvoorbeeld laatst een reanimatie gehad op een van de woonvoorzieningen: dat was een heftige gebeurtenis. We wilden daarom de dag erna iedereen op de voorziening bij elkaar hebben, zodat iedereen voorzien werd van dezelfde informatie. We hebben toen wel een berichtje met die informatie verstrekt via

Whatsapp. De dag daarna hebben we tegen iedereen gezegd: 'Wis de geschiedenis'. Dat heeft ook iedereen gedaan en zo probeer je daar dan wel op een juiste manier mee om te gaan.

Marianne: Je geeft zelf aan dat jullie dat nu doen, maar dat het niet mag. Zie je dan ook dat er bij de medewerkers een lampje gaat branden van 'logisch dat het niet mag?'.

WM: Ja, zeker. Ik zie zelf ook medewerkers die elkaar op dingen aanspreken.

Marianne: Geweldig!

WM: Zeker als het gaat over Whatsapp, ben ik niet degene die dat soort dingen aan hoeft te dragen. Dat zijn echt de medewerkers zelf.

Marianne: Oké.

WM: Dus dat zijn wel goede ontwikkelingen.

Maartje: Vinden die gesprekken plaats op hun eigen smartphones? Of smartphones van ORO?

WM: Dat zijn eigen smartphones. Steeds mee medewerkers hebben een thuiswerksleutel. Dat betekent dat steeds meer mensen thuis is de bestanden van ORO kunnen, maar ze kunnen ook in het rapportagesysteem. Dat systeem heet ONS. Je hebt daar als leidinggevende geen invloed meer op. Hoe mensen thuis met zulke dingen omgaan, hoe ze het daar al dan niet open laten staan op hun computer, wie er langs de computer loopt en wie dat leest… Daar hebben wij geen invloed op en ik denk dat dat wel een risico is.

Marianne: Je hebt wel een X aantal gegevens nodig voordat je in kunt loggen toch?

WM: Je hebt meer nodig dan een gebruikersnaam en wachtwoord, dat klopt.

Marianne: Maar goed, als ze dat thuis op de bank zitten te doen en de partner zit erlangs, bij wijzen van.

WM: Daar heb ik dan geen invloed op of inzicht in, nee.

Joyce: Is er een instructie voor thuiswerken? Wanneer de thuiswerksleutel verstrekt wordt dat er aangegeven wordt van 'Let op: dit mag wel en dit mag niet?'.

WM: We hebben binnen ORO regels met elkaar afgesproken als het gaat om privacy. Er hangen ook posters in ieder gebouw aangeplakt: volgens mij hangt er hier een stukje verder ook eentje aan de muur. Ik weet niet of jullie hem gezien hebben?

Marianne en Joyce: Nee, dat zullen we zo eens gaan kijken.

WM: In de regel staat er dingen als hoe om te gaan met privacy en 'laat mensen niet meekijken, sluit op tijd af, ben je ervan bewust dat je met privacygevoelige informatie werkt'. Je hoopt dat mensen dat lezen. Bij de introductie van alle nieuwe systemen is er ook aandacht aan besteed. Maar laten we eerlijk zijn: als mensen thuis dingen kunnen lezen of doen, dan hoop je dat dat voldoende tussen de oren van de mensen zit, maar controleren kun je niet.

Marianne: Het is natuurlijk wat je zelf ook net zegt: ze spreken elkaar er al op aan. Dus het bewustzijn dat is er. Het is meer dan misschien nog van dat ze zich sommige dingen niet realiseren, maar als je dan van die aanplakbiljetten hebt en berichten die ergens hangen, doe je wel je uiterste best.

WM: Ja, dat klopt. Ik zie zelf wel verschil tussen bijvoorbeeld mensen die bij mij in de wijk wonen of medewerkers die werken met cliënten op een ander niveau. De mensen die bij mij in de wijk wonen, zijn van dusdanig niveau dat ze ook kunnen vertellen hoe zij de zorg beleven of wat ze graag anders zouden willen. Dat maakt ook dat de medewerkers die met die cliënten werken vaak bewuster omgaan met informatie die ze wel of niet kunnen delen. Zij werken namelijk met een doelgroep die jou constant aan het denken zet over jouw handelen. Werk je met cliënten van een laag niveau die jou weinig of geen feedback geven, kan het erin sluipen dat je met dit soort dingen wat minder bezig bent. De feedback die je krijgt, moet je namelijk op zulke locaties van je collega's krijgen. Ik geloof daarom dat de doelgroep wel een rol speelt in hoe zorgvuldig medewerkers met informatie omgaan. In het verleden heb ik wel eens gehoord 'Ja, maar die cliënt kan toch niet lezen' in de context dat een computerprogramma wel of niet te lang open stond. Het sluipt er denk ik dan eerder in dat mensen er wat minder zorgvuldig mee omgaan. Ik zeg niet dat het gebeurt overigens.

Joyce: Die cliënten die feedback geven, zijn daar ook voorbeelden van dat zij of hun wettelijk vertegenwoordigers aangeven van 'Luister, dat vind ik helemaal niet prettig?'.

WM: Die zijn er wel ja. Er draait nu een project 'Carenzorgt'. Dat project gaat over inzicht gegeven in het cliëntdossier in samenwerking met de cliënt en cliëntvertegenwoordigers. Dat is wel een erg gevoelig item. Wij denken allemaal dat dat

hartstikke mooi is, maar ik heb op mijn voorzieningen wel een aantal cliënten die zeggen ‘Ik wil helemaal niet dat mijn ouders die rapportage kunnen lezen. Het is ongetwijfeld makkelijk voor jullie, maar ik wil het niet: waar blijf ik nou in dit verhaal?’. Het is dus best lastig: hoe gaan we daarmee om? Soms worden er achter de schermen toch nog wat dingen bedacht om iets te kunnen regelen, terwijl ik dan bij mezelf denk van ‘Moeten we dat wel doen en waar blijf het recht van de cliënt in dezen?’.

Joyce: Zijn dat cliënten die zelfbeschikkingsrecht hebben? Of is het zo dat iedere cliënt daar iets over de inzage van het dossier te zeggen heeft?

WM: Ja.

Joyce: En bij cliënten waarvan de ouders wettelijk vertegenwoordiger zijn? Waarbij de cliënt ‘nee’ zegt en de ouders ‘ja’?

WM: Dat is lastig. Wanneer een cliënt ‘nee’ zegt, wil dat niet per se zeggen dat hij de situatie goed kan inschatten of overzien. Sommige cliënten hebben dat inzicht niet. Het kan ook zijn dat cliënten ‘nee’ zeggen vanuit een ander perspectief. Je komt daar als professional dan tussenin te zitten.

Marianne: Dat brengt jullie in een lastig parket natuurlijk.

WM: Zeker: dat is echt niet makkelijk. Soms moet er echt af worden gestemd met wettelijk vertegenwoordigers dat een cliënt het niet wil en hoe doe je dat dan zorgvuldig en juist voor beide partijen?

Marianne: Er komt bij zo’n systeem ook een andere dynamiek kijken. Als je informatie mondeling overbrengt, kun je het doseren. Dat gaat niet in zo’n systeem.

WM: Klopt. Wat je daarin ook ziet, is dat informatie die je opschrijft op allerlei manieren geïnterpreteerd kan worden. We hebben toch te maken met een doelgroep en soms ook doelgroep-ouders die informatie interpreteren op een manier die wij echt niet zo bedoelen.

Marianne: Dat heeft natuurlijk ook te maken met het vermogen om het te kunnen interpreteren. En, hoe zal ik het zeggen: er staan ook gegevens in die voor niet iedereen makkelijk zijn te interpreteren. De cliënten weten, begrijp ik uit jouw verhaal, dat er wel zo’n Carenzorgt komt?

WM: Klopt, op één van mijn locaties hebben we het er tijdens het wijkoverleg over gehad. Daar zitten soms ook cliënten bij. Ook tijdens de huiskamergesprekken hebben we het erover gehad, maar ook niets meer dan het erover gehad hoor, omdat die pilot toch niet ‘morgen’ bij ons geïntroduceerd wordt. De cliënten weten wel dat het een keer komt en daar wordt erg wisselend op gereageerd. Sommige cliënten willen dat absoluut niet, sommige cliënten bedenken zich ineens ‘Hey, er wordt ergens iets over mij opgeschreven!’, terwijl dat laatste natuurlijk allang zo is. Ook medewerkers vinden het lastig. Het feit dat ouders ‘bij elke zin over jouw schouder mee kunnen lezen’, wordt daarbij vaak aangedragen.

Marianne: Je hebt natuurlijk ook te maken met verschillende ouders.

WM: Ja, je hebt bijvoorbeeld ook ouders die overal iets van vinden en misschien ook ouders die iets anders goedvinden dan wat wij goedvinden. Nogmaals, het lezen van informatie is ook niet makkelijk. Het is anders wanneer je het toe kunt lichten.

Maartje: Er is dan echt sprake van eenrichtingsverkeer. Als iemand heeft van ‘Wat is hier aan de hand?’, kun je niet direct reageren.

WM: En wij kunnen niet de hele context opschrijven en de lezer kan die vaak niet of niet helemaal inschatten aan de hand van zo’n rapportage. Terwijl wij dat wel kunnen, omdat wij er vaker mee te maken hebben. Ouders kunnen dat helemaal niet, of juist anders dan je zou willen. Dan heb je weer werk om recht te zetten wat ze verkeerd begrepen hebben. Dat is wel wat je ziet gebeuren. Binnen ORO wordt er nu wel zorgvuldig mee geëxperimenteerd en de signalen die zowel ouders als cliënten geven, worden daarin zorgvuldig gewogen heb ik begrepen.

Marianne: Jij vertelt nu vanuit jouw wijk: heb jij het daar ook over met jouw collega-wijkmanagers? Over jullie ervaringen? Of weet jij of jouw ervaringen overeenkomen met die van jouw collega-wijkmanagers?

WM: Ik heb voordat ik hierheen kwam regio-overleg gehad en daarin heb ik ook aangegeven dat ik hierheen ging. Ik heb gevraagd of er mensen waren die nog input hadden, ik heb aangegeven wat ik wilde bespreken en daar hebben een aantal mensen nog een aanvulling op gegeven. Dus in die zin hebben we van tevoren nog even kort overleg gehad. Ik ben ook degene die hier in aangesloten, omdat ik betrokken ben samen met Corine bij de werkgroep Privacy. In die werkgroep probeer ik ook input te leveren over

hoe we het onderwerp privacy nog meer kunnen laten leven binnen ORO. Wat moeten we daarin nog doen, wat ligt er al en wat kunnen we nog verbeteren? Dus daar ben ik vanuit mijn functie ook bij betrokken om ORO-breed te kijken.

Marianne: Dus dat is ook een van de belangrijke dingen die je naast je functie nog doet.

WM: Ja, maar dan kan ik nog wel even doorgaan (lacht), maar vanuit jullie perspectief is dit inderdaad een belangrijke.

Marianne: Maartje, zit jij ook bij die werkgroep?

Maartje: Nee, maar volgens mij bestaat die werkgroep ook al langere tijd en is dat niet iets dat pas op poten is gezet.

Marianne: Wellicht dat je daarin nu tijdelijk participeert omdat je nu een onderzoek doet hierover?

WM: Ik denk dat de groep nu driekwartjaar actief is.

Maartje: Ik ben hier 8 februari gestart.

Marianne: Ja, je bent wel meteen in het diepe gegooid, hè?

Maartje: Ja, zoiets (lacht). Wellicht dat ik wel bij de volgende bijeenkomst van de groep kan aansluiten, maar ik weet niet hoe frequent de groep samenkomt.

WM: Corine zal hier ook nog wel een gesprek hebben met jullie, of niet?

Marianne: We hebben Corine op een ander moment inderdaad gesproken, maar toen is de werkgroep niet aan de orde geweest. Vandaar mijn vraag.

Joyce: Bijvoorbeeld met dat Whatsapp-verhaal. Wordt zoiets ook gedeeld in het wijkmanagers-overleg of is dat iets wat ORO-breed opgepakt wordt?

WM: We hebben een regio-overleg en daar worden zulke dingen gedeeld. Sommige items staan echt op de agenda omdat ze organisatie-breed zijn, maar we delen ook dingen die ons bezighouden en waar we tegenaanlopen. Zo hebben we een tijd geleden ook het item Whatsapp besproken, waarop één van mijn collega's ook direct zei van 'Dat lijkt me echt een uitkomst zo'n Whatsappgroep, dat ga ik ook regelen voor mijn teams!'. Maar ook de nadelen van zo'n Whtasappgroep komen dan aan bod. De ander zegt dan ook van 'Goh, goed dat je het zegt, daar moet ik dan ook even op letten'. Soms ben je het voor en soms ook niet. Het is soms bij een ander team dan ook al aan de orde geweest.

Marianne: Hoeveel wijkteams zijn er?

WM: In onze regio, dat is regio II, hebben we acht of negen wijken. En dan is er ook regio I. In totaal hebben we dus tussen de twintig en 25 wijken.

Marianne: Dat is dus best veel. Lijkt me best lastig om een en ander centraal te regelen. Iedereen heeft natuurlijk ook zo zijn of haar dingen. Want hoe groot zijn jouw teams? En dan niet zo zeer qua cliënten, maar meer qua medewerkers?

WM: Dat is heel verschillend. We hebben grote en kleine wijken, maar de span of control varieert van een kleine 30 à 40 medewerkers tot 60 à 70 medewerkers.

Marianne: Dat is best behoorlijk.

WM: Ja, zeker. En er zijn nog meer variaties natuurlijk. Alles wat er tussen die twee inzit.

Marianne: Ben jij ook degene die de mensen aanneemt?

WM: Ja, ik heb een totale integrale verantwoordelijkheid.

Marianne: Oké.

WM: Vaak is er dan ook nog sprake van een grote groep vrijwilligers, die hiërarchisch gezien niet meetellen, maar waarmee je ook rekening moet houden. Alles dus eigenlijk: van beleid tot de praktische kant.

Marianne: Je hebt dus eigenlijk, ik noem het maar even heel oneerbiedig, jouw eigen winkel?

WM: Ja, zo kun je het wel zien en zo voel ik het ook wel. Het is mijn onderneming en het is mijn taak om te zorgen dat ik dat financieel goed draai, maar ook dat ik dat op een kwalitatief goed niveau doe en dat ik dat doe binnen de kaders die ORO mij daarin aanreikt, maar daarbinnen mag ik ondernemen. Als ik het goed kan verantwoorden en in samenwerking met cliënten en vertegenwoordigers goed neer kan zetten, dan krijg ik daar ook veel ruimte in. Dat is echt heel leuk.

Marianne: Dus ondanks dat je bij een grote onderneming werkt, want ORO is natuurlijk best groot, heb je dus wel ook jouw eigen mogelijkheden tot zelfontplooiing.

Dianne: Ja en dat vind ik ook echt super.

Marianne: Je noemde net dat je bijvoorbeeld met sportverenigingen in de weer bent. Je moet dan informatie delen over een cliënt die mee gaat doen in het G-team van de plaatselijke voetbalclub of iets dergelijks.

WM: We hebben sowieso voetbal, hockey en volleybal.

Marianne: Zijn dat ook allemaal G-teams? Bij voetbal wist ik het, maar bij andere sporten niet.

WM: Ja, dat zijn allemaal G-teams. We hebben ook nog de dartclub en Kans-plus, een organisatie die heel veel vrijetijdsactiviteiten organiseert in de regio voor mensen met een verstandelijke beperking. Daar gaan ze ook mee op kamp één keer per jaar met heel veel vrijwilligers.

Maartje: Er moet dan dus informatie gedeeld worden. Hoe doen jullie dat?

WM: Mondeling. Bij het voetbal heb je bijvoorbeeld een trainer. Dat is een vaste man die het G-team al jaren begeleid. Wat je dan ziet is dat de zorgcoördinator van een cliënt de meest belangrijke informatie doorgeeft. Dat is echt de meest noodzakelijke informatie die nodig is om zo'n cliënt goed te kunnen begeleiden. Als het enigszins niet hoeft, doen we het niet.

Marianne: Het is dus echt het minimale?

WM: In principe wel. We hebben ooit een jongen gehad die gedragsmatig erg moeilijk was en die moest op een speciale manier benaderd worden. Als die jongen dreigde boos te worden, moest je ook weten wat je dan moest doen. Dat is zo'n wezenlijke informatie dat je dat doorspreekt met zo'n trainer. Je maakt dan ook de afspraak dat er geëvalueerd wordt en als er iets is, dat wij gebeld kunnen worden. Er zijn er natuurlijk ook legio waarbij dat niet hoeft en daarbij doen we dat ook niet. Het is de vrije tijd van de cliënt en daarbij hoeven wij als professionals ons niet verder mee te bemoeien dan strikt noodzakelijk is.

Marianne: Zo'n trainer van een team krijgt natuurlijk wel van, hoeveel man zal het zijn,? Twaalf, dertien tot vijftien van die jongens en meisjes informatie. Er is geen enkele officiële band met de voetbalvereniging? Anders dan dat de cliënt daar lid is?

WM: Nee, buiten dat niet, nee. Er zijn wel mensen die daar bijvoorbeeld als vrijwilliger een rol in hebben. Die er dicht bij betrokken zijn, omdat ze daar wekelijks mee naartoe gaan of cliënten begeleiden, maar verder is er geen officiële band.

Marianne: Wij zoeken natuurlijk altijd naar afspraken die bijvoorbeeld met zo'n trainer gemaakt zijn over het al dan niet doorspelen van informatie.

WM: Dat wordt meestal wel besproken met een trainer. Wat we bijvoorbeeld bij de Kans-Plusbijeenkomsten gedaan hebben, is het meegeven van algemene informatie. We kregen bijvoorbeeld een bewoner met zo'n specifiek ziektebeeld, dat we daarover uitleg gegeven hebben in de zin van: wat houdt zijn ziekte in. Ons motto is en blijft om zo min mogelijk informatie te verstrekken, maar soms ontkom je er niet aan.

Marianne: Je moet soms gewoon een gebruiksaanwijzing meegeven, om het zo dan maar even te noemen.

WM: Of we zo expliciet benoemen hoe de ander met informatie om moet gaan, dat heb ik niet vastgelegd. Misschien benoemt de een het wel en de ander niet. Pasgeleden had ik wel een situatie aan de hand. Natuurlijk als je weet dat je zo'n gesprek als dit gepland hebt staan, ga je extra op zulke dingen letten. Ik merkte dat we allemaal dingen vast kunnen leggen in regelingen, protocollen en reglementen, maar ik merk bij mezelf, en ik ben manager in een dorp... Je moet eens in een dorp wonen. Wat nou, privacy? Pasgeleden hadden we de situatie waarover ik straks al kort wat vertelde. Een cliënt valt letterlijk dood neer in de woonkamer. Er moest gereanimeerd worden. Eén van mijn medewerkers belt 112 om de ambulance te informeren. Een andere medewerker begint met de reanimatie. Ik lieg niet: binnen zes minuten stonden daar zes of zeven mensen, nog niet eens van de ambulance: zes of zeven mensen die een SMS-alert gehad hebben. Die stonden dus op de stoep en schoten meteen te hulp. De ene bracht cliënten weg, de andere deed iets anders: noem maar op. Allemaal mensen uit het dorp die jouw huis binnenkomen. Ze gingen allemaal aan de slag met van alles en nog wat: allemaal goed bedoeld. Vervolgens appen die mensen aan hun vrienden en kennissen dat ze op een locatie zitten en dat cliënt X wordt gereanimeerd. Uiteindelijk wisten andere mensen in het dorp nog eerder wat er aan de hand was met een van onze cliënten, dan de familie van die cliënt zelf wist wat er aan de hand was. Om maar even weer te geven hoe snel informatiestromen zijn. Het is niet te stoppen. Toen beseften we met elkaar van 'Jeetje, wat gaat informatie in een dorp toch snel'. Ik realiseer me dat vaker. Ik kom op maandagochtenden ooit bij besprekingen met mensen van het dorp en wijkraden die kunnen mij bijna vertellen wat er in het weekend op een woonvoorziening gebeurd is: 'Die cliënt was daar in die straat gevallen'. Het is niet te stoppen.

Marianne: Aan de ene kant ook hartstikke mooi…

WM: De maatschappelijke betrokkenheid is enorm groot.

Marianne: Als er iemand valt is er ook altijd wel iemand die helpt natuurlijk.

WM: Ik besef ook dat heel veel persoonlijke gegevens en informatie van onze bewoners ‘op straat ligt’ in een dorp. Echt gewoon op straat ligt. Door alle media. Cliënten delen zelf ook dingen op bijvoorbeeld Facebook.

Marianne: Dus er zijn ook cliënten die zelf een telefoon hebben?

WM: Jazeker. Die maken gewoon een foto dat ze gezellig op het terras zitten te eten met andere cliënten, maar vragen niet aan die andere cliënten ‘Mag ik deze foto met jou erop online zetten?’.

Marianne: Dat vraag je zelf ook niet als je met vrienden zit, toch?

WM: Nee, precies, dat is het ‘m ook juist. Het kan wel zo zijn dat een andere cliënt dat niet wil. Ik kan voor mezelf opkomen, maar een cliënt kan dat niet altijd. Sommigen laten zich overbluffen of laten zich meeslepen.

Marianne: Ze realiseren zich niet eens altijd wat er gebeurd.

WM: Nee, inderdaad. Ook medewerkers zullen ongetwijfeld dingen online zetten. Leuke dingen, maar dan nog.

Joyce: Ja, precies. Dat zullen geen medische gegevens zijn, maar wel een leuke zonnige middag op het terras.

WM: Ja, of een carnavalsmiddag.

Marianne: En waar ligt dan die grens.

Maartje: Voor medewerkers is er de Gedragscode Social Media. Deze wordt verstrekt bij het ondertekenen van de arbeidsovereenkomst.

Marianne: Kunnen we daar een exemplaar van krijgen?

Maartje: Ik zet het op het boodschappenlijstje.

WM: Die gedragscode is ook onder de aandacht gebracht bij onder meer de introductie van Jammer, Facebook en Twitter. Mensen hebben daar ook trainingen in gehad. Toch zie je desondanks dat soort dingen vervagen na verloop van tijd.

Marianne: Het is ook wat je zegt: het is gewoon niet meer te stoppen.

WM: Ik zie in mijn wijken zelf cliënten het ook doen. Cliënten die informatie verstrekken waarvan ik zoiets heb: ‘Dat wilde ik helemaal niet’. Die verteld het weer tegen die, en die tegen die, enzovoorts. Het staat nog net niet in het krantje. Je merkt daar wel echt het verschil tussen een dorp en een stad. In Helmond zullen dit soort dingen minder snel aan de orde zijn. De lijntjes in het dorp zijn veel korter en mensen weten veel meer van elkaar. Mensen staan er ook niet bij stil. Vaak is het onder de noemer ‘oude jongens krentenbrood’.

Marianne: Als je daar ‘gewoon’ inwoner bent, gebeurt het ook.

WM: Ja, je hebt er dan ook mee te maken.

Marianne: Als jij een avond goed opstap bent in de plaatselijke kroeg, weten ze het ook waarschijnlijk.

Joyce: Het is natuurlijk een kwetsbare groep.

WM: Zeker. Het is regelmatig onderwerp van gesprek. In ieder geval wel bij ons. Ik hoor van collega’s wel eens ‘Oh, daar moet ik inderdaad ook weer eens aandacht aan besteden’. Dus het zou wel iets structureler op de agenda mogen, zeker in tijden als deze.

Marianne: Eigenlijk zou je ook de mensen die in zo’n SMS-alertgroep zitten erop aan moeten spreken en moeten informeren.

WM: Ik heb ze na het voorval nog gesproken. Ook omdat familieleden aangaven van ‘Goh, er waren zelfs mensen die het eerder wisten dan wij en dat vind ik niet prettig’. Zij vonden het lastig om die groep mensen daarop aan te spreken. Ze hebben mooi geholpen op dat moment, dus dat was een ontzettend dilemma. Ik heb daar toen wel met een aantal mensen over gesproken zo van: ‘Niet als kritiek, maar ben je jezelf er wel van bewust van het feit wat dat teweeg brengt en hoe snel informatie gaat?’. Toen bleek wel dat ze zich daar niet van bewust waren. ‘Ik heb even geappt dat ik hier was want ik had eigenlijk een feestje, dus ik had diegene even laten weten wat er aan de hand was’. Dus helemaal niet met het idee van een sappige roddel of verkeerde intenties.

Marianne: Zo gaan die dingen dan gewoon.

WM: Er zitten meestal ook wel mensen tussen die wel ergens bewust mee aan de haal gaan, helaas.

Marianne: Zo heb ik me altijd verbaasd over mensen die 112 helemaal volgen om te zien wat ergens aan de hand is en meteen in de auto of de fiets springen om te gaan kijken.

Joyce: Vroeger had je dat toch ook? Met bakkies? Dat je de politieradio kon afluisteren? Het is dus niet echt nieuw.

WM: Ja, ramptoeristen noem ik dat.

Joyce: Ik heb zelf wel als ergens een traumahelikopter in de buurt landt, dat ik even op Twitter kijk wat er aan de hand is. Die nieuwsgierigheid heb je toch wel.

WM: Ik zag dat toen ook met die reanimatie. Sommige mensen kicken er een beetje op. Kicken is misschien niet helemaal het juiste woord, maar jullie begrijpen wat ik bedoel. Ze willen zo graag hulp verlenen, dat ze bij het minste of geringste vooraan staan. Super dat ze kwamen, maar ik had echt zoiets 'Waar komen jullie allemaal vandaan?!'. En de een ging dit regelen en de volgende dat: heel apart.

Marianne: Vroeger wisten we ook dingen, maar nu gaat het allemaal nog sneller en makkelijker.

WM: Ik merk wel als je er met mensen over praat dat het bewustzijn dan min of meer komt. Van 'Oh, nooit aan gedacht, dat realiseer ik me nu'.

Marianne: Je kunt daaruit dus eigenlijk concluderen dat je niet alleen naar jouw eigen groep medewerkers moet kijken, maar dat je ook anderen zou moeten instrueren. Bijvoorbeeld de vrijwilligers.

WM: Bij vrijwilligers wordt het wel explicieter benoemd. Wanneer een vrijwilliger start heb je een kennismakingsgesprek waarin je gaat kijken van wat kan iemand voor ORO betekenen en hoe de taken eruit zien. Daar wordt wel expliciet benoemd hoe om te gaan met informatie en gegevens die je hoort.

Marianne: We hebben wat documenten gekregen van Maartje. Die heeft ze allemaal opgeduikeld. Inderdaad, er zat er ook een 'artikel 11 – geheimhouding' bij. Ik neem dus aan dat vrijwilligers een soort van overeenkomst sluiten?

WM: Ja, daarom wordt het ook echt nog apart onder de aandacht gebracht. Ik heb wel eens een gesprek gehad met een vrijwilliger hierover. Op de dagbesteding begeleidde zij de groep mee. Hier was eigenlijk sprake van de omgekeerde wereld: zij ging op de groep met cliënten en begeleiders van alles zitten vertellen over mensen uit het dorp.

Maartje: Je moet jezelf dus ook meteen afvragen 'Hoe doet ze het andersom?'.

WM: Precies. Dus ik heb die mevrouw apart genomen en gezegd van 'Goh, wat is er allemaal aan de hand? Ben je jezelf wel bewust van het feit dat …?'. Sowieso wat vertelt zij over die mensen en wat blijft daarvan hangen bij onze cliënten, maar ook wat hebben onze cliënten daaraan en hoe ga je met informatie van onze cliënten om? Je merkt dan wel dat het belangrijk blijft om dat soort dingen onder de aandacht te brengen. Ook bij vrijwilligers. Nogmaals, om de zoveel tijd sluipt het er gewoon weer in.

Marianne: Vrijwilligers moet je dus eigenlijk ook onderdeel maken van heel de bewustzijnscampagne.

WM: Ook dan weet ik dat ik het niet volledig af kan dichten. Ik weet niet wat er op verjaardagen wordt verteld. Ik weet het niet en ik kan me ook voorstellen dat er echt wel meer verteld wordt dan je in eerste instantie vermoed.

Marianne: Zeker in de situatie van een klein dorp.

WM: Juist. Ze komen altijd wel iemand tegen die uitnodigt tot iets meer vertellen.

Joyce: En op het moment dat er sprake is van een incident: dus als er sprake is van informatie die op straat ligt, zoals een dossier of een verloren USB-stick, zijn daar dan vaste protocollen voor? Wordt dat ergens vastgelegd of gemeld?

WM: Bij mijn weten niet. Ik weet ook niet alles natuurlijk. Ik heb het ook nog niet aan de hand gehad.

Joyce: Dat was mijn volgende vraag (lacht).

WM: Wat we sowieso niet kunnen is binnen ORO om informatie op een USB-stick te zetten. Dat gaat niet, die poorten zijn uitgeschakeld.

Marianne: Je kunt bijvoorbeeld wel jouw mail uitlezen op jouw smartphone?

WM: Als je een thuiswerksleutel hebt. Anders niet. Met zo'n sleutel kun je inloggen, maar, nogmaals, die heeft niet iedereen. Wel steeds meer mensen hoor.

Marianne: Ik kan me voorstellen als je voornamelijk in de wijk werkt, het inderdaad makkelijk is als je snel dingen door kunt geven of thuis kunt werken? Ook dat voorbeeld van de Whatsapp-groep om diensten te ruilen. Maar de mensen die de wijk in gaan om zorg te verlenen?

WM: Die hebben vaak een thuiswerksleutel in combinatie met een smartphone of een Chromebook, waarmee ze rechtstreeks in de rapportagesystemen kunnen.

Joyce: Wanneer ze zo'n iPad vergeten, kwijtraken of dat die gestolen wordt: is dat een kwestie van iedere keer opnieuw inloggen, of kan die 'open' blijven staan?

WM: Zodra ik mijn iPad dichtklap, moet ik een code intoetsen. Die kan dus niet open blijven staan.

Joyce: Is dat bij een iPhone ook?

WM: Volgens mij is dat bij een iPhone wel mogelijk, maar niet standaard.

Maartje: Het is bij zowel de iPad als iPhone een optie als je hem particulier koopt. Ik weet niet of ze het binnen ORO standaard ingesteld hebben.

WM: Voor zover ik weet heeft bij ons iedereen er een code op staan.

Marianne: Kan eigenlijk ook niet anders, hè.

WM: Als mensen echt willen en ze komen in mijn telefoon, moeten ze vervolgens nog in het systeem inloggen en daarna in ONS inloggen.

Joyce: Het is niet makkelijk dus. Worden er bijvoorbeeld in de iPad ook dingen buiten het systeem opgeslagen?

WM: Ik maak wel aantekeningen. Geen cliëntgerelateerde notities, maar wel ooit van gesprekken met medewerkers. Als het goed is zetten medewerkers cliëntgerelateerde notities het direct in het systeem. Daar is het systeem voor en daar hebben ze immers zo'n Chromebook voor. Ze maken daar hun rapportage op en doen dat vaak in samenspraak met de cliënt. Op woonvoorzieningen is dat natuurlijk anders. Daar staat gewoon een vaste computer en die is 'open'. Die staat overigens niet op een plek waar cliënten bij kunnen komen en ook daarop moet je inloggen. Dus dat is wel afgedicht. Ook zit overal schermbeveiliging op: als je een tijdje niets doet, gaat de beveiliging erop.

Maartje: En dat is al vrij snel!

WM: Ik begreep wel dat iedereen daar nu opnieuw op geattendeerd is vanwege MijnORO: een nieuw medewerkerssysteem dat wij hebben vanaf half januari. Iedereen kan zijn eigen personeelsdossier digitaal inzien. Daar staat alles in: van salaris en persoonsgegevens tot functioneringsgesprekken.

Marianne: De vervanging van het papieren dossier in de kast?

WM: Precies. En daar is wel heel duidelijk bij gezegd van 'Let op als je het open hebt staan en even weg moet, want jouw collega kan dus zo in jouw dossier kijken'. Dat is wel een dingetje: niet iedereen heeft snelle schermbeveiliging en niet iedereen sluit alles even goed af als ze weggeroepen worden. We hebben het dan wel over privacygevoelige medewerkersinformatie.

Maartje: Het is gewoon een digitaal personeelsdossier.

WM: Met de introductie van het systeem is het daar ook nog wel over gegaan hoor, maar ja. Mensen zijn denk ik daarin nog wel heel erg goed van vertrouwen: 'Mijn collega doet zoiets toch niet? Wat moet die daar nou mee?'.

Marianne: En waarschijnlijk heb je zelf geen behoefte om iets met de gegevens van een ander te doen, maar jouw collega kan stinkend benieuwd zijn naar jouw salaris. Of wil bevestigd zien dat jij niet meer verdiend dan hij zelf. Het is allemaal hartstikke mooi hè, dat digitale.

WM: Dat waren overigens wel zo'n beetje mijn items voor dit gesprek.

Marianne: Je bent me helemaal voor: ik wilde het je net vragen. Zijn er nog dingen waarvan jij denkt 'dat moet nog benoemd worden?'.

WM: Ik kijk even op mijn lijstje. O ja. Waar we het vanmorgen nog over gehad hebben voordat ik hierheen kwam, zijn de bereikbare diensten. Dat zijn mensen die bereikbaar zijn, mocht er iets in de nachtelijke uren gebeuren en je hebt iemand extra nodig. Stel dat ik 's nachts met een cliënt naar het ziekenhuis moet, dan kan ik een collega bellen die 's nachts dienst heeft en afspreken dat die collega de woonvoorziening in de gaten houdt. We hebben afgesproken dat die mensen bereikbaar zijn op hun eigen telefoon. Ik weet niet of het van belang is om te melden, maar het betekend wel dat er informatie via de telefoon wordt uitgewisseld en in deze ook op de privé telefoon. Waarschijnlijk gaat dat gewoon via een telefoongesprek, maar misschien sturen mensen ook wel een berichtje.

Marianne: Dat gaat buiten de Whatsapp-groep om?

WM: Ja, dat gaat één-op-één.

Marianne: Hoe deden jullie dat in het verleden? Ook zo neem ik aan?

WM: Ja, ook zo. Het blijft echter wel de privé telefoon van de medewerker. Dat hebben we wel officieel ingeregeld binnen ORO. Dat is niet zo maar spontaan geregeld, zoals die groepsapp dat wel was. Het bellen van de medewerker in nachtelijke uren bij een crisissituatie gebeurd binnen ORO op de privé telefoon van de medewerker.

Marianne: Wordt dat ook gebruikt om degene die 's morgens de nachtdienst aflost te informeren?

WM: Nee, daar is de overdracht voor. Daar wordt dit niet voor gebruikt.

Marianne: Tijdens de overdracht wordt het gewoon op de locatie verteld?

WM: Juist, maar daar is de overdracht ook voor bedoeld. En het wordt in ONS geregistreerd. Ik heb dat ook nooit meegemaakt. Ik kan me ook niet voorstellen dat mensen dat prettig vinden. Om ’s morgensvroeg dat al op de telefoon te ontvangen nog voordat de werkdag is gestart. Daar beschermen mensen zichzelf ook wel tegen. Ze nemen al genoeg mee naar huis. Er wordt al veel meer gevraagd van mensen om dingen in hun eigen tijd te doen.

Marianne: Dat krijg je natuurlijk ook met dat thuiswerken: die grens vervaagt.

WM: Ja, ik vind het wel eens lastig hoor. Ik heb soms wel het gevoel dat ik 24/7 aan het werk ben.

Marianne: Ik geloof dat we dat gevoel allemaal kennen (lacht).

WM: Nou, dat waren wat mij betreft aandachtspunten.

Marianne: Oké, ontzettend bedankt voor jouw tijd en input in dit gesprek.

Interview Manager HRM

De Manager HRM is aangeduid als 'MHRM'.

Marianne: Goedemiddag, ik ben Marianne Veltman en werkzaam bij Duthler Associates. In opdracht van de Bestuurssecretaris/Manager Staf en geïnitieerd door Corine, doen wij hier vandaag een zogenaamde privacy 0-meting. Ik ben geen praktiserend jurist, maar bekijk één en ander vanuit de organisatorische kant. Voor de juridische kant van het verhaal heb ik Joyce meegenomen.

Joyce: Goedemiddag, ik ben Joyce de Jong en als jurist werkzaam bij Duthler Associates. Nadat ik Europees recht heb gestudeerd op de Universiteit van Tilburg, ben ik met name actief binnen Duthler binnen het overeenkomstenrecht en privacyrecht. Zeker omdat er ook wijzigingen binnen het privacyrecht op Europees niveau aankomen, is mijn achtergrond zeker relevant. Tot slot geef ik het woord aan Maartje.

Maartje: Goedemiddag, ik ben Maartje Biemans. Ik studeer HBO-Rechten aan de Juridische Hogeschool en zit momenteel in mijn laatste jaar. Ik doe mijn afstudeeronderzoek binnen ORO. Mijn onderzoek gaat ook over de nieuwe privacywetgeving: vandaar dat ik aansluit. Tot slot: vind je het goed dat ik dit gesprek opneem, zodat ik gebruik kan maken van wat er vandaag in dit interview verteld wordt en dit kan verantwoorden in mijn onderzoek?

MHRM: Goedemiddag, ik ben de Manager HRM. Na een carrière binnen het bedrijfsleven heb ik bewust de keuze gemaakt om bij ORO te gaan werken, ook omdat hier een heel mooi verandertraject aan de gang is. Sterker nog: dat mocht ik op poten zetten en dat is helemaal mijn ding. Ik ben een bouwer en een verbouwer: niet een beheerder. Dingen rondom procedures en dergelijke, daar hoor je mij niet snel over. Daar kan ik vaak ook geen antwoorden op geven, omdat ik die simpelweg niet weet, maar daar heb ik de mensen dan wel weer voor en dat is het belangrijkste. Ik ben verantwoordelijk voor de medewerkers en iedereen rondom de cliënt. Ook voor stagiaires, leerlingen en vrijwilligers.

Marianne: Dus de vrijwilligers vallen ook binnen jouw portefeuille?

MHRM: Ja.

Marianne: En leerlingen noemde je net?

MHRM: Leerlingen, stagiaires…

Marianne: Wat voor leerlingen zijn dat dan? Want jullie hebben geen eigen opleidingscentrum toch?

MHRM: Nee.

Marianne: Zijn dat dan meer de stagiaires of hoe moet ik dat zien?

MHRM: Je hebt stagiaires: de BOL'ers. Dat zijn mensen met een MBO-opleiding die stage lopen voor hun opleiding. Daarnaast hebben we leerlingplaatsen voor mensen die hier in dienst zijn met een leerarbeidsovereenkomst. Dat zijn mensen met een overeenkomst die tevens ook nog een opleiding volgen.

Marianne: Oké, dat is dan meer een soort deeltijd, maar omdat ze ook leerling zijn moeten ze die praktijkervaring ook op doen?

MHRM: Ja, juist. Leerlingen zijn vaak wat oudere werknemers: mensen die omgeschoold worden. Stagiaires zijn echt MBO'ers.

Maartje: En ik?

MHRM En HBO'ers (lacht).

Marianne: De meeste stagiaires doen wel een zorgopleiding?

MHRM: Ja. Vaak afkomstig uit de sectoren Zorg en Welzijn. Dat zijn niveau 3 en 4 opleidingen.

Marianne: Ik hoorde dat er binnen ORO enorm veel medewerkers in dienst zijn? Ik moet even mijn aantekeningen pakken hoor…

MHRM: We hebben ongeveer 1.450 werknemers in dienst en ongeveer 1.000 actieve vrijwilligers.

Marianne: 1.000 vrijwilligers… dat is echt heel veel.

MHRM: Ja, dat is echt heel veel en het wordt alleen maar meer. We gaan zien dat de vrijwilligers alleen maar zullen stijgen, terwijl de werknemers af zullen nemen. Dat is ook nodig om toch hetzelfde te kunnen doen met de cliënt als de dingen die we nu voor ogen hebben.

Marianne: Er zijn natuurlijk vrijwilligers die maar één uurtje per week besteden of een bepaalde activiteit doen en er zijn mensen die wat meer doen.

MHRM: Ja, er zijn vrijwilligers die gewoon een complete werkweek vullen met vrijwilligerswerk, maar ook mensen die één uurtje per week koffie komen drinken of met een cliënt gaan

wandelen. Maar alle vrijwilligers moeten dezelfde route doorlopen om vrijwilliger te kunnen zijn.

Marianne: Sorry: mijn stapel is door de war geraakt. 750 cliënten. Ik denk al, ik had nog ergens een ander aantal gezien. Dat zijn veel mensen op 750 cliënten.

MHRM: Ja, klopt.

Marianne: Hoe groot is de afdeling HRM?

MHRM: Op dit moment telt de afdeling 29 medewerkers.

Marianne: En in FTE?

MHRM: Ongeveer 18 FTE. We hebben bijna alleen maar parttimers.

Marianne: En jij bent er wel fulltime?

MHRM: Ik ben er wel fulltime. De afdeling is ingericht met HR-adviseurs die de directeuren ondersteunen, we hebben een Carrièrebureau die in-, door- en uitstroom doet, een Academie die alles regelt rondom opleidingen en ontwikkelingen, een Coördinator Vrijwilligerswerk en we hebben een grote administratie, bestaande uit een salarisadministratie en een personeelsadministratie.

Marianne: We hebben net met een wijkmanager gesproken die zei: 'Ik doe de intake van mijn eigen sollicitanten'. Ze doet dus zelf de sollicitatieprocedure.

MHRM: De procedure is nu zo dat wij de vacature uitzetten, wij alles registreren en zorgen dat het hele procedure loopt. Afhankelijk van wat de wijkmanager wil, kunnen wij aanwezig zijn bij de eerste gesprekken, maar in principe doet de wijkmanager de eerste gesprekken op locatie. Daarbij is bijvoorbeeld wel een van de zorgcoördinatoren aanwezig. Wij kunnen indien gewenst later aansluiten. Het arbeidsvoorwaardengesprek wordt wel door HR gedaan. Nog wel, tenminste.

Marianne: Nog wel? Past een wijziging daarin in jouw geplande veranderingen?

MHRM: Ik wil het zo vormgeven dat wijkmanagers het als het ware als dienst af kunnen nemen. Sommige wijkmanagers hebben alles het liefst in eigen hand en anderen willen geheel verzorgd worden en de juiste kandidaat gewoon aangeleverd krijgen. Alles kan, maar daar hangt dan wel een prijskaartje aan.

Marianne: Wordt het een soort cafetariamodel wat je aan gaat leveren?

MHRM: Juist. Veel meer een dienstverleningsovereenkomst, waarbij we ook ondersteunende diensten kunnen inkopen of inzetten door middel van doorbelasting die bij de wijkmanagers gevoeld wordt. Dat ze zelf ook zoiets hebben van 'het klopt'. Nu ligt alles op de grote hoop en wordt aan iedereen ongeveer even veel doorbelast. De ene maakt er veel gebruik van en de andere niet.

Marianne: Precies, het is zo niet helemaal eerlijk.

MHRM: Het is eerlijk als jij jouw eigen broek op moet houden dat de inkomsten daar ook naar zijn, maar de kosten ook.

Marianne: Ik begrijp ook dat jullie veel meer met die zelforganiserende, nee, zelf-…

Maartje: Zelfsturende teams?

MHRM: Zelfsturend of zelf-organiserend. Daar moet nog een keuze in gemaakt worden.

Marianne: Dit past dan ook binnen het plaatje, hè. De verantwoordelijkheden laag in de organisatie.

MHRM: Ja, de verantwoordelijkheden willen we laag in de organisatie leggen, dus in de wijken zelf. Ondersteuning willen we met name faciliteren: zorgen dat het er is. Als je er gebruik van wilt maken, dan betaal je ervoor en als je er geen gebruik van wilt maken, dan niet.

Marianne: Je bent er dan dus wel zelf verantwoordelijk voor en dan moet je dat zelf dus ook goed regelen.

MHRM: Juist.

Marianne: Mensen die meer verloop hebben, hebben natuurlijk meer behoefte aan ondersteuning daarin dan mensen die afdelingen hebben met weinig verloop.

MHRM: Die hebben misschien wel weer ondersteuning nodig in 'Hoe krijg ik mijn mensen in beweging?'. Beweging in de zin van 'Goh, kom na 30 jaar eens van de oude vertrouwde plek af'. Want ook dat gebeurt.

Marianne: Ik zou van de andere kant zeggen dat het ook wel makkelijk is als ze zo blijven zitten. Ze moeten natuurlijk wel mee groeien.

MHRM: Ik vind het niet goed dat iedereen eeuwig op dezelfde stoel blijft zitten. Ik zou zelf het liefst hebben dat iedereen om de vijf jaar verkast.

Marianne: Hoe zie je dat dan bijvoorbeeld binnen ORO? Dat iemand naar een ander zorgteam gaat?

MHRM: Naar een ander zorgteam, een andere wijk of een andere doelgroep. Wij van het management ook: gewoon switchen. Lijkt mij echt geweldig: al die nieuwe inzichten. ORO is zo ver nog niet hoor. Ik denk ook niet dat ze zo ver gaan komen.

Marianne: Zijn dat wel de veranderingen waar jij mee bezig bent of zijn dat echt de zelfsturende teams?

MHRM: De grootste verandering is die aansluit op onze visie. Wij vinden dat de verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie thuishoren. Medewerkers moeten meegekregen en meegenomen worden in de veranderingen die op ons afkomen. Er is sprake van een grote cultuurverandering. Als ik kijk naar mijn eigen afdeling is de grootste verandering dat zij moeten gaan ondersteunen en faciliteren. Het proces daar naartoe.

Marianne: Het krijgt dus een heel ander karakter?

MHRM: Klopt. We zijn nu ook bezig om die systemen en procedures in te richten op die visie. Als je, ik noem maar wat, de verantwoordelijkheid laag in de organisatie wil leggen, maar iemand moet nog wel 26 handtekeningen halen ter goedkeuring. Dat werkt natuurlijk niet. We werken nu met MijnORO: onze nieuwe personeelsadministratie. Het personeelsdossier is inzichtelijk en deels te bewerken door de medewerker. Ook dat sluit weer aan bij de verantwoordelijkheden laag in de organisatie te leggen.

Marianne: Het ontlast natuurlijk ook jouw mensen. Die hoeven nu niet meer alle adreswijzigingen door te voeren.

MHRM: Bijvoorbeeld, ja. Dat is dan ook de efficiencyslag die we maken, maar dat is met name een bijvangst. Het gaat erom dat medewerkers denken: 'Hey, het is een integraal pakketje wat ik doe'. Of ik nou mijn adreswijziging op een briefje schrijf en naar het Centraal Bureau stuur of dat ik het zelf in het systeem wijzig: dat maakt in wezen niet uit.

Marianne: Precies: als het maar gebeurt.

MHRM: Hetzelfde geldt voor de processen rondom de cliënt. De zorgverlener rondom de cliënt voert zelf iets in, in plaats van het weer naar een centrale afdeling te sturen zodat het daar verwerkt wordt. Mensen met gezond verstand leren nadenken, zeg maar.

Marianne: Dat is natuurlijk wel een mooie uitdrukking binnen ORO.

MHRM: Binnen ORO is daar verandering en beweging voor nodig. Veel verandering en beweging. We zijn daar nu twee, tweeënhalf jaar mee bezig ongeveer. 'Ik kom in beweging' is het programma waardoor we mensen bewust willen laten worden van de stapjes die ze moeten maken. En die stapjes kunnen van alles zijn: van het schuiven van uren in een rooster tot 'ik ga kijken bij een andere organisatie' en alles daar tussenin. Mensen moeten zich bewust zijn van de verandering die op ons afkomt en dat zij daar zelf een belangrijk onderdeel voor zijn.

Marianne: Dat zij voor zichzelf bepalend zijn hoe zij uit die veranderingen gaan komen.

MHRM: Absoluut. Vroeger werd er gezorgd voor iedereen, maar dat doen we nu niet meer.

Marianne: Er wordt een beroep gedaan op zelfredzaamheid.

MHRM: Ja en dat is iets wat binnen de zorg van oudsher, en voor ORO al helemaal nieuw is. ORO is erg bijzonder binnen de regio: het altijd willen zorgen voor elkaar. Ik werd er helemaal gek van. De grote opdracht nu is van 'zorgen voor', naar 'zorgen dat'.

Marianne: Betekent dat ook dat je door de organisatie heen gaat om bij de mensen bewustzijn te creëren?

MHRM: We proberen dat op allerlei manieren en met alles wat we doen dat bewustzijn te creëren. We proberen mensen daarin te helpen en te ondersteunen. Dat moet ook: sommige mensen weten niet eens hoe ze moeten veranderen. Die bewustwording creëren, hulp aanbieden door midden van coaching, loopbaanbegeleiding: echt proberen om mensen in beweging te krijgen. Ook bij de teams zelf: het moet soms met minder. Hoe kunnen we daar dan toch creatief mee omgaan? Jan Roelofs heeft daarin een duidelijke visie waarvan hij vindt dat ORO daar naartoe moet in de toekomst: daar moeten we handen en voeten aan geven. Dus veel opleiding, veel één-op-één, maar dat ook beschikbaar stellen voor eenieder. Sommigen maken daar heel gretig gebruik van, anderen zitten nog steeds onder een steen en denken of hopen maar dat er niks gebeurd. Je hoort ze bijna denken 'volgend kabinet gaat het wel weer beter', maar dat gaat niet meer gebeuren.

Marianne: Dat is gewoon wishful thinking, toch?

MHRM: Ja, we moeten ook die mensen ook gewoon een spiegel voorhouden. Mijn afdeling heeft daar een rol in, maar ik zelf ook. We zijn bezig met participerend plannen: mensen gaan

hun eigen rooster plannen rondom de cliënt. Ook weer: de verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie. Daarbij sprak ik laatst een dame en ze zei: 'Ik vind het allemaal zo moeilijk. Ik wil er niet aan hoor! Nee, ik vind het wel fijn als jullie het rooster gewoon centraal maken'. Wat bleek nu: ze was bang dat ze de woensdag, die ze altijd vrij had, niet meer vrij kon krijgen, omdat ze in de veronderstelling was dat iedereen 'haar woensdag ging kapen'. Ik snap het niet hoor: ik dacht: 'Waarom denk je dat in hemelsnaam?'. Dus ik zei: 'Waarom heb je die woensdag dan eigenlijk vrij?'. 'Voor de kinderen', zei ze. Het was een dame al redelijk op leeftijd, dus ik vroeg 'Hoe oud zijn de kinderen dan?'. Ze antwoordde: '23 en 25. Ze zijn het huis al uit'. Dus ik vroeg: 'Waarom heb je dan nog voor de kinderen die woensdag?'. Zo uit routine. Had ze helemaal nooit over nagedacht. Ze zei ook meteen: 'Eigenlijk heb je gelijk'. Dus ik vroeg al of ze kleinkinderen op die woensdag had, maar ook dat had ze niet. Dus ze vroeg zichzelf al hardop op: 'Wat doe ik eigenlijk op die woensdag?'. Ze ging op woensdag sporten en ze deed iets met de buurvrouw. Nou, dat kan dus ook op een andere dag. Mensen die zo'n klein stapje moeten zetten: dat zit al zo diep in zo'n mens. Je moet ze gewoon de spiegel voorhouden en met hen in gesprek gaan. Dat vind ik erg leuk.

Marianne: Dat is natuurlijk leuk. Soms is het gewoon zoiets simpel.

MHRM: Soms is het echt zo simpel, ja. Mensen maken er iets groots van. Na ons gesprek was participerend plannen helemaal geen issue meer voor de dame. Ze snapte ook dat de mensen met jonge kinderen graag op de woensdag of woensdagmiddag vrij wilde zijn, want dat wilde zij vroeger ook.

Marianne: Grappig dat dat er dan zo in blijft zitten.

MHRM: Ja, dat was al jaren haar voorkeur. Toen het rooster nog centraal gemaakt werd, ging er bij die mevrouw een dik rood kruis over de woensdag, maar dat is nu dus niet meer. Het is leuk om die dynamiek te zien, doordat je juist processen en instrumenten in kunt richten. Daarmee jaag je de dynamiek ook deels op.

Marianne: De medewerkers moeten zelf dus meer gaan doen. Ze zitten zelf meer aan het stuur. Het is misschien ook wel fijn als je zelf kunt plannen, want als je dan een keer niet kunt, omdat je naar een concert gaat, kun je dat zo plannen in plaats dat je de dienst moet ruilen.

MHRM: Er zijn echt wel voordelen, maar daar denkt nog niet iedereen zo over.

Maartje: Het is gewoon een switch in mindsetting. Hoe gaan die medewerkers nu beseffen dat ze in de toekomst de sturing krijgen over informatie, toegang krijgen tot systemen, toegang krijgen tot informatie en misschien zelfs informatie kunnen bewerken, hoe gaan ze beseffen dat dat zorgvuldig moet?

MHRM: Mijn afdeling moet ook veel meer naar die controlerende en adviserende rol dan het zelf uitvoeren. Alles wat geregeld moet worden via wet- en regelgeving hoort gewoon op zo'n afdeling thuis en niet bij de medewerker zelf.

Marianne: Zorgen dat de salarisbetalingen klaargezet worden, dat blijft bij jullie?

MHRM: Dat blijft bij ons. Wat kun je allemaal aan rechten en autorisaties geven aan medewerkers in bijvoorbeeld het MijnORO/AFAS-systeem? Daarin kun je keuzes maken en dat doen we dus ook. Wat kan een medewerker wel en niet wijzigen? We hebben daarin natuurlijk de keuze gemaakt dat de wijzigingen die toegebracht kunnen worden door medewerkers geen zware consequenties hebben. Maar ook: wat kunnen ze inzien, maar niet wijzigen? Je moet elke keer die stapjes erg zorgvuldig doorlopen. Waar autoriseer je elke keer iemand voor? We kiezen er wel voor om medewerkers wel alles in te laten zien: het gaat immers om hun eigen dossier, maar bijvoorbeeld een manager kan dat ook. De wijzigingen die medewerkers kunnen doen zijn puur het banknummer, het adres en telefoonnummer.

Joyce: Ze kunnen dus niet hun functioneringsgesprek aanpassen?

MHRM: Nee, maar ze kunnen het wel inzien. Ze krijgen een pop-up: 'Het functioneringsgesprek staat in MijnORO: geef hiervoor akkoord'. We gebruiken het wel op die manier, maar zij kunnen niets aanpassen. Als ze het ergens niet mee eens zijn, kunnen ze dat aangeven tijdens het functioneringsgesprek en dat wordt dan ook in het verslag opgenomen.

Marianne: Het is toch ook een oordeel van de manager. Een medewerker kan het daar persoonlijk niet mee eens zijn, maar het is niet het eigendom van de medewerker, ook al zit het in zijn dossier. Dat is hetzelfde bij een arts. De gegevens die een arts in een medisch dossier zet, zijn voor een deel persoonlijke waarnemingen die niet per se voor de cliënt of patiënt bedoeld zijn.

MHRM: In die autorisatie zijn we dus erg zorgvuldig. We merken nu dat we misschien wel te strikt zijn geweest. Je loopt dan tegen grenzen aan.
Maartje: Heb je daar voorbeelden van?
MHRM: Medewerkers worden aan een wijkmanager gekoppeld, maar sommige medewerkers werken in twee wijken.
Marianne: En je kunt een medewerker niet aan twee wijken koppelen?
MHRM: Moeten en kunnen we iemand aan twee wijken koppelen? En wat nou als de ene wijkmanager iets vindt, maar de andere niet? Hoe ga je daarmee om? Dat zijn allemaal van die knelpuntjes die nu op een lange lijst staan, zodat we kunnen bepalen hoe we daar in de toekomst mee omgaan. Ook een hele simpele: stagiaires zijn in dienst van de academie, dus van HRM, maar werken op locatie. Die locatie begeleidt ze ook, maar ze staan bij mij in mijn lijst. De locaties krijgen ze niet in beeld, terwijl de locaties van alles over ze moeten invullen en van vinden. Ook zoiets onpraktisch. Dus hoe autoriseer je dat nu? Ze staan op mijn kostenplaats. Ook weer zoiets: de kostenplaats. Het ligt er maar net aan hoe je het systeem ingericht hebt. Dat zijn in ieder geval wel dingen om over na te denken. Kan het kwaad als een wijkmanager zijn of haar stagiaires niet ziet? Sterker nog: eigenlijk moet hij ze zien, want hij moet iets van de stagiaires vinden.
Marianne: Jij of HRM zit op een afstand van de stagiaire.
MHRM: De begeleiding vindt op een locatie plaats, ja.
Marianne: En de vrijwilligers, zitten die ook in hetzelfde systeem?
MHRM: Die komen er momenteel in, ja. Ook daarvoor geldt: welke rechten? Bij vrijwilligers is het niet zo heel spannend hoor. Voor vrijwilligers zijn met name de NAW-gegevens belangrijk en dat ze hun scholing en dergelijke via het systeem aan kunnen vragen bij de Academie. Dat ze daar een dossiertje van bij kunnen houden. Dat de VOG erin zit, dat de vrijwilligersovereenkomst er is. Dat is voor met name de administratie fijn: dat het er al in geborgd zit.
Marianne: Want die moet er natuurlijk wel zijn, die overeenkomst. Daar staat namelijk in dat ze iets met privacy moeten doen.
MHRM: Klopt.
Joyce: We hoorden eerder vandaag ook dingen over ZZP'ers. Hebben jullie daar ook zicht op?
MHRM: ZZP'ers gaan ook in het systeem komen, zodat we ook zien of alle benodigde verklaringen aanwezig zijn. De oude VAR-verklaring en zo. We zorgen in ieder geval wel dat we dat allemaal in huis hebben, maar dat is nog niet op een centrale plaats geborgd. Daar gaan we nu dus ook ons systeem op inrichten. Ik geloof dat het ingaat per 1 mei, omdat die nieuwe wetgeving dan ook ingaat met die modelovereenkomsten. Het is niet meer met de VAR, maar hoe dat ding dan ook heet.
Joyce: Er wordt gewerkt met modelcontracten. Er is genoeg over te doen, maar ik moet zeggen dat ik me er niet in verdiept heb.
Marianne: Dat is niet iets dat je even uit jouw mouw schudt.
Joyce: Nee, maar ik weet wel dat het er is en dat er met modelcontracten gewerkt wordt.
MHRM: Klopt. Die werkzaamheden moeten wel via ons gaan: er moet een personeelsnummer aangemaakt worden, voordat er een e-mailadres aangemaakt kan worden.
Marianne: Als je geen personeelsnummer hebt, krijg je geen e-mail.
Maartje: Zonder personeelsnummer kun je bijvoorbeeld ook niet inloggen.
MHRM: Klopt. Daarom willen we dat het terug komt bij ons en dat wij het centraal regelen. Want er gaan zo dan anders wel wat dingetjes mis, maar daar weet Maartje dan weer alles van. Dan kun je niet aanmelden: 'Huh? Ja, en nou?'.
Marianne: En dan komen mensen natuurlijk druk zetten.
MHRM: Ja, en het moet altijd snel, want mensen zijn altijd gisteren al begonnen en die heeft nog niet alle papieren.
Maartje: En dat is er dan niet eentje: zo bellen ze dan allemaal.
Joyce: Je kunt toch wel even een e-mailadres aanmaken en doe niet zo moeilijk?
MHRM: Maar dat was vroeger hè, Maartje. Nu ben je bijna juriste.
Marianne: Die vrijwilligers, krijgen die ook nog ergens toegang toe?
MHRM: Momenteel hebben ze nog geen toegang tot MijnORO, maar dat gaan ze uiteindelijk wel krijgen. Ze kunnen dan hun gegevens inzien en een opleiding aanvragen via het systeem. Dat wordt nu allemaal handmatig gedaan.
Marianne: Hebben vrijwilligers ook iets met opleidingen dan?
MHRM: Vrijwilligers bieden wij opleidingen aan specifiek voor bepaalde dingen voor een doelgroep of om uiteindelijk een breder inzetbare vrijwilliger te worden. Stel dat ze heel

graag wandelen met een bepaalde doelgroep, maar ze willen meer doen: dat zou met een autismegroep zijn en ze weten niets van autisme. Dan kunnen ze een training volgen daarvoor. Geheel gratis, maar die moeten ze dan wel aanvragen via de Academie. Dat is nu nog allemaal handwerk, maar dat gaat dadelijk allemaal via het systeem. We hebben dan hopelijk ook wat meer inzicht in de e-mailadressen en dat soort zaken. Iedere vrijwilliger krijgt natuurlijk een overeenkomst en er wordt een VOG aangevraagd, of tenminste, die vragen ze zelf aan, maar hij wordt wel betaald. Ze vragen de VOG aan en krijgen van ORO het geld teruggestort. Een vrijwilliger mag eigenlijk dan pas aan de slag. Zo is het officieel.

Maartje: Klopt, zo is het officieel.

MHRM: Waar we nu tegenaan lopen, of eigenlijk niet tegenaan lopen, maar waar we nu net een keuze in hebben gemaakt, zijn vluchtelingen als vrijwilliger. Hoe ga je daarmee om? De spelregels blijven eigenlijk hetzelfde. Niet alle vluchtelingen kunnen een VOG aanvragen, dus niet alle vluchtelingen kunnen bij ORO aan de slag als vrijwilliger. Je moet om een VOG aan te kunnen vragen namelijk staatshouder zijn.

Joyce: En een VOG is natuurlijk lastig voor iemand die net is aangekomen.

MHRM: Vaak spreken ze de Nederlandse taal ook niet. Dat is ook een vereiste. We hebben dus wel eisen gesteld. Je merkt dat er dan een aantal minder snel als vrijwilliger kunnen gaan werken, maar je merkt nu ook dat de druk erop komt vanuit voorzieningen. ‘Het zijn goede mensen en we willen ze graag hebben’, klinkt het. Toch houden wij het beleid vast. Wat we ook merken en dat vind ik een hele lastige: het heeft ook met privacy te maken. Als er vrijwilligers binnen zijn, die niet helemaal koosjer zijn: hoe ga je daarmee om? Ze zitten hier namelijk binnen een bepaald circuitje. Wat vertel je wel en wat vertel je niet aan de collega-organisaties?

Joyce: Oh zo, een soort van waarschuwen?

MHRM: Ja. Een vrijwilliger die hier komt en dingen doet waardoor wij hem bij wijze van spreken op een zwarte lijst zouden willen zetten, maar die dan bij een andere organisatie doodleuk aan de slag kan. Je wilt zo’n organisatie dan waarschuwen. Mag dat? Kan dat? Dat is natuurlijk ook privacygerelateerd. Bij ons mogen ze in ieder geval geen vrijwilliger meer zijn dan.

Marianne: Ze staan dan eigenlijk op de interne zwarte lijst. Heb je dat ook met medewerkers?

MHRM: Dat heb je ooit ook wel met medewerkers. Daar leg je geen zwarte lijst van aan natuurlijk. En dat circuitje is ook wat anders.

Marianne: Je werkt daar natuurlijk ook met referenties.

MHRM: Bijvoorbeeld.

Marianne: Dat zijn natuurlijk ook dingen waar je onderling een afstemming over moet maken.

MHRM: Vrijwilligers doen het natuurlijk al onbetaald. Je mag dus eigenlijk heel blij zijn dat mensen komen. Die samenwerking verloopt daarom ook heel anders.

Joyce: Bij medewerkers heb je natuurlijk ook nog allerlei registraties, zoals het Kwaliteitsregister en de BIG-registratie. Wanneer er echt iets aan de hand is, kun je daar nog op acteren. Dat kan natuurlijk niet bij vrijwilligers.

Marianne: Je hebt natuurlijk ook geen enkel ander stuurmiddel. Je bedankt die persoon als vrijwilliger.

MHRM: Zo gaat het. Dan wel met reden, maar verder kun je niets meer. Je wilt niet dat ze daarna bij de buurman aan de slag gaan en daar precies hetzelfde gaan doen. Dat vinden wij heel lastig.

Marianne: Ja, dat snap ik. Het werkt natuurlijk ook de andere kant op: je wilt geen vrijwilligers krijgen die ergens anders al vriendelijk bedankt zijn.

MHRM: Klopt. Daar willen we onze cliënten ook tegen beschermen.

Joyce: Ik zou haast willen zeggen dat daar nieuwe regelgeving over moet komen. Je mag die informatie niet zo maar delen natuurlijk.

Marianne: Je kunt natuurlijk wel een soort referentiesysteem kunnen bedenken voor collega-ondernemingen in de regio, die je inschakelt bij een bepaald vermoeden. Het blijft heel tricky.

Joyce: Een paar jaar geleden had je de VOG nog niet eens.

MHRM: Het is natuurlijk een middel, een toetsmiddel, maar als je de VOG hebt en ik flik nu iets, dan heb ik die VOG nog steeds. Geen enkele organisatie weet het, pas als ik een nieuwe VOG aan moet vragen, komen ze erachter en heb ik een probleem.

Joyce: Ja, mits er aangifte is gedaan en dergelijke.

MHRM: Wij vragen, moet je me even helpen Maartje, een VOG aan als je van stagiaire medewerker wordt, tenzij er een bepaalde tijd tussen zit.

Maartje: Er moet een bepaalde tijd tussen zitten voordat de VOG opnieuw aangevraagd moet worden, ja. Ik heb er nu zelf ook geen aan hoeven vragen.

MHRM: Je was nog in dienst toch?

Maartje: Nee, daar heeft een week of zes tussen gezeten.

MHRM: Dat is dan een voorbeeld van zo'n korte periode waarschijnlijk.

Joyce: Daarna kun je niet meer met een oud exemplaar aankomen?

MHRM: Nee, precies.

Joyce: Er is dus wel sprake van een bepaalde actualisering.

Maartje: Je kunt veel doen in zes weken, hè (lacht).

MHRM: Ik wil het niet weten Maartje!

Joyce: Daar heeft de carnaval natuurlijk tussen gezeten.

Marianne: Nou, je bent geen carnaval wezen vieren toch? Je bent hier maandag met de carnaval begonnen.

Maartje: Klopt, dat was goed gepland.

Marianne: Ik was al helemaal verbaasd die dag. Dat ik op maandag met de carnaval hier terecht kon, midden in Brabant. Zat ik aan tafel met mensen die gewoon geen carnaval hebben gevierd. Hoe bestaat het?

MHRM: Het bestaat.

Marianne: Kom je zelf ook uit de regio?

MHRM: Ik ben geboren in Den Bosch, maar opgegroeid in Utrecht.

Marianne: Je hebt ook geen echt Brabants accent, nee.

MHRM: Ik woon inmiddels wel weer in het Brabant, maar ik heb voor ORO alleen maar in Amsterdam gewerkt. Je raakt het accent dan wel kwijt.

Marianne: Wat dat betreft is ORO regionaal erg groot en mensen kennen elkaar. Dat is heel anders dan dat je in Amsterdam werkt.

MHRM: Zeker. ORO is echt regionaal, maar dan vind ik de Peel ook nog wel echt een hele bijzondere regio. Bijna iedereen lijkt familie van elkaar te zijn. Volgens mij werkt heel Deurne bij ORO. Waar woon jij ook weer Maartje?

Maartje: Vlierden.

MHRM: O ja, Vlierden.

Marianne: Vlierden?

Maartje: Ja, dat is een heel klein dorpje. 1.300 inwoners ongeveer.

MHRM: Het meest luxe dorp van Deurne (lacht).

Maartje: Het is in ieder geval echt heel klein.

MHRM: Het maakt het ook wel eens gecompliceerd hoor.

Joyce: Heb je wel eens gehad dat je dacht van daar gaat het fout? Daar is een lek? Een netelige kwestie?

MHRM: Er zijn veel netelige kwesties en daar hebben we ook heel veel teams voor. Vertrouwenspersonen, cliëntvertrouwenspersonen, ombudsmannen, ombudsvrouwen: al dat soort teams voor elke mogelijke verhouding. Ook vrijwilligers hebben een eigen vertrouwenspersoon. Ik kan me niet echt herinneren dat er echt iets op straat lag. Dat was dan meer vanuit het roddelcircuit. Dat een leidinggevende niet deugd of zoiets. Of een teamlid die zijn werk niet naar behoren uitvoert. Ik moet heel eerlijk zeggen, de administratie zoals ik hem ken, of het moet zijn dat Maartje andere dingen heeft verteld, zit wel heel erg bovenop de privacy.

Maartje: Ik weet wel dat er bijvoorbeeld ooit gebeld is naar aanleiding van een zwangerschap. De administratie ontvangt een geboortekaartje voor in het personeelsdossier en collega's van die medewerker bellen dan naar de administratie om te vragen of zij het privé telefoonnummer of adres van diegene mogen, zodat ze een kaartje kunnen sturen ter felicitatie. Dat mag dus niet.

Marianne: Oké.

Maartje: Er wordt ook uitgelegd dat die gegevens niet verstrekt kunnen worden en ook waarom die niet verstrekt kunnen worden. Dit is natuurlijk wel een voorbeeld waarbij collega's goede bedoelingen hebben: daar zit geen kwaad achter. Zij willen hun collega feliciteren. Mensen zijn zich er niet van bewust dat dat soort gegevens niet gedeeld kunnen worden.

Marianne: Als je er niet over nadenkt, is de vraag natuurlijk ook niet zo vreemd. Een collega van jouw afdeling heeft een kindje gekregen: die wil je even feliciteren met een kaartje of een appje.

MHRM: De wijkmanager heeft wel inzicht in adressen en telefoonnummers, dus die zouden ze daar ook om kunnen vragen. Soms zijn de managers niet aanwezig en wordt de administratie gebeld. Daarin zijn ze dus wel heel keurig. Wat dat betreft is daar de deur op slot.

Maartje: En bij het Centraal Bureau zelf natuurlijk ook. De administratie heeft daar een 'halve deur': je loopt niet zo maar binnen.

MHRM: Klopt, je loopt niet zo maar binnen. Vroeger hadden we daar ook de fysieke personeelsdossiers. Die kasten konden ook op slot. De fysieke dossiers zijn inmiddels weg.

Marianne: Helemaal geen dossiers meer?

MHRM: Nee. Iedereen heeft via het systeem inzicht in zijn eigen dossier. Vroeger moest je een afspraak maken om jouw eigen dossier in te kunnen zien. Dat is nu met het nieuwe systeem ondervangen.

Marianne: Wat doen jullie bijvoorbeeld met arbeidsovereenkomsten? Die zijn natuurlijk gescand?

MHRM: Ja, die zijn gescand. Alles wat we behoren te bewaren volgens de wet, bewaren we, maar verder proberen we niets te bewaren. We zijn nu bezig om de digitale handtekening in het systeem in te regelen op een manier die wet-proof is. We willen naar zo min mogelijk papier. Alles wat bewaard moet worden, bewaren we nog. Dat doen we in een afgesloten ruimte op het Rijtven. Op het Centraal Bureau zullen we verder zo weinig mogelijk tot geen dossiers meer hebben.

Marianne: Zit daar dan ook een schoning achter? Dat je na zoveel tijd zegt de mensen die zoveel jaar… tenminste, volgens mij moet je bepaalde dingen zoveel tijd bewaren?

Maartje: Financiële stukken zeven jaar na uitdiensttreding. Andere stukken twee of vijf jaar.

Joyce: Financiële administratie zeven jaar inderdaad. Bij een sollicitatiebrief, als je niets anders regelt, is het zes maanden. Je kunt een keer vragen om deze een jaar te bewaren, maar dan houdt het op.

MHRM: We hebben procedures, maar de dossiers… ik durf het niet eens te zeggen, maar volgens mij worden ze niet oneindig bewaard, anders zouden we er wel heel veel hebben inmiddels.

Maartje: Ze worden na uitdiensttreding bewaard volgens de wettelijke termijnen en daarna worden ze vernietigd.

MHRM: Er komt dan ook zo'n bedrijf dat alles meeneemt ter vernietiging, inderdaad. Wat betreft sollicitaties: we hebben namen in portefeuille. Dat is meer voor vacatures die snel ingevuld moeten worden. Mensen die gewoon goed zijn, die willen we ook bijhouden voor toekomstige vacatures. Het is meer dat dan dat we brieven bewaren.

Joyce: Het is ook wel ooit zo dat zowel werkgever als werknemer het prettig vindt dat de brieven bewaard worden, omdat er bijvoorbeeld op dat moment nog geen baan is. De wet is daar echter heel strikt in.

Marianne: Als je een sollicitant hebt waarvan je zegt: 'Kei goed, maar ik kan je op dit moment geen baan aanbieden. Ik kan wel jouw gegevens vasthouden'. Als die toestemming er is, is het toch goed?

Joyce: Volgens mij geef je die toestemming dan voor één jaar.

MHRM: Je moet wel blijven opschonen hoor. Sowieso: als je een kandidaat alweer langer dan één jaar in het bestand hebt staan en er niets mee hebt gedaan, is die kandidaat dan wel zo goed?

Marianne: Dan kun je je alsnog bedenken (lacht).

MHRM: In de dossiers zelf, ik weet dat er nu een hele opschoonprocedure is geweest om de dossiers te kunnen digitaliseren, dan merk je wel dat er soms dingen in zaten van heel lang geleden. Die kun je allemaal doorscheuren, want dat houdt toch geen stand. We hebben nu met het digitaliseren alles opgeschoond.

Marianne: Dat moet een gigantische klus zijn geweest.

MHRM: Dat is een gigantische klus geweest.

Marianne: Dat is dus niet alleen van de medewerkers, maar ook de dossiers van zoveel jaar terug.

Maartje: De kasten zaten flink vol in ieder geval. Ik heb me er zelf niet mee beziggehouden, maar ik heb het van een afstand wel kunnen volgen.

MHRM: Dat was een groot project, ja. En is nog steeds een groot project.

Marianne: Dat is allemaal gescand?

MHRM: Klopt. Door een bedrijf met allerlei certificaten omtrent de data en datalekken, privacy, enzovoorts.

Marianne: Er stond toch laatst iets in de krant van een ziekenhuis dat iets had uitbesteed voor het inlezen van gegevens?

Joyce: Ja, zeker. Het vernietigen van gegevens volgens mij ook. Blijkbaar moesten er nietjes uitgehaald worden en dingen uitgehaald worden en dergelijke. Er was een bedrijf dat dacht dat het makkelijk was om dat door gedetineerden te laten doen. Medische dossiers inclusief foto's van kinderen.

MHRM: Nou, erg 'slim' ja.

Maartje: Waarschijnlijk wel goedkoop. Dat zal de onderliggende gedachte geweest zijn, alhoewel dat natuurlijk geen legitieme reden is.

Joyce: Inderdaad, het was heel goedkoop. Het is gisteren op televisie geweest bij Omroep Max. 'Meldpunt' heet het programma volgens mij. Er zijn in ieder geval een aantal mensen op de vingers getikt. Ik heb het niet helemaal gezien, maar het was een medewerker van dat vernietigingsbedrijf die uit de school geklapt is. Het ziekenhuis had ook expliciet vastgelegd: 'We willen het op deze manier gedaan hebben'. Terwijl het dan nu toch anders is gedaan. Dat was wel heel heftig. Er kwamen ook verhalen dat er foto's van kinderen rondgingen in die gevangenissen en dergelijke.

Marianne: Dat hebben jullie dus niet gedaan.

MHRM: Nee. Anders gingen er nu foto's van mij rond (lacht).

Joyce: Maken jullie gebruik van externe hosting?

Marianne: ONS draait bijvoorbeeld bij Nedap.

MHRM: AFAS draait in de cloud: dat is extern. Het rooster ook. Dat draait via ORTEC. We willen hier eigenlijk niets meer intern hosten: dat is echt te veel onderhoud.

Joyce: Hebben jullie bewerkersovereenkomsten gesloten met die partijen?

MHRM: Ja.

Joyce: Kunnen wij die inzien?

Marianne: Misschien kunnen we dat beter aan de ICT-manager vragen. Zat er ook een bewerkersovereenkomst onder die opdracht om de dossiers te digitaliseren?

MHRM: Ja. Wat we willen, waarom, met alle vinkjes en in overeenstemming met de ondernemingsraad. We vinden de privacy van cliënten belangrijk, maar die van medewerkers vinden we net zo belangrijk.

Marianne: Ik heb eigenlijk op dit moment niet meer vragen. Zijn er nog dingen die jij nog wilt benoemen?

MHRM: Nee. Wat ik net al toevoegde, dat met die vrijwilligers is voor ons een hot issue. ORO is wel echt een proces- en een procedureorganisatie. Ik zeg niet dat we alle procedures moeten schrappen, of dat alles in orde is als het klopt toch achter de komma, maar pfoe. Er zijn wel heel wat lijstjes die je telkens moet doorlopen.

Marianne: Dat zit er gewoon ingebakken?

MHRM: Ja. Dat zit er ingebakken. Ik vind ORO echt een controleorganisatie. Dat merk je nu met de administratie ook: het gaat nu op een andere manier en dat is weer even spannend.

Marianne: Want de controle is anders?

MHRM: Is anders of is er niet.

Maartje: Er moeten wat knoppen omgezet worden her en der.

MHRM: Als je dan zelf niet het type bent dat heel erg van de controle is, dan heb je het best nog wel eens lastig (lacht).

Marianne: Dus je loopt wel eens tegen wat dingen aan?

MHRM: Ja.

Marianne: Kan het me wel voorstellen. Als je met mensen bezig bent, is het ook lastig om alles gecontroleerd te doen.

MHRM: Dat ook, plus dat verantwoordelijke. Ik ga ervan uit dat je altijd redeneert vanuit gezond boerenverstand en dat je dingen niet altijd doet omdat je het zelf graag wilt. Je moet denken: 'Hoe is wat ik moet doen het makkelijkste' en zo moet je de processen ook inrichten, vind ik. Dat is met aanmelden, gegevens verstrekken, met alles: gewoon logisch nadenken. Daar heb je die procedurelijstjes niet voor nodig, maar sommige mensen werken erop. Dat zit er bij ons in. In alles. Hoe facturen gecontroleerd en geaccordeerd moeten worden. Ik zie nog niet eens alles. En ik zit maar op 'akkoord' te klikken. Vragen mensen ook nog: 'Ja maar, heb je die niet gecontroleerd dan?'. 'Hoezo?', denk ik dan. Moet ik dan alles nog een keer controleren? Dat hebben vier mensen voor mij toch ook al gedaan?

Marianne: Door teveel controles ga je misschien er ook al vanuit dat iemand anders gekeken heeft.
MHRM: Verantwoordelijkheid laag is het uitgangspunt. Daarom wordt nu ook overal naar gekeken en dat is wel leuk.
Marianne: Het is wel een cultuurshock.
MHRM: Cultuurverandering, ja.
Maartje: Ik geloof voor sommigen wel een shock, ja.
Marianne: Maartje, heb jij nog aanvullingen?
Maartje: Nee, niet echt.
MHRM: Jij hebt met name het proces dat nu aan het wijzigen is meegemaakt en helemaal doorlopen.
Maartje: Ik heb wel ooit gehoord dat banken belden over werkgeververklaringen en van alles wilden weten. Ook daar zijn ze bij de administratie niet happig op. Ze verstrekken niets. Post wordt intern gesorteerd. Ik weet niet of dat inmiddels ook veranderd is?
MHRM: Goede aanvulling! Waar wij misschien een risico lopen, is dat cliënten post sorteren en rondbrengen. Daardoor verdwijnt nog wel eens wat.
Maartje: Als het echt belangrijke stukken zijn, brengen de cliënten die ook niet rond.
MHRM: Nee, precies.
Marianne: Ah, dat is natuurlijk met al die locaties de interne post.
MHRM: Mutaties werden voorheen met de hand gedaan: dat is nu via het systeem. Declaraties idem dito.
Marianne: In feite stuurt de medewerker die zelf in en de manager geeft akkoord.
Maartje: Ziekteverzuim ligt tegenwoordig ook bij de medewerker.
MHRM: Met de arbo-arts zijn afspraken gemaakt over de gegevens welke wel welke niet. Ook wie er bij de gegevens kunnen.
Maartje: Dus ik heb verder ook geen aanvullingen.
MHRM: Dus ik heb geen rare dingen verteld?
Maartje: Nee hoor!
MHRM: Gelukkig maar (lacht).
Marianne: Oké, dan heffen we deze zitting op. Bedankt voor jouw tijd!

Interview Manager ICT (a.i.) en zijn technisch ondersteuner

De Manager ICT is aangeduid als 'MICT'. Zijn technisch ondersteuner is aangeduid als 'TO'.

Marianne: Goedemiddag, ik ben Marianne Veltman en werkzaam bij Duthler Associates. In opdracht van de Bestuurssecretaris/Manager Staf en geïnitieerd door Corine, doen wij hier vandaag een zogenaamde privacy 0-meting. Ik ben geen praktiserend jurist, maar bekijk één en ander vanuit de organisatorische kant. Voor de juridische kant van het verhaal heb ik Joyce meegenomen.

Joyce: Goedemiddag, ik ben Joyce de Jong en als jurist werkzaam bij Duthler Associates. Nadat ik Europees recht heb gestudeerd op de Universiteit van Tilburg, ben ik met name actief binnen Duthler binnen het overeenkomstenrecht en privacyrecht. Zeker omdat er ook wijzigingen binnen het privacyrecht op Europees niveau aankomen, is mijn achtergrond zeker relevant. Tot slot geef ik het woord aan Maartje.

Maartje: Goedemiddag, ik ben Maartje Biemans. Ik studeer HBO-Rechten aan de Juridische Hogeschool en zit momenteel in mijn laatste jaar. Ik doe mijn afstudeeronderzoek binnen ORO. Mijn onderzoek gaat ook over de nieuwe privacywetgeving: vandaar dat ik aansluit. Tot slot: vind je het goed dat ik dit gesprek opneem, zodat ik gebruik kan maken van wat er vandaag in dit interview verteld wordt en dit kan verantwoorden in mijn onderzoek?

MICT: Trap jij af?

TO: Ik heb ICT gestudeerd aan Hogeschool Zuyd in Heerlen. Ik heb daarna nog een jaartje op de TU in Eindhoven gestudeerd en werk nu bij OGD. Vanuit daar ga ik naar klanten: meestal tijdelijk, soms wat langer. Ik zit dus gedetacheerd en doe met name ICT-beheer, systeembeheer en momenteel werk ik bij ORO, zoals jullie kunnen zien. Binnen een aantal maanden, misschien sneller, gaan we een en ander uitbesteden naar een andere partij. Het is de bedoeling dat wij van ICT gefaseerd dingen overdragen naar die partij. Op een gegeven moment verdwijnen wij.

Marianne: Zodat jullie jezelf dus onmisbaar hebben gemaakt.

Maartje: Nee, ze hebben zichzelf dan misbaar gemaakt.

Marianne: Ja, sorry, dat bedoel ik. Dat scheelt nogal wat.

MICT: Inderdaad, behoorlijk.

Marianne: Oké.

TO: Dus daar zijn we mee bezig. Waar we ons verder nog op focussen zijn met name verbeteringen: stabiliseren, opschonen, dat soort zaken, voor de volgende partij.

Marianne: Ja, oké.

MICT: Ik ben Manager ICT. Ik heb bedrijfskunde gestudeerd en ben via Volmac indertijd, heel lang geleden, in aanraking gekomen met ICT. Ik heb er geen verstand van, maar heb ik de afgelopen twintig jaar wel wat ervaring opgedaan met de denkwereld en de technieken die daar mogelijk achter spelen. Dat is maar tot op een bepaald niveau overigens: op een gegeven moment haak ik ook af. Dat is ook de reden dat ik TO mee heb genomen: hij is mijn technische ondersteuner in dit verband. Ik ben hier interim. Vorig jaar in januari ben ik begonnen met twee opdrachten. De eerste was: 'zorg dat de ICT-afdeling weer gaat draaien zoals die hoort te draaien', en als dat bereikt is 'schop ze dan de deur uit'. Dat is natuurlijk plat gesproken, maar zorg dan voor uitbesteding, zodat het ICT-aandachtsgebied niet meer een last van de gebruikersorganisatie is als inhoud, maar alleen als regeerder. In dat traject zitten we nu. We zijn in augustus begonnen aan de eerste schetsen van de contouren: wat willen we eigenlijk en wat is een goede marsroute daarin. We zitten nu in de fase waarbij we nog drie kandidaten over hebben waarbij we waarschijnlijk eind maart een advies zullen geven aan het MT over met wie we verder willen gaan.

Marianne: En dat is allemaal op basis van het verhaal dat ik …

MICT: Het kavel II deel, ja. Dat is het meest uitvoerige wat we beschreven hebben en wat we kwijt willen. Dat is het enige wat een beetje een status van deelbare en begrijpbare inhoud heeft als het gaat om 'hoe hebben we het een en ander georganiseerd'.

Marianne: Ik heb hem hier. Hoe groot is de afdeling ICT?

MICT: ICT is opgesplitst in twee aandachtsgebieden: applicatiebeheer en Front- and Backoffice. Applicatiebeheer bestaat uit een man of vijf. Er is één backofficemedewerker en er zijn twee frontofficemedewerkers. Daarnaast zijn op de Backoffice drie inhuurkrachten extra en bij de Frontoffice één inhuurkracht extra.

Marianne: Oké.

MICT: Het is de bedoeling dat de inhuurkrachten, ook met die specifieke bedoeling ingehuurd, uiteindelijk bij het intreden van de uitbesteding ook uitgefaseerd worden. Alleen de vaste medewerkers blijven.

Marianne: De vaste medewerkers blijven in dienst van ORO?

MICT: Die blijven in dienst van ORO.

Marianne: Er gaan natuurlijk bij zo'n uitbesteding ook wel ooit mensen over.

MICT: Dat is niet de bedoeling.

Marianne: Het is nu een formatie van acht.

MICT: En er gaan er vier uit dus er blijven er vier over. Oh, en ik ga ook, dus er blijven er drie over. Er gaan er vijf uit.

Marianne: Jij bent gedetacheerd of werk je als zelfstandige?

MICT: Gedetacheerd.

Marianne: Oké, helder. Het gaat dus eigenlijk om de werkplekbeheer en de infrastructuur. Veel applicaties draaien al in de cloud, bijvoorbeeld ONS van Nedap en zo ook een aantal andere applicaties. Is dat ook waar de applicatiebeheerders mee bezig zijn of doen zij ook de niet-werkplekbeheerachtige zaken? Ook van de interface of ook naar de Nedap-stoel als zij er niet uitkomen?

MICT: Klopt.

Marianne: Zijn er ook sluitende afspraken met softwareleveranciers over het feit hoe om te gaan met de data die binnen die systemen ligt. Het staat ergens in de cloud en er worden ergens back-ups gemaakt, maar zijn daar afspraken over gemaakt met de Nedaps van deze werelden. Zo zijn er nog een aantal hoorden we.

Joyce: ORTEC en AFAS zijn al gevallen bijvoorbeeld.

MICT: Ja, klopt. Met ONS kan ik dat niet heel goed overzien, omdat dat voor mijn tijd is geweest. Met AFAS heb ik een aangesloten rol vervuld bij het opstellen van de vragen en het mee helpen selecteren van de leverancier. Ik kan daarom ook met zekerheid stellen dat het bij AFAS goed geregeld is. Bij ONS kan ik dat niet met zekerheid zeggen. Ik heb een vermoeden, dat heb ik dan via mijn opdrachtgever vernomen, dat hij daar toch over een aantal punten opnieuw met Nedap om de tafel wil om dingen wat explicieter uitgesproken te krijgen.

Marianne: Oké.

Maartje: Is dat dan in de vorm van bewerkersovereenkomsten die onder de contracten hangen of andere zaken?

MICT: Het gaat met name over het voldoen aan de ISO-normen en NEN 7510-norm. Alsook over de retransitie ten tijde van calamiteiten, zoals bij faillissement. Hoe dan verder? Daar is bij ONS waarschijnlijk nog niet helemaal 100% over nagedacht en bij AFAS wel. Daar heb ik ook aan tafel gezeten en dat zit goed dichtgetimmerd. Contractueel in ieder geval. Of dat feitelijk ook zo is, moet nog blijken.

Marianne: Laten we hopen dat je daar niet achter hoeft te komen.

MICT: Nee, exact.

Marianne: Jij schermt het wel even af hè, Joyce. Vanuit privacy zijn zij bewerker en daarvoor moeten aanvullende overeenkomsten opgesteld worden en bij AFAS is dat goed geregeld.

MICT: Ja.

Marianne: Er was nog een pakket toch?

MICT: Ik noem het altijd de gouden driehoek. Dat zijn de drie applicaties die we nodig hebben. Dat is Exact, dat is wel lokaal, voor de afdeling Financiën, dat is AFAS voor HRM, inclusief ORTEC, een planningspakket …

Marianne: ORTEC, die bedoelde ik. Is dat gelieerd aan AFAS?

MICT: Nee. Dat staat er los van.

Joyce: Dat is het roosterprogramma volgens mij hè?

MICT: Klopt. Het rooster, ja.

Marianne: Was dat er ook al voor jouw tijd?

MICT: Ja, ook dat is van voor mijn tijd.

Marianne: Wie is eigenlijk jouw opdrachtgever? Is dat de Bestuurssecretaris?

MICT: Nee, dat is het hoofd Finance and Control. Dat is mijn intellectueel maatje, zal ik maar zeggen.

Marianne: Oké. Van de ene kant heb je de technische man en aan de andere kant heb je hem?

MICT: Juist. Hij is degene die zodra ik zeg van 'tabee', moet hij snappen hoe het verder moet.

Marianne: Want hij neemt jouw stukje rol over?

MICT: Ja, de rol als ondersteuner neemt hij dan over. Hij voert niet de regie over ICT. Dat willen we op een andere plek neerleggen, maar hij is wel degene die het werkveld overziet en weet welke stappen er gezet moeten worden om de continuering vast te houden.

Marianne: Je wordt natuurlijk afhankelijk van een kleinere groep mensen: vier man. Vier man is niet veel.

MICT: Nee. Vier? Welke vier?

Marianne: Je zei net dat er na de uitbesteding vier overblijven.

MICT: Drie moet dat zijn, sorry. Drie vaste medewerkers blijven er over. Applicatiebeheer blijft even zoals dat is. Maar, gelet op de markt, denk ik dat applicatiebeheer ook uit de organisatie weggaat. Dat dat veel vaker teruggaat naar de leveranciers, waarbij je een constructie krijgt waarbij de leveranciers de interactie in de gaten houdt. Dat zou voorlopig nog intern kunnen blijven bij de backofficeman, maar je kunt ook overwegen omdat uiteindelijk extern neer te leggen.

Marianne: ORTEC is dus ook van voor jouw tijd. Exact, dat staat niet in de cloud?

MICT: Nee.

Marianne: Jullie gaan ook niet over naar de cloud?

MICT: Dat idee is er wel, maar omdat er al zoveel veranderingen zijn intern, is dat opgeschoven naar de agenda van 2017. In 2016 willen ze wel gaan beginnen met het oriënteren, maar de feitelijke transitie zal pas in 2017 plaatsvinden. Tenminste, dat is het idee.

Marianne: Eerst het een, dan het ander. Oké. Jullie geven hierin aan wat er allemaal over gaat met plaatjes en het hele verhaal erbij. Even kijken, want ik had hier iets bij opgeschreven. Wat mij opviel, maar dat is misschien goed te verklaren: er zijn 40 fat clients en er zijn heel veel cliëntsystemen: thin clients, fat clients, wat was het ook alweer… 440 systemen. Is dat geen gigantische klus om dat bij te houden?

TO: Valt mee.

Marianne: Valt mee?

TO: Aan thin clients hoef je bijna niets te doen: dat zijn gewoon domme machines.

Marianna: Ja, maar je hebt wel een hoop gebruikers die met hun dingetjes komen natuurlijk.

TO: Tot nu toe kunnen we dat goed aan. Dat blijkt ook uit onze KPI's en meldingen. Deze gaan omlaag: dat gaat dus de goede kant op. Door onze wijzigingen en verbeteringen wordt de omgeving ook steeds stabieler. Dus, het is vooralsnog goed te doen. Op drukke momenten zijn er op onze Citrixomgeving ongeveer 330 mensen ingelogd. Niet iedereen is altijd aanwezig of werkt op een thin client. Dadelijk met de uitbesteding zal het nog beter gaan, omdat er dan een hele partij achterstaat om dat allemaal bij te houden.

Marianne: Gaat de apparatuur mee? Wordt dat helemaal vervangen?

MICT: Nee. De apparatuur blijft eigendom van ORO. Het onderhoud gaat wel over.

Marianne: Ja, dat bedoel ik: ik zei het misschien niet helemaal goed. Dat betekent ook dat als er een moment komt van we gaan naar thin clients naar andere apparatuur, dan is het ORO die daar de investering voor doet?

MICT: Afhankelijk van een aantal factoren. Het is maar de vraag of dat zinvol is. Misschien kun je dat ook in een contract onderbrengen met een leverancier. Kan dezelfde partij zijn als de partij die het beheert.

TO: Het kan ook zijn dat een leverancier apparatuur als het ware verhuurt aan ORO, maar ook dat ORO het zelf aanschaft: daar zijn meerdere mogelijkheden in.

MICT: Het is na zo'n uitfasering niet meer dan redelijk dat je dat soort dringen drie jaar kunt benutten. Daarna kijk je hoe je verder gaat.

Marianne: Ja, of als het kapot gaat dat je dan een volgende generatie klaar hebt staan, bijvoorbeeld. Die dan niet meer in de portefeuille van ORO hoort, maar van de leveranciers afkomstig zijn. Het is dus eigenlijk met name voor kantoorautomatisering, het lijkt me best een uitdaging. Het netwerk is namelijk erg complex, zie ik terug in de stukken.

TO: Dat komt met name door de hoeveelheid locaties.

Marianne: Dat is denk ik één van de grootste uitdagingen?

TO: Ja, een grote organisatie met veel medewerkers en locaties. Het is een redelijk grote uitdaging om dat allemaal goed bij te houden. De persoon met de meeste kennis is de backofficemedewerker. Hij is hier al lang werkzaam, maar we hebben ook als

procedures zo goed mogelijk gedocumenteerd, zodat toekomstige medewerkers het ook kunnen begrijpen.

Marianne: Want naast de systemen waar we het net over hadden die gehost worden bij of door de leverancier, zijn er ook nog andere systemen hoorden we. De systemen van bijvoorbeeld de behandelaren: vallen die buiten jullie zichtsveld? Aangezien dat via het internet gaat?

MICT: Ja en dat vinden we vervelend. Er is wel een driver om ook dat onder controle te krijgen, omdat je met die diversiteiten niet kunt werken. Er komt soms een melding en we hebben dan geen idee als het gaat om veiligheid wat er over en weer gecommuniceerd wordt. Het is dus echt een aandachtspunt.

Joyce: De melding? De melding naar het AP?

Marianne: Nee, de …

MICT: De diversiteit van applicaties die worden aangekocht buiten ons gezichtsveld en die gebruikt worden door medewerkers en behandelaren.

Marianne: Daar hebben jullie geen enkele bemoeienis mee?

MICT: Nee, in principe nog niet. Behalve als het fout gaat, dan hangen ze aan de bel.

TO: In het verleden zijn applicaties aangekocht die buiten ons om zijn gegaan en wanneer er problemen zijn, of er moet een nieuwe versie geïnstalleerd worden, komt het bij ons in beheer, maar wij kennen de applicatie dan niet. Wij proberen dat nu allemaal te situeren en te zorgen dat in de toekomst wij daar wel bij betrokken worden qua advies, aankoop en beheer. Ook in verband met de uitbesteding.

MICT: Dat onleesbaar modelletje dat in Kavel II staat, geeft wel indruk van waar we naartoe willen. Als je boven in het model kijkt… onderin staan de kavels waar wij als doel heen willen: het uitbesteden, en bovenin zie je herkenbare kreten terugkomen die we niet hebben, maar wel willen. De komende maanden wordt daar een aanzet toegedaan. We willen de regie in het applicatielandschap en de interactie die de organisatie zelf uitvoert, dat je die ook terugziet in de applicaties. Dat die net zo goed interacteren als je verwacht dat die in het werkveld doen. Dat wordt belegd de informatiemanagementrol, die verantwoordelijk wordt voor de totale informatievoorziening en dat er vervolgens dan via functioneel beheer wordt uitgevoerd. Dat zijn allemaal ORO-taken en geen ICT-taken. Dat is nieuw: dat hebben ze hier nog niet zo gezien. Je had eerst de hele tijd niks en dan had je ORO. Dat niks zorgde voor een hoop verwarring. We proberen nu om die besturingsassen weer terug te krijgen.

Marianne: Ja.

MICT: Dus ook toezicht op wat wordt gebruikt, waarom wordt het gebruikt, is die functionaliteit nodig in een aparte applicatie of hebben we dat al ergens anders zitten en gaat de interactie als dat geparkeerd wordt, hoe gaat dat dan?

Marianne: Vanuit dat perspectief vroeg ik me namelijk ook af hoe informatiebeveiliging nu wordt geborgd. Dus dat er geen applicaties worden aangeschaft die niet aan die normen voldoen. Je zei net al dat Nedap aan de NEN7510-norm moet voldoen. Of tenminste, daar moesten jullie het nog over hebben, maar ik verwacht dat ze daaraan voldoen.

MICT: Die bewustwording is er hier gewoon nog niet zo. Dat is dus wel een controlevraag.

Marianne: In het verlengde daarvan stelt de privacywetgeving ook eisen. Privacy zegt een hele hoop dingen die je moet doen: gegevens moeten uit een systeem worden kunnen gewist, enzovoorts, maar systeembeheer en informatiebeveiliging moet dat onder meer allemaal borgen. Hoe wordt dat nu voor applicaties geborgd? Er is geen ISO (information security officer) toch?

MICT: Hier in huis? Nee. Dat is nog een brug te ver.

Marianne: Zo'n rol gaat ook verder dan alleen ICT.

MICT: Dat is ook het punt. Die bewustwording moet nog komen en zulke dingen kunnen alleen geborgd worden in een bepaalde rol. Wat mij betreft is dat de rol van de ISO daar toezicht op houdt. Dat we niet met USB-sticks werken als dat niet mag, dat dingen versleuteld zijn en intern blijven, dat soort dingen moet allemaal nog vorm gegeven worden.

Joyce: Kunnen USB-sticks hier niet in de computer dan?

MICT: We hebben dat bij de meeste computers uitgeschakeld. Dat hebben we zelf gedaan.

Marianne: Dat is dus meer naar eigen inzicht.

MICT: Daar kwamen wij op omdat wij vinden dat dat niet kan. Waar wij geen grip op hebben, corrigeer me als ik het onjuist heb, zijn de fat clients. Dat zijn de laptops die in de organisatie worden gebruikt. Daarbij kan wel met USB worden gebruiken. Met e-mail

kun je ook nog steeds de documenten naar jouw thuisadres sturen en daar openen en ergens op de C-schijf parkeren. 100% waterdicht is gewoon lastig.

TO: Mensen kunnen screenshots maken, foto's maken met hun camera's, noem het maar op.

MICT: We werken eraan, maar we hebben het nog niet helemaal onder controle. Een deel kun je ook gewoon niet beschermen, maar je kunt wel de awareness verhogen.

TO: We werken wel met autorisaties, in die zin dat niet iedereen in alle mappen, systemen en applicaties kan. Op aanvraag kan dat wel toegekend worden. Daarmee beschermen we al een deel van de data en applicaties waar medewerkers niets mee van doen hoeven te hebben. Meestal hebben applicaties ook nog een eigen inlog. Dus al kan iemand onterecht in een systeem, kunnen ze alsnog niet inloggen.

Marianne: De hele autorisatie is verdeeld natuurlijk. Je hebt een autorisatie dat je op de computer kan inloggen en e-mailen, maar al die systemen hebben hun eigen autorisatie. Of wordt er gebruik gemaakt van een gezamenlijke autorisatievoorziening?

MICT: Dat is wel onze wens, maar dat is nog niet 100% waterdicht.

Marianne: Het wordt natuurlijk steeds makkelijker om met een 'single sign on' (SSO) te werken bij al zulk soort voorzieningen. Nu is het dus zo dat ieder systeem dat ergens anders draait een eigen inlog heeft.

MICT: Wel met de eis dat die SSO moet ondersteunen. Waar mogelijk gaan we dat ook incorporeren in onze systemen, maar we hebben nog applicaties die SSO niet kennen.

TO: Die zijn te oud daarvoor. Bijvoorbeeld Exact.

MICT: Juist.

Marianne: De opsomming die jullie in dat stuk hebben staan: dat lijstje met software, zijn dat de applicaties zoals ze bij jullie bekend zijn? En die via het kantoornetwerk lopen.

MICT: Ja.

Marianne: Eigenlijk zijn dat applicaties waar jullie qua techniek niet al te veel mee hoeven doen, toch? Behalve dat ze via het internet moeten kunnen inloggen.

MICT: Ja.

Marianne: Om het maar even heel plat te zeggen. De meeste zullen ook wel hun eigen autorisatiestructuur hebben. Wie beheert die? Zijn dat ook de applicatiebeheerders?

MICT: Deels. HRM is ook bezig om daar via AFAS wat meer grip op te krijgen. Je krijgt dan de applicaties met daaronder de gebruikersprofielen en rechten en daaronder hangend weer de devices waar ze gebruik van mogen maken. We proberen er 'één loket' van te maken. Dat is sinds een paar weken aan de gang. Ook een van de wensen van ons om dat meer te standaardiseren. Wij kunnen dan op basis van één functieprofiel uitleveren. Een assortiment wat we standaard hebben afgesproken.

Marianne: Is het zo dat als iemand in dienst treedt, jullie van HRM bericht krijgen? 'Pietje is dienst gekomen met deze functie in dat team?'.

MICT: Dat is nu de bedoeling, ja. Voorheen was het: 'Pietje is in dienst gekomen en die moet de rechten krijgen die Jantje heeft'. En wat voor rechten heeft Jantje? Geen idee.

Marianne: Ook omdat het over al die systemen gaat natuurlijk.

MICT: Ja, kopie op kopie op kopie.

TO: Bijvoorbeeld in AFAS invullen waaruit AD het dan over kan nemen.

MICT: Ja, centraal invoeren, controleren en indien nodig wijzigen.

TO: We willen gaan werken met standaard gebruikersprofielen. Dat profiel heeft dat, dat profiel heeft dat niet. Zo krijgen mensen niet te veel of te weinig toegang, te veel of te weinig hardware: gewoon dat mensen de middelen krijgen die ze nodig hebben om hun werk te doen.

Marianne: Dat is nu een lopend project. Die leveren dan dadelijk ook op hoe het geregeld is en hoe de procedure is om te zorgen dat het gaat lopen zoals het moet lopen?

MICT: Klinkt heel algemeen, maar dat is de insteek.

Marianne: Je doet een project om het autorisatiebeheer in te regelen en een van de resultaten moet zijn dat beschreven is: zo werkt het binnen ORO, die controles worden uitgevoerd, die mag dit doen, enzovoorts.

MICT: Die wetmatigheden worden gehanteerd: uitzonderingen zijn mogelijk, maar dat moet dan via een andere route met expliciete toestemming.

Marianne: Zelfs de escalatie zit daar dus bij in?

MICT: Ja.

Marianne: Gaan jullie dat project nog opleveren voor de outsourcing?

MICT: Wij zijn onderdeel van dat project, maar het project zit in de portefeuille van HRM.

Marianne: Oké, maar het moet wel af zijn voordat de derde partij aan de slag gaat?
MICT: Liefst wel, ja.
Marianne: Oké. Het is los van elkaar gekoppeld?
MICT: Ja.
Marianne: Jullie hebben wel zicht op alles wat er is, toch?
MICT: Sinds vorig jaar.
Marianne: De CMD *(configuration management database)* is dus helemaal ingevuld?
TO: Ja.
Marianne: Kwamen er veel dingen naar boven dan? Hoe hebben jullie dat gedaan?
MICT: We hebben een iemand langs alle afdelingen gestuurd met een Chromebook. Die had tevens een kofferbak vol met nieuwe spullen bij zich. Hij heeft geconstateerd wat daar op dat moment stond. Een hele zoektocht: wat is waar verstopt? Vervolgens heeft hij van bepaalde dingen foto's gemaakt. Hij had ook een lijstje bij waarop stond 'Als er dit staat, moet je het vervangen', enzovoorts. Dat is dan ook ter plekke vervangen. Alles is opnieuw gelabeld, zodat het voor ons ook weer begrijpelijk was wat waar stond. Dat is allemaal ingevoerd in de CMD.
TO: In Topdesk.
Marianne: Ik zag het inderdaad op het lijstje staan. Wordt dat ook gebruikt voor incidentmanagement?
MICT: Ja.
Marianne: Alles zit daarin?
MICT: Ja. Ook qua communicatie. We proberen zo veel mogelijk te gebruiken wat er in Topdesk staat. Voor onszelf, maar ook voor de omgeving.
Marianne: Kunnen de mensen zelf ook in Topdesk kijken voor hun calls? Dat is toch een functie?
MICT: Dat willen we wel, maar dat gaat nog niet helemaal. We sturen het al wel uit, maar er is nog geen platform om de call te controleren. Dat willen we wel. Het groeit vanzelf: dus je moet wel de winkel openhouden. Dus het is best wel druk.
TO: We voeren het stapsgewijs door.
Marianne: En beveiligingsincidenten? Dat mensen merken mijn autorisatie is misbruikt, het werkt niet, enzovoorts. Worden die bij jullie gemeld?
MICT: Ja, bij de Frontoffice.
Marianne: Oké, bij de Frontoffice. Is de Frontoffice zich daar ook van bewust dat daar mogelijk privacyincidenten bij zitten?
MICT: Ja.
Marianne: Wat doen ze dan in zulke gevallen?
MICT: Heel hard roepen. Dan is het alarm. Er is dan sprake van een interne calamiteit en er wordt dan ook meteen geacteerd.
Marianne: Is dat hetzelfde acteren op een ICT-incident? Dus ook als er geen persoonsgegevens bij betrokken zijn zeg maar? Er is een alarmprocedure, ongeacht wat voor incident er is.
MICT: Ja.
Marianne: Als er sprake is van een privacyincident waarbij gegevens op straat komen, moet er mogelijk een melding gedaan worden bij de AP. Vandaar mijn vraag.
MICT: Als we alarm hebben, gaan we dat eerst oplossen. Daarna gaan we pas kijken wie we al dan niet moeten informeren. Als het via dat meldpunt moet, zullen we dat zeker doen, maar eerst het lek dichten. We hebben veel aanvallen gehad via gebruikers die ergens op klikten en waarbij we dan zo'n ransomvirus binnenkregen. Dan gaan we ook niet eerst kijken: 'Wat voor type is het?'. Nee. Meteen dichten en beperken van het schadegebied.
Marianne: Jullie hebben neem ik aan ook signaleringen zitten op de firewalls? Want de gebruiker is zich er vaak niet eens van bewust dat die dat soort spul binnenhaalt.
MICT: We zijn een nieuwe ontwikkeling aan het doorzetten. De executables die we kennen, die mogen: die we niet kennen, worden geblokkeerd. Daar zijn we nu mee bezig om te inventariseren om op voorhand te zeggen: 'Die kennen we niet, dus die wordt niet geopend'.
Marianne: Een soort whitelist dus die gehanteerd wordt.
MICT: Juist.
Marianne: Met een thin client kunnen ze natuurlijk niet veel binnenhalen.
MICT: Ze kunnen op hun mail wel van alles openen en binnenhalen.

Marianne: Maar ze kunnen de executables natuurlijk niet zelf ergens neerzetten. Dat biedt toch al een aardige bescherming.
MICT: Klopt.
Marianne: Maar goed, een ICT'er kan het misschien zelf wel doen als hij een fat client heeft.
MICT: Ja, dat zou kunnen.
Marianne: Hebben jullie geen systemen die al zulk soort intruders detecteren?
TO: Jawel.
Marianne: Wel?
TO: Ja. Om het tegen te houden en om het te bestrijden.
Marianne: Met de firewalls?
MICT: En met software.
TO: We hebben DMG-server draaien, intruder-detectors en virusscanners. We zijn er ook mee bezig om onze spamfilter te vernieuwen. Dat is wat complexer. Dat is een project dat binnenkort start. Het wordt allemaal beter.
Marianne: Je hoeft alleen maar achterover te zitten en te kijken of er ergens iets op komt poppen.
MICT: Daar willen we naartoe, ja. Dat achterover zitten spreekt me wel aan (lacht).
Joyce: Even tussendoor: die alarmprocedure. Misschien is het makkelijk als…
Marianne: Ja, zouden we die in kunnen zien?
MICT: Die staat niet op papier. Wij zitten zo dicht op elkaar dat we er bijna last van hebben en zodra er iets gesignaleerd wordt, gaat meteen de vinger in de lucht. De Backoffice is ook betroffen. We hebben ook een contactapplicatie waar direct alle communicatie op wordt overgenomen. Er wordt direct geacteerd.
Marianne: Mensen die geïnformeerd moeten worden, worden geïnformeerd.
MICT: Via de app is meteen iedereen op de hoogte en stand-by.
Joyce: En iedereen: zijn dat ook mensen buiten ICT?
MICT: Nee.
Joyce: Dus dat blijft intern?
MICT: Ja. Mocht daar buiten ICT kennis van genomen moeten worden, dan had ik in het verleden een rechtstreekse lijn met het hoofd Finance and Control en nu met de bestuurder. Hij krijgt dan meteen, als het nodig is, melding van en uitleg over de calamiteit. Mocht dat niet meteen nodig zijn dan doe ik dat achteraf.
Joyce: Wordt bij de boordeling of iets zwaar is ook gekeken naar de criteria van de privacywetgeving?
MICT: Ja, daar wordt alles in meegenomen.
Joyce: Oké.
MICT: Voor zover wij die natuurlijk op dat moment paraat hebben. Maar alles wordt in de gaten gehouden.
Joyce: Bijvoorbeeld de impact op de persoonlijke levenssfeer van personen. Dat kan bij één persoon al genoeg zijn.
MICT: Dat onderscheid maken wij niet. Een lek is een lek. Of het wel of iemand schaadt, is voor ons niet interessant: wij acteren direct. Als ik denk dat er iemand op de hoogte gesteld moet worden, bel ik het hoofd F&C. Die is nu even buiten beeld, dus dan bel ik de bestuurder. We overleggen dan direct hoe we verder moeten.
Marianne: Dat was ook een van eerste constateringen in het gesprek met Corine, Maartje en de Bestuurssecretaris/Manager Staf: binnen de organisatie moet die procedure ingericht worden, omdat die meldplicht datalekken is ingegaan per 1 januari jl. De eis is dat dat onverwijld gemeld moet worden. Om daaraan te kunnen gaan voldoen, moet nog wel een en ander geregeld worden. Het moet ook deel bewustzijn worden.
MICT: Ik denk de waarborging, maar ook de procedurele vastlegging. Daar zijn wij wel in te vertrouwen, maar dat is niet genoeg.
Marianne: Precies. De toezichthouder op het gebied van privacy vindt het ook niet erg dat organisaties langer bezig zijn met implementeren, maar ze willen in zo'n geval gewoon bewijs zien.
MICT: Ja.
Marianne: Het komt steeds neer op het bewijzen dat iets gewerkt heeft. Wat doen jullie eigenlijk allemaal aan maatregelen om te zorgen dat er niks kwaads naar binnen komt en dat er niks kwaads naar buiten gaat? Hoe kun je bewijzen dat dat heeft gewerkt. Je zegt dat jullie virusscanners hebben, maar staan die altijd aan?
TO: Ja.

Marianne: Het komt erop neer: hoe bewijs je dan dat die ook 24/7 heeft gedraaid. Dat zijn zaken, zeker als er veel schade is, waarmee je kunt aantonen dat je het meest mogelijke hebt gedaan. En dat kan je dan weer boetemindering opleveren en wordt de schade je minder aanrekenen. Je moet dus investering om bij calamiteiten minder uit te hoeven geven. Daar komt het op neer.

MICT: Nou ja, goed, hoe houd je anders controle?

Joyce: Het achteroverleunen is nu met name de Autoriteit toevertrouwd: die leunen echt achterover van 'komt er een melding binnen? Laat maar zien waar het fout gegaan is. Wij gaan niet onderzoeken. Toon jij maar aan dat het goed gegaan is'. Dat is wel een hele omkering.

Marianne: Ik heb volgens mij zo wel een hele indruk. Jullie weten in ieder geval wat er aan hardware draait: applicaties kunnen eventueel nog verrassend zijn. We hebben straks met iemand anders ook gesproken over beveiligde mail. Je kunt nu met de mail alles heen en weer sturen: open en bloot over het zwarte gat 'internet' heen. Zijn jullie daar nu ook mee bezig: kijken naar beveiligde mail? Of is dat echt iets wat uit de organisatie komt? Bij behandelaren en artsen speelt dat natuurlijk heel erg: patiënt- en cliëntgegevens van medische aard. Is dat, zolang het binnen ORO blijft, allemaal te overzien?

MICT: Daar zijn we nog niet mee bezig.

TO: Er zijn wel systemen binnen de organisatie, bijvoorbeeld van de tandarts, die beveiligd zijn met codes of certificaten, maar als je het echt over e-mail hebt, de Microsoft Exchange mail: dat communiceert nog steeds via SRTP-patronen. Dat kun je bijna niet beveiligen.

Marianne: Volgens mij leggen ze er dan een laag overheen, heb ik begrepen.

TO: Andere servers communiceren nog wel steeds via SRTP-patronen, dus als je daar iets anders overheen legt, kan de ontvanger de mail niet openen. Je kunt wel een beveiligde versie van SRTP kopen, maar de rest van de wereld moet dat dan ook hebben, anders kun je niet met de ontvanger communiceren.

Marianne: Ik weet ook niet precies.

MICT: De ontvanger moet het kunnen ontcijferen, dus wat hij zegt dat klopt. Je kunt wel een versleuteling aanbieden, maar de ander moet hem dan ook kunnen ontsleutelen.

TO: Bepaalde bestanden worden wel versleuteld verzonden, bijvoorbeeld bestanden die naar de gemeente gaan. Die worden wel beveiligd. Dat zijn dan beveiligde ZIP-bestanden of Excelbestanden met een willekeurige codereeks die zo lang is dat die niet gedetecteerd kan worden.

Marianne: Is dat op jullie initiatief?

MICT: Dat weet ik niet, maar het werkt wel zo.

Joyce: Om welke gegevens naar de gemeente gaat dat dan?

TO: Dat weet ik niet.

MICT: Volgens mij gewoon over cliëntgegevens. Uitwisseling over de behandeling en welke cliënt en zo.

Joyce: Dat zal dan wel voor de Wmo en dergelijke zijn.

Marianne: Doen jullie als ICT ook het hele keymanagement?

TO: Nee, dat doet iemand anders binnen de organisatie. Het aanmaken doen wij deels, maar het IT erachter dat doet iemand anders. Zij is nu helaas, of ja, helaas voor ons, met zwangerschapsverlof.

Marianne: Dus nu maar hopen dat er niets met sleutels gedaan hoeft te worden?

MICT: Dat is natuurlijk wel aan iemand anders toevertrouwd.

Marianne: Zij heeft dan ook de contacten met Vircose en dergelijke?

TO: Ja. Niet iedereen mag daar ook zo maar contact mee leggen: dat is maar aan een aantal mensen toevertrouwd.

Marianne: Ja. Daar kunnen ze hele circussen van maken hoor, die versleutelingen.

TO: Ja, dat is een vak apart is mijn eigen ervaring. Het gaat om bepaalde beleidslijnen, handleidingen, etc. voordat je überhaupt iets mag afnemen.

Marianne: Is dat wel iets dat mensen van ORO zelf blijven doen of wordt dat verwacht van de partij die insourced?

MICT: Dat blijft intern. Er zijn grenzen.

Marianne: Zijn er dingen die ik of Joyce nog niet ter sprake hebben gebracht waarvan jullie denken 'dat moet nog gezegd worden?'.

TO: Sommige software is wat verouderd en dat willen we vernieuwen. Dat is een lopend proces, wat vroeger niet altijd even goed is uitgevoerd. Dat is nu gelukkig beter.
Marianne: Ik proef wel dat jullie inderdaad aan het bezemen zijn.
TO: Het is belangrijk dat er recente versies gedraaid worden.
Marianne: Werken jullie ook met security patches?
TO: Ja, dat wordt ook via Windows gedraaid. Dat wordt goed uitgevoerd.
Marianne: Jullie website: is die extern belegd?
TO: Www.oro.nl wel ja.
MICT: Dat is een pakketje, dat is ook zo'n exoot, die volgens mij door Communicatie wordt beheerd. Dat staat buiten ons. Wij maken er af en toe wel gebruik van, maar het wordt niet door ons beheerd.
Marianne: Jullie hebben maar één site toch?
MICT: We hebben een interne en een externe site.
Marianne: De interne ligt wel bij jullie?
MICT: Nee, ook niet.
Marianne: Ook niet? Oké. Zou je wel verwachten.
MICT: De opzet verraad al een beetje een niet-ICT-aandachtsgebied.
TO: We zijn er bezig om daar wat meer grip op te krijgen.
MICT: Wij willen dolgraag een eenduidige portal hebben, dat je als het ware, wie je ook bent binnen de organisatie, een eigen bureaublad krijgt als opstart en die volledig via SSO je de toegang geeft tot de applicaties waar je recht toe hebt.
Marianne: Ja.
MICT: Ook de nieuwsfeeds vanuit de organisatie of de chatboxen waar je lid van bent, de www.nu.nl omdat je het leuk vindt. Zo'n interface willen we graag organiseren. Dat zou ook het gebruiksgemak moeten verhogen en tevens de wildgroei moeten tegenhouden, omdat je uiteindelijk altijd via dat portaal naar jouw werkplek kan.
Marianne: Aan de ene kant biedt je mensen gemak, maar aan de andere kant geef je ze ook beperkingen. Als ze naar nu.nl kunnen, hebben ze ook niet de behoefte nog ergens anders heen te gaan.
MICT: Wij zien nu ook niet wie waar zit. Dat kunnen we dan wel. Even los daarvan: we willen wat meer herkenning hebben. Een deel kun je vrij inrichten en een deel is verplicht. Het voordeel is dat iedere keer als je het bureaublad opent dat je bij jouw ORO-bureaublad uitkomt. Of je het nu opent via je telefoon, tablet of PC. Dat maakt dan niet uit. Hij wordt dan via een browser aangeboden.
Marianne: Dat doen jullie nu dus allemaal zelf. Is dat iets dat jullie dadelijk verwachten van de insourcer?
MICT: Nee.
Marianne: Dat blijven dingen binnen ORO. Zijn dat dan ook dingen die die informatiemanager dadelijk zou moeten gaan doen?
MICT: Ja, precies.
Marianne: Oké. Het is meer dat de externe partij het moet kunnen faciliteren.
MICT: Ja. Die moet het 'hoe' doen en ORO het 'wat'.
Marianne: ORO bepaald nog steeds wat en waarom en blijft daarom eigenlijk ook aan het stuur. De motor die staat buiten.
MICT: Precies.
Marianne: Oké. Kom ik nog even terug op mijn vraag: zijn er nu nog items? Misschien geïnitieerd door wat er net nog verteld is?
MICT: Misschien de MDF-tool? Beheer op afstand?
TO: Ja, we hebben een tool voor beheer op afstand voor telefoons. Wij leveren namelijk ook telefoons uit. Met die tool kun je niet zien waar ze zijn, maar ze wel wissen en locken.
Marianne: Het gaat dan om de telefoons die door ORO ter beschikking zijn gesteld aan de medewerkers?
MICT: Ja.
Joyce: Is het dan zo dat wanneer er een melding komt dat iemand zijn telefoon kwijt is dat jullie dat in kunnen schakelen?
MICT: Ja.
Joyce: Is er een procedure waarin staat wat medewerkers moeten doen als ze hun telefoon kwijt zijn?
MICT: De medewerkers hebben een gebruikersovereenkomst en daarin staat precies wat ze moeten doen en wat ze wel en niet mogen doen.

Joyce: Telefoon kwijt zullen de meeste mensen wel melden, want dan willen ze een nieuwe (lacht).
MICT: Eerst gaan ze zoeken, hoop ik.
TO: Ze moeten een code hebben voor de mail op hun telefoon, anders kunnen ze geen mail ophalen: dat is dus ook allemaal beveiligd.
Marianne: Hebben wij die overeenkomst ook?
Maartje: Nee, maar ik ga daar achteraan.
MICT: Geen probleem.
Marianne: Hoeveel telefoons zijn er eigenlijk in gebruik?
MICT: Dat is heel enthousiast ontvangen.
TO: Ik denk wel meer dan 100, maar ik lever ze zelf niet uit. Frontoffice weet dat vast beter.
MICT: De Chromebooks zijn ook een erg populair middel. Die worden in steeds grotere mate afgenomen
Marianne: Dat wordt natuurlijk steeds populairder met het thuiswerken.
Joyce: Kan dat wissen op Chromebook ook op afstand?
MICT: Daar zit niet op om te wissen.
Joyce: Hoezo niet?
MICT: Het Chromebook heeft alleen een interface: verder niks.
TO: Het is gewoon een domme laptop: net als die domme thin clients. Je kunt er niets mee. Je moet eerst internet hebben en vervolgens moet je ergens op in kunnen loggen. Er zit geen lokale opslag op.
Marianne: Nee he, er zit helemaal niks op die dingen. Dat is ook zo'n ding waar Angela mee werkt, Joyce.
MICT: Door het gebrek aan ballast is hij heel populair. Hij doet wat die moet doen en de rest is uitgeschakeld of weggelaten.
Marianne: Je kunt 'm volgens mij ook nog leuk neerzetten, of zo.
MICT: Nee, het is gewoon een laptop. Wel een hele dunne.
Marianne: Dan heeft Angela iets anders.
MICT: Je hebt verschillende varianten, maar wij hebben gewoon de goedkope. Hij oogt als een laptop, maar heel dun en heel licht. Er zit geen harde schijf in, wel USB-poorten, maar die hebben we uitgeschakeld. Intern kun je niets, extern kun je niks.
TO: Je kunt geen instellingen wijzigen.
Marianne: Het is gewoon 'take it or leave it'.
TO: Hij is zo geconfigureerd.
MICT: We zijn er heel blij mee: hij bevorderd het mobiele werk.
Marianne: Zeker als hij zo licht is.
TO: We zijn bezig om sommige werkplekken te voorzien van die Chromebooks.
Marianne: Dan kunnen die thin clients er ook uit.
TO: Die thin clients kunnen er nooit uit.
MICT: Een aantal thin clients zal altijd moeten blijven. Je kunt in de toekomst wel werkplekken voorzien die zo mobiel zijn dat thin clients bijna overbodig zijn.
Marianne: Misschien op locatie niet, maar…
MICT: Daar zie je ook steeds meer Chromebooks komen. We hadden daar eerst thin clients staan, maar dan moesten de medewerkers naar het kantoortje om verslag te doen. Met zo'n Chromebook kan dat gewoon naast de cliënt.
Joyce: Ook ter bevordering van de samenwerking met de cliënt.
Marianne: Het bevordert natuurlijk ook de zorg voor de cliënt omdat je minder tijd kwijt bent aan andere dingen.
MICT: Voor de mensen onderweg hebben we dan ook nog een 3G-constructie. Je hebt een Wifi en een 3G-variant. Met die laatste kun je bij wijzen van nog op het strand doorwerken.
Joyce: Misschien even een zijsprong, maar hebben cliënten Wifi op de kamer?
TO: Dat is volledig privé en afgescheiden van ons netwerk
MICT: De aansluiting faciliteren we wel. Een cliënt in hun eigen huis regelt het zelf, is het iets dat wordt gehuurd van ORO dan zorgen wij voor de basisaanleg en de cliënt voor het abonnement.
Marianne: Jullie zorgen voor de voorzieningen.
TO: Klopt, maar ze hebben nooit verbinding met ons netwerk.
Marianne: Mooi geregeld. Je zult ook steeds meer zien dat de cliënten van hoog niveau zijn, dat die ook op internet gaan.

MICT: Ja, er wordt dan ook met apps gewerkt. Een soort to-do-list op de app. Ze kunnen dan afvinken of ze hun medicatie hebben gehad, of ze naar de winkel zijn geweest, enzovoorts. De begeleider kan dat dan vervolgens zien. Ze moeten nog wel controleren of het ook zo is, maar ze hoeven er niet daadwerkelijk bij te zijn. En als het niet gebeurt, kunnen ze een appje sturen.

Marianne: Een mooi systeem.

MICT: Het verhoogt de zelfstandigheid en de zelfredzaamheid van de cliënten. Dat maakt ze uiteindelijk minder afhankelijk.

Marianne: Mooi, die technische ontwikkelingen. Ontzettend bedankt voor jullie tijd en input.

Interview Bestuurssecretaris/Manager Staf

De Bestuurssecretaris/Manager Staf is aangeduid als 'BMS'.

Marianne: Dag: voorstellen is bij ons niet meer nodig, hè? Even denken hoor. Als ik kijk naar jouw rol kijk als manager Staf, waar moet ik dan precies aan denken? De Projectleider Beheer, Onderhoud en Facilitaire zaken, die we vanmorgen als eerste spraken, gaf aan dat hij vanaf 1 april onder jou gaat vallen. Wat behelst manager Staf precies?

BMS: Ik ben Bestuurssecretaris slash manager Staf, dat betekent dat ik de rechterhand ben van de bestuurder en in die hoedanigheid bestuurszaken regel. Governance, compliance: dat soort zaken. Vervolgens ben ik manager Staf en geef ik leiding aan de afdeling Beleidsadvies.

Marianne: Dat is waar Corine werkzaam is, toch?

BMS: Ja, klopt. Daarnaast stuur ik de afdeling PR en Communicatie aan, de ambtelijk secretarissen OR en CCR, cliëntencoaches, zeg maar de afdeling medezeggenschap en ik geef leiding aan de meewerkend Teammanager Secretariaat. Per onmiddellijk vervang ik het bedrijfsonderdeel Huisvesting. Per 1 april ga ik dat definitief overnemen.

Marianne: De vertrouwenspersonen: waar vallen die onder?

BMS: Dat zijn gewoon reguliere medewerkers die tevens de functie van vertrouwenspersoon vervullen. De klachtenregeling valt wel in mijn portefeuille. Dus als je nu vraagt: 'Waar ben je verantwoordelijk voor?', dan zijn er ook nog portefeuilles. Dat zijn dus de portefeuille klachtenregeling alsook risicomanagement, kwaliteit, veiligheid, gezondheid, welzijn en milieu: oftewel, in oude termen, ARBO. Verder ethiek. Daarnaast zijn er nog een aantal mensen die regelingen uitvoeren, zoals team vertrouwenspersonen en het traumateam. Die vallen ook onder mijn verantwoordelijkheid.

Marianne: Een gigantische portefeuille dus.

BMS: Ah, valt best mee.

Marianne: Ja?

BMS: Is een manier van aansturen. Die vertrouwenspersonen en het trauma-opvangteam werken ook regulier in dienst. Zij worden pas ingeschakeld als er 'stront aan de knikker is'. Dat is dus alleen bij een bepaalde procedure of een bepaald protocol. Wat ik doe is ze tweemaal per jaar bij elkaar roepen en vragen: 'Hoe is het met jullie?'.

Marianne: Ze weten dat ze bij jou binnen kunnen lopen als er iets aan de hand is.

BMS: Precies. Als er een bepaald protocol niet werkt, kan ik dat dan ook weer mooi teruggeven aan Beleidsadvies.

Marianne: De afdeling Beleid is dus verantwoordelijk voor de protocollen?

BMS: Ja, klopt. De afdeling stemt daarnaast ook de procedures af op het werkveld. Zo is er in januari een nieuwe Wet Klachtenregelingen voorbereid. Dat betekent dat er ook nog een contact moet zijn met een externe geschillencommissie: dat hadden we nog niet geregeld. We ontdekken zoiets uit wet- en regelgeving en vervolgens gaan we een bestuurder adviseren om zichzelf aan te sluiten bij een door ons geselecteerde geschillencommissie. Dat wijst zich vanzelf. Heel druk heb je het eigenlijk alleen maar met problemen. Vervolgens moet je dusdanig gaan werken dat mensen zelf die problemen op kunnen lossen. Ik probeer die afstand wel te bewaren. Ik geef leiding aan mensen die minimaal HBO opgeleid zijn. Daar mag je, vind ik, wel wat van verwachten. Ik zeg altijd maar dat ik Indonesië ben: het zijn allemaal eilanden, ze hebben weinig tot niks met elkaar te maken, maar het is wel één land. Als je dan ook nog Huisvesting erbij neemt: daar zit facility en hospitality in. Dat heeft niks met elkaar te maken, totdat het elkaar weer tegenkomt. Ik heb daar helemaal geen verstand van en dat weten ze. Ze moeten hun vraagstelling daarom ook zo formuleren dat ik het begrijp. Dat maakt het net even iets anders.

Marianne: Ja, maar toch een grote verantwoordelijkheid.

BMS: Anders. Als je een directeur bent, heb je wijken en wijkmanager die je moet aansturen. Dat is andere koek hoor.

Marianne: PR en Communicatie valt bijvoorbeeld ook onder jou. Die hebben hun websites: hebben ze daar dan ook volledig de vrije hand in? We hebben net ook met ICT gesproken en zij gaven aan dat ze niet van de website waren. Ik neem aan dat er wel eisen aan de site gesteld zijn?

BMS: Die veranderen steeds meer. Er is natuurlijk ook constant de vraag: 'Waar moet een website volgens ORO aan voldoen?' en 'Aan welke externe eisen moet voldaan

worden?', dus daar worden wel externen bij betrokken. Als je een AMBI-instelling bent, vraagt de Belastingdienst bijvoorbeeld dat je dat moet laten zien en dat je ook moet kunnen 'doorklikken' waaruit dat blijkt. Zo heeft het Zorgkantoor de eis dat de statuten op de website staan. Het is helemaal niet interessant: voor niemand niet, maar goed, het moet. De inhoud van de website wordt dus ook deels bepaald door externe stakeholders. Wij hebben de vrijheid om de site er leuk uit te laten zien.

Marianne: Je wilt natuurlijk de dienstverlening ook een beetje leuk aanprijzen.

BMS: Daar gaat het om.

Marianne: Hoe goed je bezig bent, bijvoorbeeld.

BMS: Precies. De jaarverslagen moeten erop en wat de Raad van Toezicht doet naast hun rol als toezichthouder, je moet laten zien wat ze verdienen. Het moet, maar op zich is dat natuurlijk niet interessant voor de personen voor wie de site gemaakt is. En dat is de moeder, de vader, de broer of zus die even op zoek is naar wat diensten die hun zoon of dochter nodig hebben. Ze hebben daar dus niet de vrije hand in: ze moeten voldoen aan de huisstijl. Ze mogen wel wat dingen veranderen. Ik bedoel trouwens nu PR en Communicatie. Ze moeten dus voldoen aan de huisstijl. Dat advies daarover is destijds extern ingekocht, maar daar houden ze zich dus ook aan. Daar staan dus alleen gegevens op de website die openbaar gemaakt moeten worden.

Marianne: Die voortvloeien uit een wettelijke verplichting.

BMS: Juist.

Marianne: Richtlijnen waarbij gesteld wordt dat je de dingen zo moet doen en waaruit dat bij jullie blijkt.

BMS: Ja, klopt. Daarnaast kun je op de site klachten en complimenten achterlaten.

Marianne: Ik heb natuurlijk wel even naar de website gekeken. Het wijkt niet zoveel af van andere sites natuurlijk.

BMS: Daar zijn we nog niet onderscheidend in nee.

Marianne: De vraag is natuurlijk ook of je daar de tijd in wilt steken. In het onderscheidend zijn.

BMS: Wij zijn wel bezig met corporate storytelling. Wij hebben mondhygiënisten en een tandartsenpraktijk: allemaal leuk en aardig, maar wat die zeggen dat vinden we niks. De diëtiste zegt ook: 'Ik wil dit en dat, zus en zo'. 'Ik ben zo laat geopend', nee, dat is niks. We willen aan corporate storytelling doen en zo de website inrichten. We prijzen onze diensten daarbij aan met verhalen. Korte verhalen waarin gewoon Nederlands gebruikt wordt. Er blijven dan zeven gebieden over: zes gebieden waarin we diensten aan kunnen bieden. Die gebieden noemen we dan bijvoorbeeld: 'lekker eten en drinken'. Dat is dan één gebied. Of 'fijn wonen' of 'lekker in je lijf'. Je kunt die buttons dan aanklikken en je ziet dan een verhaaltje waarom je binnen ORO lekker in je lijf kunt zitten. Dat kun je omdat wij een plek hebben om te gymmen, omdat er psychomotorische trainingen kunt volgen: dat soort zaken. Dat volgt allemaal nog.

Marianne: Dat is echt het laagdrempelige he. Wat de ouders aanspreekt, maar ook een bepaald niveau cliënten zelf.

BMS: Misschien dat we ook nog een achtste deel toevoegen. Het zevende deel is met name voor cliëntvertegenwoordigers en het achtste deel wordt dan 'moeilijk te lezen'. Als je daarop klikt krijg je dan alle onzin die ook moet (lacht).

Marianne: Ja, de dingen die dus ook nog moeten.

BMS: Vooral niet lezen.

Marianne: Eén van de stukken die we hebben gekregen is het privacyreglement. Dat zijn natuurlijk ook dingen die je daarop kwijt kunt.

BMS: Als het openbaar moet, staat het erop. Als het niet moet, staat het er dan ook niet op.

Joyce: Dat is wel goed, zeker gelet op de privacy.

Marianne: Want deze staat ook op de site toch? Ik moet heel eerlijk zeggen dat ik vrij gemakzuchtig ben geweest en verder niet heb gekeken. Ik heb 'm hier gekregen, dus ik heb er verder ook niet naar gezocht.

Maartje: Nee, deze staat op intranet.

BMS: Nee, deze is inderdaad intern. Die staat niet op de website. Is ook niet interessant.

Marianne: Je hebt vanuit het privacyrecht het recht van betrokkenen. Hier staan een aantal dingen in waar iemand dus wel uit kan opmaken waar hij recht op heeft. Wat dat betreft, dat vereist de wetgeving wel, dat wanneer je jouw rechten wilt uitoefenen, deze duidelijk moeten zijn en het bekend is wat je precies allemaal kunt doen. Dus dit zou dan bij het kopje 'wat ook nog gelezen moet worden' komen.

BMS: Dit staat sowieso op intranet. Op intranet staat heel veel. Op internet staat informatie voor externen: intranet is onze interne bibliotheek, waarin we dingen zodanig hebben opgeslagen dat ze middels een zoekfunctie weer gevonden kunnen worden. We krijgen wel eens vragen van 'Mag ik de werkaantekeningen van de arts in zien?'. En dan zeg ik: 'Stel die vraag nog eens?'. De vraag wordt dan: 'Mag ik het medische dossier van onze zoon in zien?. Nou, dat mag wel. Werkaantekeningen niet. Dat onderscheid staat er allemaal wel in. Die vragen krijg je echter niet dagelijks en ze zijn bekendgemaakt bij de wijkmanagers. Misschien dat de zorgcoördinators ook de belangrijkste punten kennen, maar het kan ook allemaal opgezocht en gevonden worden.

Marianne: Oké, maar je gaat er dan wel vanuit dat de vragen direct aan de zorgverlener gesteld worden?

BMS: Meestal is dat ook zo.

Marianne: Ze halen dat niet van de website af dus?

BMS: Nee. Weet je, waar wij problemen mee hebben, is de opmerking dat elke Nederlander geacht wordt de wet te kennen. Dat is gewoon niet.

Joyce: Nee.

BMS: Dat is gewoon niet. Dus, als wij zeggen dat iedere medewerker van ORO, of dat wij ervan uitgaan dat ze alle interne procedures, reglementen en protocollen kennen, daar gaan wij ook niet vanuit. Het is wel zo ingericht dat ze het wel kunnen vinden.

Marianne: Als je ergens tegenaan loopt… Je mag natuurlijk al blij zijn als ze de procedures kennen van de werkzaamheden die ze elke dag doen.

BMS: Wij hebben mensen aangenomen om cliënten te ondersteunen bij bed, bord en bad: niet om jurist te zijn. Jij wel hè? (lacht)

Maartje: Ik wel ja!

Marianne: Wij hebben net ook met ICT gesproken en die gaven aan dat ICT voor een belangrijk deel geoutsourced wordt, waarbij een klein deel blijft zitten. Gaan zij dan ook onder jou vallen?

BMS: Het bedrijfsonderdeel ICT is wel een onderdeel van F&C op dit moment, maar die hebben we ondergebracht bij een andere manager. Uiteindelijk is het de bedoeling dat zij zullen vallen onder een totaal Frontoffice. We hebben nu allemaal losse frontoffices. Frontoffice Huisvesting: daar kun je een en ander vragen rondom onderhoud en facility bijvoorbeeld. Weer in een ander geval heb je Frontoffice HRM, voor als je vragen hebt over arbeidsovereenkomsten of –voorwaarden. Wat wij gaan doen is de totale Frontoffices die we hebben, bij elkaar voegen. Wat we willen is dat we eerste en tweede niveaus-vragen kunnen beantwoorden en de andere vragen gaan naar de Backoffice. Ze komen ook fysiek bij elkaar: waar weet ik nog niet. Deze mensen gaan de vragen beantwoorden. In eerste instantie zullen we de Frontoffice zo oprichten dat er van ieder eentje zit: eentje van Huisvesting, eentje van HRM, enzovoorts, maar naar verloop van tijd willen we dat er geïntegreerd wordt, maar wellicht ook dat er wat efficiënter gewerkt gaat worden. We willen de openingstijden gelijk laten lopen met die van de cliëntondersteuning. Dat begint om 7.00 uur en dat eindigt zo'n beetje om 19.00 uur. Daarna begint het vrije tijdprogramma.

Marianne: Met individuele Frontoffices ga je dat waarschijnlijk niet eens redden qua mankracht.

BMS: Klopt. Het totale Frontoffice gaat onder HRM vallen. De Manager HRM hebben jullie toch ook gesproken?

Marianne: Ja, klopt.

BMS: Dit is allemaal in aanloop en allemaal ingegeven vanuit de drie 'E's' vanuit ons Kans-Doenproject. Die stond ook op de website. Vanuit efficiëntie en effectiviteit. De derde 'e' is voor jullie minder relevant, maar dat is exploratie. Dus het vergroten van diensten en aantal cliënten. Die drie 'e's' maken dat wij die verandering in aan het zetten zijn en dat dat dus ook niet verrassend is voor medewerkers.

Marianne: Dat is natuurlijk ook wat er allemaal bij HRM speelt: die veranderingen. Om alles goed te managen.

BMS: Ruud hebben we een jaar of vier geleden aangenomen, maar die komt van heel ver. Die heeft heel veel moeten veranderen. Zeker onze oude afdeling P&O, zeg maar HRM, heeft heel lang stilgestaan. Is nog niet eens de schuld van de mensen zelf, maar wel van de aansturen. We hebben nu heel hard gewerkt om digitale producten ook te realiseren.

Marianne: Eén van de producten is natuurlijk de digitale dossiers. Een gigantische klus natuurlijk.

BMS: Ja, het feit, en dat is natuurlijk het interessante: je mag zelf jouw dossier beheren. Dat deden we vroeger niet: dat zat achter in een klus en dat kwam alleen naar voren als je wat uitgevreten had waar de directeur wat van vond of dat je jubileum had. Anders kwam het er niet uit. Dit is dus wel een hele openbaring.

Marianne: Zo ervaren de medewerkers dat ook of niet?

BMS: Ja, die vragen zich af van: 'Hoe hebben jullie dat vroeger toch gedaan?'. Zeker de jeugd. Die oudjes die zeggen, net als ik: 'Kan ik mijn opleiding nog veranderen of zo?'.

Marianne: Zou je dat willen dan? (lacht)

BMS: Nee, maar een hele hoop dingen staan er gewoon niet op. Die zijn destijds niet gecommuniceerd met de werkgever. Dat je in Utrecht gestudeerd hebt bijvoorbeeld. Dat staat dan alleen in een CV van 800 jaar geleden, snap je?

Marianne: En die is natuurlijk niet helemaal overgenomen.

BMS: Nee, precies. Nu alles gedigitaliseerd is popt alles meteen op. De leidinggevende zegt 'dit of dat moeten we doen' en anders verdwijnt het in de dossiers. Nu krijg je groen licht als ze binnen zijn, enzovoorts. Het is echt fantastisch.

Marianne: Iedereen heeft dan ook in- en overzicht.

BMS: Ja. Ik vind het echt een pracht systeem.

Marianne: Kan ik me voorstellen, zeker met de hoeveelheid mensen. Je hebt natuurlijk veel mensen werken en relatief veel deeltijd, natuurlijk. Voor de managers en de teamleiders ook.

BMS: Ik vind het ook harstikke goed dat je baas bent over jouw eigen dossier.

Joyce: Ook dat sluit goed aan bij de nieuwe privacywetgeving waarin veel terugkomt over eigen gegevens.

Marianne: Ja, voor de werknemers is dat nu allemaal goed geregeld denk ik. Voor de cliënten zijn jullie hard op weg. Met dat Carenzorgt.

BMS: Er is nog wel een link, maar ik weet niet of ik dan op de zaken vooruit loop, maar bij Nedap nemen wij ONS af en dat systeem kent de mogelijkheid tot Carenzorgt. Daar hebben we 'ja' tegen gezegd: we hebben ook een bewerkersovereenkomt met Nedap. Ik vraag me af of we dat ook moeten doen met de cliëntvertegenwoordigers die werken met Carenzorgt. Want daar staan immers cliëntgegevens in. De mensen die daarin werken, moeten we ook 'heropvoeden': je kunt er nu niet meer inzetten dat 'Truusje vervelend was en die hebben we een draai om haar oren gegeven'. Dat soort dingen kun je niet meer notuleren.

Joyce: Ja, in plaats van: 'De cliënt stinkt een uur in de wind' wordt dat 'De persoonlijke hygiëne van de cliënt is niet geheel op orde'.

BMS: Er staat hetzelfde, maar wel even anders. Dat zijn wel dingen waar ik me zorgen over maak. Er wordt op dit moment een projectgroep opgezet, waarbij wij als de afdeling Staf hebben aangeboden om de Beleidsadviseur, zeker als het gaat om wet- en regelgeving, denk aan privacy en datalekken, te laten helpen. Zeker als Carenzorgt thuis opengezet wordt, met alle gevoelige informatie die daarin staat, ook medische informatie, die wij vrijgeven aan de wettelijk vertegenwoordigers en die daar ook recht op hebben, hoe kunnen wij dat borgen? Als mensen dat thuis open hebben staan? Dan zijn wij toch zeker niet verantwoordelijk? Dat de buurman zegt: 'Dat is gediagnosticeerd bij de dochter van Pietje'. Misschien moeten we daar op een later tijdstip nog maar even op terugkomen.

Marianne: Ja precies. Je kunt ook weer andere mensen toegang geven tot zaken: een soort ketting die ontstaat.

BMS: Ik ben nog niet thuis in die wetgeving. Jullie komen, dus ik denk: 'Ik stel die vraag gewoon aan jullie'.

Joyce: Dat is ook goed. We moeten dat natuurlijk even uitzoeken, maar ik verwacht dat zo'n bewerkersovereenkomst niet gesloten hoeft te worden met de wettelijk vertegenwoordigers. Ik verwacht dat die binnen de betrokkenensfeer vallen namelijk.

Marianne: Je moet natuurlijk wel regels gaan stellen.

BMS: Ja, precies. Er zijn natuurlijk binnen concerns een hele hoop dingen die aan het ontwikkelen zijn. Jullie doen natuurlijk een 0-meting en over een half jaar zijn wij weer met andere dingen bezig. Het moet daarom gewoon echt tussen onze oren komen. Ik denk niet alleen aan implementatie, maar ook neem die implementatie over en neem daarin de wettelijke regelingen mee.

(Korte onderbreking: er wordt op de deur geklopt om af te stemmen wie er het pand en de poort afsluit)

Marianne: Waar waren we? Ben echt even de draai kwijt nu (lacht).

Joyce: Ik wilde nog even wat vragen datalekken. Datalekken zijn niet nieuw: de melding daarvan wel. Wat is daar tot nu toe mee gebeurd? Is daar al iets voor bedacht?

BMS: We zijn ons bewust dat datalekken gemeld moeten worden: doe je dat niet wordt je mogelijk beboet. We zullen daarom ook zeker melden. Intern moeten we nog wel communiceren waar iets gemeld moet worden. Normaal gesproken worden dingen bij de leidinggevende gemeld en die meldt het centraal. Die communicatielijn is echter nog niet rond. Wat we in ieder geval wel gaan doen is de kopieerapparatuur voorzien van pasjes. We zien wel dat printjes blijven liggen: dat is een interne vorm van datalekken, toch? Dus eigenlijk moeten daar nog alle voorzieningen nog getroffen worden. Ook de beveiliging van onze apparatuur.

Marianne: Ja, ik ben even zo vrij geweest. Ik zag een printer staan met allerlei printjes erbij, zo van een afstand.

BMS: Heel 'servicegericht', hè? Zo van: 'Maakt niet uit wat er voor gevoelige informatie er wordt uitgeprint, dat duurt even: laat ik maar vijf minuten wachten, dan haal ik het dadelijk op'. Vervolgens wordt het vergeten en in een bakje 'vergeten printjes' gelegd. Nou, als je iets wilt weten dan moet je daar in kijken! Dat kan dus ook niet meer. Je moet tegenwoordig dan met dat pasje printen. Of, tegenwoordig: dat gaan we per september inzetten.

Marianne: Hebben we het vanmorgen ook even over gehad.

BMS: Volgens mij hebben we verder nog niets aan datalekken gedaan.

Marianne: Nee, er is verder ook nog niets naar voren gekomen. Wat dadelijk vereist is, is dat die lekken onverwijld gemeld gaan worden. We hebben al geconstateerd dat er niet iemand is die zich met informatiebeveiliging bezighoudt. De eerste keer hebben we het er ook over gehad wie de FG-rol op zich gaat nemen, net als de informatiebeveiligingsrol op zich gaat nemen. Zijn daar al gegadigden voor? Want als ik het zo hoor, is het logisch dat dat in jouw portefeuille komt. Voel je dat als iets onlogisch?

BMS: Als ik het salaris erbij krijg, vind ik dat prima. Wat ik gehoord heb, is dat het één FTE is.

Joyce: Als de rol van FG zelf? Ik denk dat Marianne meer bedoelde dat diegene onder jou zou vallen.

Marianne: Ik bedoelde inderdaad dat er dus iemand in jouw club die FG-rol zal gaan vervullen.

BMS: We hebben al informatie opgevraagd… Ik heb een functieomschrijving binnengekregen van jullie baas.

Marianne: André Biesheuvel?

BMS: Nee, van mevrouw Duthler zelf.

Marianne: Ah, oké.

BMS: En zij heeft ons in contact gebracht met de FG'er. Daar hebben we de functieomschrijving van gekregen. Er is ook contact geweest tussen Corine en de FG'er van Nedap, want die hebben daar al wel iemand voor.

Marianne: Ja, die naam is al eens gevallen.

BMS: Daar hebben we de functieomschrijving van gekregen. Als informatiebeveiliging onder mij valt vind ik dat prima, maar dan moet er een functionaris komen die dat uit gaat voeren. Ik vond dat die functiebeschrijving wel ongelofelijk zwaar was aangezet overigens. Die Nedap dan heeft.

Marianne: Want het is de functiebeschrijving van Nedap die jullie hebben gekregen?

BMS: Nee, die hebben we via Nedap gekregen. Van mevrouw Duthler.

Marianne: Oké, dan weet ik welke het is.

BMS: Dat was een FG'er. Zo heet die. Dat staat mij bij.

Marianne: Juristen hebben jullie niet zelf in dienst toch?

BMS: Nee. We hebben wel studenten, maar juridisch advies winnen wij in per geval. Dat doen we dus ook arbeidsrechtelijk. We hebben wel een keer een jurist in huis gehad, maar…

Marianne: Het is natuurlijk ook zo divers wat er allemaal speelt binnen ORO.

BMS: Als je juridisch advies nodig had voor personeel, dan moest hij het ook gaan inwinnen. Dus daar hebben we niet meer voor gekozen.

Marianne: Dan is het vaak ook vanuit het beleid dat ze iets signaleren en dat aangeven.

BMS: De Manager HRM heeft eigenlijk een soort van huisjurist als het gaat om arbeidsrechtelijke problemen. Verder hebben wij niet veel juridisch advies nodig. In het kader van Wet Bopz of de Wet Langdurige Ziekte zijn wij zelf redelijk goed op de hoogte. Dat wordt ook goed gebracht.

Marianne: Dat is dan ook de afdeling Beleid?

BMS: Ja, dat is met name Corine die dat doet. Toevallig hebben we laatst juridisch advies gevraagd om te kijken of onze contracten goed opgesteld waren, is het niet?

Maartje: Daar weet ik niets vanaf.

BMS: Dat ging volgens mij over de inkoopcontracten die wij met gemeenten hebben en dergelijke. Voorheen was het alleen het Zorgkantoor waar we een contract mee hebben. Nu zijn het ook al zes gemeenten hier in de buurt, misschien wel twintig in de totale regio. Maar goed, dat hebben we dus niet.

Marianne: Dadelijk gaat de outsourcing met ICT spelen: daar moeten ook netjes contracten onderliggen en dergelijke. Dat wordt ook met een externe geregeld?

BMS: Ja, dat doet F&C. Zij huurt als ze dat wil dan een jurist in. We laten de outsourcer een contract opstellen en laten dat dan juridisch toetsen. Inkoop wil er vaak ook naar kijken. Die hebben er juridisch gezien geen verstand van, maar die kijken wat er vanuit dienstverlening is afgesproken.

Marianne: Hebben we verder niet gevraagd, maar ik weet ook niet of dat bij jou hoort. Op het moment dat een cliënt beroep doet op zijn recht van betrokkenen, dan komt het altijd, of bijna altijd, bij de directe zorgverlener terecht, toch?

BMS: Dat is wel de gebruikelijke weg, ja.

Marianne: Zij zouden dat dadelijk, gelet op de privacywetging, op een centraal punt moeten kunnen doen. Het zou namelijk ook kunnen dat een zorgverlener ergens bij betrokken is. Je hebt daar natuurlijk ook de vertrouwenspersoon voor.

BMS: Daarnaast hebben we ook twee cliëntvertrouwenspersonen en dat zijn mensen die cliënten bij kunnen staan in een klacht, maar ook in raad of advies. Met raad bedoel ik raadgevend. Verder proberen wij ook om cliënt en cliëntvertegenwoordigers vroegtijdig te betrekken binnen bepaalde zaken. Je ziet wel dat dat veranderd. Vroeger was een contract een contract voor het leven en tegenwoordig wordt er met herindicaties gewerkt. Ze zijn er voor de langdurige zorg wel op teruggekomen. Je krijgt dan een indicatie voor vijftien jaar: dat is beter te doen dan voor drie jaar. Als cliënten in de problemen komen, dus juridische bijstand nodig hebben, dan regelen wij dat. Is nog niet echt voorgekomen overigens.

Marianne: Oké.

BMS: Tenzij dat het natuurlijk 'tegen' ORO is. Stel dat een cliënt een ongeluk heeft veroorzaakt en dat is allemaal niet zo fraai, dan dragen wij daar zorg voor. Als een cliënt opstaat tegen ORO dan is daar in beginsel een cliëntvertrouwenspersoon voor. Dat gaat zo ver dat ook de onafhankelijke klachtencommissie een rol kan gaan spelen.

Marianne: Nou ja, die vertrouwenspersoon heeft natuurlijk ook zijn geheimhoudingsplicht.

BMS: Ja, dat klopt. Alle vertrouwenspersonen hebben ook allemaal een opleiding genoten en zijn allemaal lid van de club vertrouwenspersonen.

Marianne: Waar je dan nog tegenaan kan lopen, is dat een vertrouwenspersoon iets niet kwalificeert als 'iets dat fout is gegaan'. En dus niet meldt omdat hij denkt dat hij vanuit zijn geheimhouding dat niet kan of mag delen.

BMS: Een paar jaar geleden is er een landelijke discussie van start gegaan waarbij uit privacy voortvloeide: 'heb ik nou zwijgplicht of vertelplicht of meldplicht?'. Je ziet daar wel wat jurisprudentie over, maar het blijken lelijke thema's voor de betrokken mensen te zijn. Bijvoorbeeld bij ambulante hulpverlening. Dat doen wij binnen ORO ook. Stel, zo'n ambulant hulpverlener ziet een wietplantage bij de cliënt thuis. Wat doe je dan? Juridisch zal het ongetwijfeld geregeld zijn, maar moreel gezien dus niet. Daar zijn ook verschillende uitspraken over gedaan.

Marianne: We zijn het ook tegen gekomen in de 'normale' zorg. Bij artsen bijvoorbeeld. Het zijn elke keer afwegingen als er iets fout gaat.

Maartje: De ene keer zijn de gevallen natuurlijk erg duidelijk en de anderen liggen in een grijs gebied.

Joyce: Ja, de meldplicht infectieziekten is bijvoorbeeld heel duidelijk. Heeft iemand TBC, dan moet je dat melden. Is er iemand heel concreet in gevaar, dan is het ook niet zo moeilijk.

Maartje: Er zit een groot grijs gebied tussen die uitersten natuurlijk.

Joyce: Ja, inderdaad. Zo ook met datalekken. Daar is geen jurisprudentie over, want daar is het te nieuw voor.

Marianne: Vaak als er melding wordt gedaan ontbreken er gegevens of staan er teveel gegevens in.

BMS: De wetgeving op zich, á la. Dat snap ik allemaal wel, maar de effecten meten en weten. De NAW-gegevens, oké: zal allemaal wel. Soms moeten wij gemeentes meer geven dan dat: wat nemen cliënten af? Nou, mevrouw X neemt dat af.

Marianne: Moet dat eigenlijk wel naar een gemeente kun je jezelf afvragen?

BMS: In het kader van Wmo wordt dat afgenomen: de Wmo vergoedt dat. Wij verlenen diensten en dat moet betaald worden. Er zitten echter een aantal mensen tussen. Meldingen die we hebben moeten doen aan de inspectie. Ja, leuk, maar wat doet de inspectie met die gegevens?

Marianne: Zorgverzekeraars.

BMS: Het is link hoor. Je kunt wel afspraken maken, maar toch. Wat we aan het doen zijn is prima, maar volgens mij zijn wij ongelofelijk kwetsbaar omdat wij zoveel stakeholders hebben die gevoelige gegevens nodig hebben.

Marianne: Dat klopt ook.

BMS: Dat heb je in ziekenhuizen bijvoorbeeld ook.

Joyce: Ja, zeker. In de zorg zijn er vaak bepaalde samenwerkingsverbanden, bijvoorbeeld met de gemeenten, en daar kom je gewoon niet onder uit. Bij een softwareleverancier kun je zeggen: 'Jij hebt je beveiliging niet zo geregeld als ik dat wil, ik zoek verder naar een andere leverancier', maar bij gemeenten gaat dat niet. Er zullen wel afspraken gemaakt moeten worden, maar veel keuze heb je niet.

Marianne: Die gemeenten zijn dan weer verplicht die gegevens te bekijken. Bij zorgverzekeraars precies hetzelfde. Of je nu je geld bij een zorgverzekeraar of de gemeente moet halen: in wezen maakt dat niet zo veel uit.

BMS: Als we het maar krijgen.

Marianne: Zowel de gemeente als de zorgverzekeraar wil erg veel informatie.

BMS: Heel veel informatie, ja.

Joyce: Een ziekenhuis kan wel zeggen: 'Wij vinden dat dit meer is dan jij nodig hebt', maar dan zegt de zorgverzekering 'Dan stoppen we ermee'.

BMS: Je bent akkoord gegaan met hun inkoopvoorwaarden en daar staat in wat hun allemaal voor gegevens willen. En ik maak me daar wel zorgen om hoor.

Joyce: Is het zo dat als je het hebt over risico's, kun je natuurlijk ook naar de toezichthouder stappen, waardoor je het risico op een boete beperkt. Mits je een en ander goed vastlegt en je overwegingen kunt staven met bewijs of argumentaties. De boetes komen pas wanneer er bewust gehandeld is.

Marianne: De boetes komen eigenlijk pas aan het einde. De privacy is dan geschonden.

BMS: Volkomen helder dat we aan de voorkant goede afspraken moeten maken en dingen moeten regelen, maar je krijgt het niet gegarandeerd. Dan ga je straks de moeilijkheid krijgen voor deze overtreding van de privacywet: wie is er verantwoordelijk?

Marianne: Met zo'n bewerkersovereenkomst ga je dat regelen naar de partijen die dat voor jou aan het regelen zijn. Je moet dat regelen met de zorgverzekeraars en gemeenten, omdat zij ook gegevens van jou ontvangen. Je moet het eigenlijk met iedere partij die iets van jou ontvangt regelen.

BMS: Dat snap ik. Wat is er gebeurd: voorheen hadden we alleen het Zorgkantoor een directe lijn. Declareren, zij registreren: klaar. Dan krijg je je geld. Tegenwoordig zijn er zoveel meer partijen: Wmo, jeugdhulpverlening en WLZ, zorgverzekeraars en dan zijn er nog een hoop stakeholders.

Marianne: Het zijn er gigantisch veel, ja.

BMS: En dan klaagt iedereen maar, de zorg dit dat. Het loopt de spuigaten uit. En waar het allemaal aan ten koste gaat. Dit ook. Ik weet niet hoeveel jullie kosten of wat jullie krijgen, maar moet je eens kijken hoeveel tijd je kwijt bent hiermee. We moeten een FG'er aanstellen: één FTE.

Marianne: Het is geen één FTE hoor.

BMS: Nee, maar goed.

Marianne: Je moet natuurlijk kosten maken en dat is het hele appliance issue van privacy, maar ook de gemeenten willen dingen van je hebben, enzovoorts.

BMS: Snap ik wel.

Marianne: Ik snap dat dat allemaal ten koste gaat van de zorg.

BMS: 40% van die ene euro gaat in zulk soort onzin zitten. Dat is gewoon zonde.

Marianne: Dat is doodzonde. Dat ben ik ook met je eens.

BMS: Zijn we het daar in ieder geval over eens.

Joyce: Enige geruststelling is misschien dat, niet qua kosten, maar dat de zorgverzekeraar dit zelf ook moet doen.

Marianne: Ja, het gaat niet om die Autoriteit. Het gaat erom dat je gedwongen wordt om veel kosten te maken. Hetzelfde als de dwang voor zorgverleners dat ze overal rapportages van moeten maken.

BMS: Juist. Alles moet verantwoord worden. Geen multidisciplinair overleg betekent niet registreren, betekend niet declareren. Twee keer per jaar moet er een evaluatieformulier worden ingevuld. Waarvoor? Dat zijn de inkoopvoorwaarden van het Zorgkantoor. Dan heb je algemene voorwaarden en bijzondere inkoopvoorwaarden van het Zorgkantoor van de regio waarbinnen wij vallen. Is toch volstrekt…

Marianne: Waarom niet standaardiseren en beperken?

BMS: Inderdaad. Wij zitten ook nog eens net in de regio met het Zorgkantoor dat het beste jongetje van de klas wil zijn. Dus die stelt allerlei eisen. In Nederland: keuzevrijheid. Schei toch uit. Mag ik een andere zorgverzekeraar? Mag ik een ander Zorgkantoor? Nou, dat kan een zorgaanbieder niet vragen. Voldoen aan de eisen, anders krijg je geen contract. Geen contract is het failliet van een zorgaanbieder. Dat geldt niet alleen voor ORO, maar voor alle zorgaanbieders.

Marianne: Dat is wat je ook ziet in de thuiszorg.

BMS: Precies. Maar goed, we klagen niet.

Maartje: Ik heb nog een vraagje. De maximale boete van de Autoriteit is € 810.000,-: een flink bedrag. Stel dat ORO in het slechtste geval de maximale boete opgelegd krijgt, komt de continuïteit van ORO dan in het geding?

BMS: Nee. ORO heeft een jaaromzet van circa € 72 miljoen. Een boete van acht ton is vervelend, maar in principe geen probleem. Ik denk als we het over 10% hebben, het een ander verhaal wordt. € 7,5 miljoen wordt lastiger vrij te maken. Imago-schade is echter nog veel erger. Er zijn nog geen boetes gevallen volgens mij..

Joyce: Nee, klopt.

BMS: Dus de eerste die valt, gaat daar gegarandeerd last van krijgen.

Joyce: Denk ik ook. Wordt ongetwijfeld breed uitgemeten in de media. Maar naar aanleiding van dit onderzoek zijn jullie hopelijk goed voorbereid en krijgen jullie geen boete.

BMS: Dat is de bedoeling he. Was het dat?

Maartje: Ja, dankjewel. Ik heb geen vragen meer.

Marianne: Dan sluiten we hierbij af. Dankjewel voor jouw tijd.

Interview Receptioniste/Telefoniste, locatie Centraal Bureau
De Receptioniste/Telefoniste is aangeduid als 'RT'.

Maartje: Goedemorgen, allereerst bedankt voor jouw komst. Zoals je wellicht weet doe ik in het kader van mijn opleiding HBO-Rechten mijn afstudeeronderzoek binnen ORO. Ik focus me op de nieuwe en aanstaande privacywetgeving. Ik kijk wat er al geregeld is binnen ORO en wat ORO nog moet regelen om in lijn te zijn met de wetgeving. Mijn afstudeerstage eindigt op 13 mei a.s. en tot die tijd probeer ik zoveel mogelijk informatie te vergaren over de huidige situatie binnen ORO. Om wat hier besproken wordt te gebruiken in mijn afstudeeronderzoek, wil ik vragen of ik het gesprek mag opnemen.

RT: Dat is prima hoor. Zolang je het maar niet aan iedereen laat horen (lacht).

Maartje: Dat is fijn, dankjewel daarvoor. Ik stel voor dat we beginnen. Ik zou zeggen: 'stel jezelf eens voor'. 'Wie ben je, hoelang ben je al werkzaam binnen ORO en wat doe je binnen ORO?'.

RT: Volgens mij werk ik hier nu negen jaar. Ik ben parttime in dienst als telefoniste/receptioniste en ik ben hiervoor ook telefoniste/receptioniste geweest bij een zorginstelling. Die zorginstelling was echter actief in de bejaardenzorg: een andere tak van sport dus. Ik werk hier met veel liefde en plezier. Het enige dat ik zou willen, is meer uren werken per week, maar helaas is dat in deze tijd met reorganisaties en dergelijke niet haalbaar. Dit werk past echt bij mij: ik ben van nature iemand die graag dienstbaar is aan. Ik sta graag voor andere mensen klaar en zet graag een stapje extra. Als ik terugkijk in mijn arbeidsverleden, komt dat ook elke keer terug. Vroeger heb ik in de horeca gewerkt: ook dat is dienstbaarheid. Mijn vrijwilligerswerk: ook daar komt het in terug. Ik ben collectante, ik werk bij de hospice Valkenhaege in Helmond. Daarnaast heb ik heel veel op met mijn kinderen: ik heb twee jongens. Eéntje van 25 jaar en de andere wordt volgende week 20 jaar. Wat wil je nog meer weten? Ik ben gelukkig getrouwd: misschien ook noemenswaardig in deze tijd.

Maartje: Zo leer ik jou inderdaad ook nog een beetje beter kennen (lacht). Hoeveel uur per week werk je nu ongeveer?

RT: Ik heb een contract van 12 tot 20 uur per week, maar ik zit altijd een beetje er tussenin. Nu is Jeannette ziek geweest, dan spring je in en zit je meer richting de 20 uren. Ik zit wel altijd boven het minimum. Vanaf 4 april ga ik, als het goed is, gemiddeld 15 uren werken. Je hebt natuurlijk te maken met collega's die ook wel eens ziek zijn of vakantie hebben: echt een standaard aantal uren per week is lastig te noemen.

Maartje: Oké, zo heb ik in ieder geval een indicatie.

RT: Daarnaast woon ik erg dicht bij het Centraal Bureau, dus ik kan makkelijk inspringen of invallen als het nodig is. Ik kan ook bijna altijd.

Maartje: Een vliegende keep dus. Je bent receptioniste/telefoniste op het Centraal Bureau. Ook alleen daar toch?

RT: Klopt.

Maartje: Bij het Centraal Bureau komen natuurlijk veel telefoontjes binnen. Zijn deze alleen voor het Centraal Bureau of komt daar veel meer binnen?

RT: Dit is het algemene nummer van ORO. Soms weten mensen bijvoorbeeld een locatie, maar weten zij het nummer van die locatie niet. Zulke mensen bellen het algemene nummer en komen bij ons terecht. Ook locaties die de telefoon niet opnemen, worden doorgeschakeld naar de centrale bij ons op het Centraal Bureau. We krijgen dus telefoontjes van allerlei aard. Cliënten, cliëntvertegenwoordigers, medewerkers, relaties…

Maartje: Noem het maar op en jullie hebben het aan de lijn, begrijp ik?

RT: Ja: een breed scala aan telefoontjes. De kracht is dan eigenlijk om die zo snel mogelijk door te zetten naar de juiste persoon. Op een nette manier.

Maartje: Heb je bijvoorbeeld ooit meegemaakt dat er gebeld wordt: 'Goh, ik zoek Pietje, ik heb geen 06-nummer…'.

RT: Wordt gevraagd.

Maartje: En gegeven?

RT: Wordt gevraagd, maar niet gegeven. Wij geven wel aan dat we iemand door willen verbinden. Neemt die persoon dan niet op, is er de mogelijkheid om de voicemail in te spreken, maar wij geven geen nummers door. Datzelfde geldt voor adressen. Wij zeggen dan: stuur maar een brief naar het Centraal Bureau ter attentie van degene wie ze zoeken en wij zetten de brief dan door. Ik zal nooit privé informatie verstrekken. Aan

collega's geef ik wel werknummers door. Die kunnen ze zelf ook op Intranet vinden overigens. Ik zal nooit privégegevens doorgeven aan mensen die ik niet ken. 'Ja, maar ik heb dat nummer ooit gehad', hoor je wel eens van cliënten. Prima: 'Dan ga ik u nu doorverbinden en dan mag u als u diegene spreekt zelf vragen om het telefoonnummer'. Ik kan namelijk niet nagaan of ze dat nummer echt gehad hebben.

Maartje: Jullie functioneren dus eigenlijk meer als 'doorgeefluik'.

RT: Klopt.

Maartje: Oké, dat is duidelijk. Als cliënten het algemene nummer bellen, waar zijn zij dan naar op zoek? De zorgcentrale of zorgverleners? Ik kan me namelijk niet voorstellen dat zij iemand van HRM willen spreken (lacht).

RT: Cliënten bellen meestal om professionals te spreken. Ze bellen om te vragen wanneer ze een afspraak hebben of om hun begeleider te spreken.

Maartje: Voornamelijk zorggerelateerde vragen dus?

RT: Klopt. We verbinden de cliënten door met het Dienstencentrum, waar een deel van de behandelaren zitten. Neemt de receptioniste/telefoniste daar niet op dan verbinden wij de cliënten zelf door. Je hebt ook ooit cliënten aan de lijn of aan de balie staan die erg boos zijn. Je probeert dan naar eigen inzicht te handelen, te luisteren naar de cliënt en rustig te blijven. We maken ooit de gekste dingen mee.

Maartje: Kan ik me iets bij voorstellen. Ik kom natuurlijk vaak langs jullie gelopen als ik onderweg ben naar mijn werkplek waarbij ik regelmatig hoor 'Goedemorgen' of 'Goedemiddag met ORO', maar waarbij ik niet weet wie er aan de andere kant van de lijn hangt.

RT: Je moet eens een uur bij ons komen zitten als het je een keer uitkomt. Ik hoor vaak van collega's en dat vind ik heel typisch: 'Jullie hebben het echt druk!' en 'Jullie moeten echt veel weten!'.

Maartje: Net of jullie niets doen: jammer is dat.

RT: Ja, zo kijken mensen er soms wel tegen aan. Wij zijn eigenlijk het visitekaartje bij de entree en de shifters.

Maartje: Wat moet waar naartoe en dat zo goed en zo snel mogelijk.

RT: En het onderscheid: welke telefoontjes hebben spoed? Soms heb je een telefoontje met spoed en kun je diegene niet bereiken. Het kan zo zijn dat je diegene toch echt moet hebben. Er moet dan ooit de keuze gemaakt worden: laat ik telefoontjes verdwijnen en ga ik verder met dat telefoontje of niet. Ik vind dat een gevoelskwestie.

Maartje: Lijkt me inderdaad ook een kwestie van het op dat moment afwegen en inschatten. Hebben jullie opgestelde richtlijnen of procedures? Of wellicht cursussen gehad voorheen in wat wel of niet verstrekken aan de telefoon of balie? Zijn daar afspraken over gemaakt?

RT: Oei, dan moet ik even ver terugdenken. We hebben wel afgesproken dat we geen telefoonnummers en adressen doorgeven, maar dat is eigenlijk ook iets standaards vind ik als receptioniste/telefoniste. Je moet daar gewoon zorgzaam mee omgaan. We hebben wel om de paar jaar een cursus en je leert van de collega die naast je zit: de oudere collega werkt je in en die geeft de richtlijnen die binnen het bedrijf past. Ieder bedrijf heeft natuurlijk zijn eigen manier van werken. Je leert dus van je collega: dat is de grootste informatiebron. Binnenkort krijgen we wel weer een cursus: dat vind ik erg fijn.

Maartje: Oké, wat voor cursus krijg je dan?

RT: Een cursus die we samen doen met de Zorgcentrale, omdat we daar nu mee samenwerken. Is wellicht ook interessant voor jou: samen met de zorgcentrale zijn we 24 uur bereikbaar. Voorheen hadden we een bandje. De Zorgcentrale kreeg een cursus en nu heeft onze leidinggevende geregeld dat wij die cursus ook mogen volgen. Dat is ook dat je samen weer op één lijn zit en je kennis verfrist. Vaak zijn het dingen die je wel weet, maar die door de jaren heen wat weggezakt zijn.

Maartje: Het is natuurlijk ook wel fijn dat jullie als receptionistes/telefonistes op één lijn liggen met de Zorgcentrale. Ook omdat de Zorgcentrale op een andere locatie zit.

RT: Ja, daar hebben we hard voor gewerkt. Van alle kanten: niet alleen de Zorgcentrale, wij als receptionistes/telefonistes en de twee leidinggevenden, om er zo voor te zorgen dat we op één lijn zitten.

Maartje: Oké, duidelijk.

RT: Ja, die samenwerking gaat erg goed. Het geeft ons wat meer beweegruimte en daarnaast vind ik het naar de klant heel klantvriendelijk. Vroeger kregen ze een bandje en nu krijgen ze gewoon altijd iemand aan de lijn.

Maartje: En het maakt niet uit of dat één uur ’s nachts of vijf ’s ochtends. Toch?

RT: Dat klopt.

Maartje: De Zorgcentrale lijkt me overigens wel meer cliënt/cliëntvertegenwoordiger-gericht, niet?

RT: De Zorgcentrale neemt van ’s middags vijf uur tot ’s morgens acht uur de telefoon op en is inderdaad meer gericht op ouders die naar hun kind op locatie bellen gericht. Of familieleden die bellen. De inluistering zit ook bij de Zorgcentrale. Ik weet niet of je Domotica kent?

Maartje: Domotica zegt me niets: het inluisteren wel. Is dat hetzelfde?

RT: Inluisteren wordt gedaan door middel van Domotica en dat komt binnen op de Zorgcentrale.

Maartje: Oké.

RT: De Zorgcentrale was er al om in te luisteren en die pakken nu dus ook de telefoon op.

Maartje: Oké, zodoende.

RT: De Zorgcentrale heeft nu dezelfde telefooncentrale gekregen als wij hier nu hebben op het Centraal Bureau. Vandaar dat we samen die cursus kunnen gaan doen en steeds meer verweven raken met elkaar. Stel, vanmiddag. Ik moet tot vijf uur werken, maar om drie uur word ik doodziek. Bel ik dan nog een collega om mij twee uur te vervangen? Of zorg ik dat er hier iemand beneden bij de deur zit en schakel ik de telefoontjes door naar de Zorgcentrale. Ik noem maar iets, hè.

Maartje: Het maakt het dus ook veel flexibeler?

RT: Ja, want een receptioniste kon voorheen nooit van haar plek.

Maartje: Dan zijn die draadloze oortjes die jullie hebben zeker wel een uitkomst.

RT: We hebben op een gegeven moment wel eens grapjes gemaakt over een postoel. Dat was namelijk de enige reden waar ik door van mijn plek af kon. Dus ze zeiden al: ‘We zetten hier wel zo’n postoel neer voor jou.’. Ik zei: ‘Dat dacht ik toch van niet!’ (lacht).

Maartje: Ik heb wel een aantal interviews meer gehouden naast dit interview: ik geloof 174 adressen en 70 locaties ongeveer. Alles wat dus niet opneemt bij de locatie komt hier binnen en alle externe telefoontjes komen ook hier binnen.

RT: En alles was niet opgenomen wordt.

Maartje: Dat zijn vast flink wat telefoontjes iedere dag.

RT: Ik droom wel ooit ’s nachts van de telefoon. Laatst had ik over de oortjes gedroomd en vanmorgen kwam ik hier en toen deden ze het inderdaad niet. Dat is dan wel hè, met techniek. Ik vind het ook wel een uitdaging hoor.

Maartje: Techniek is prachtig, zolang het werkt.

RT: Het is een beroep dat prima bij mij past. Ik zou niets anders willen.

Maartje: Dat is toch alleen maar heel erg goed? Toch?

RT: Ja, inderdaad.

Maartje: Heb je ooit meegemaakt dat er per ongeluk toch dingen verstrekt zijn aan de telefoon die niet verstrekt hadden mogen worden? Of telefoontjes die bij jullie komen waarin iemand uitlegt dat hij zijn laptop verloren is?

RT: Er wordt wel eens gebeld, ja: ‘Ik ben mijn telefoon kwijt, ligt die nog bij jullie?’. Dan vraag ik waar ze ngo meer gezeten hebben, zodat ik ze eventueel door kan verbinden. En ooit ligt de telefoon inderdaad bij mij. Als mensen hier een telefoon vinden dan brengen ze die wel naar de receptie. Ik geloof dat de meeste van zulke telefoontjes eigenlijk naar ICT gaan.

Maartje: Dat is ook de bedoeling, maar aangezien er zo veel telefoontjes uiteindelijk bij jullie terecht komen, was ik nieuwsgierig.

RT: Wij verwijzen die mensen dan wel door naar ICT. Ook als mensen bij mij komen… Laatst hadden we hier stroomstoring en dan komen mensen hier bij ons terecht. Ik denk dan mee en zeg: ‘Er staan ook laptops op het Dienstencentrum, als die niet besproken zijn, kun je daar misschien aan het werk.’. Zo probeer ik altijd mee te denken. Met verlies en diefstal hebben wij gelukkig niet echt te maken. Dat ligt ook bij afdeling ICT.

Maartje: Duidelijk. Volgend item op mijn lijstje is de post. Die wordt gedaan door cliënten heb ik begrepen?

RT: Nee, ’s morgens komt de externe post binnen via Post NL. De externe post verdelen wij als receptie. Van verschillende locaties komen cliënten de interne post doen. Cliënten die dat niet alleen kunnen, hebben een begeleider bij. Er zijn ook locaties die het hier zelf op komen halen. Een locatie als Someren kan geen cliënt sturen.

Maartje: Nee, dat lijkt me ook wat te ver.

RT: Cliënten van De Meent komen bijvoorbeeld hier de post ophalen, brengen dat naar de Rakthof, halen daar de post op voor hier en brengen dat op hun weg terug naar De Meent die post eerst hier naartoe. Er zijn cliënten die de interne post doen. Peer komt op de fiets. Die moet altijd naar Van Speijk. Die komt twee keer in de week. Darrin komt met de rolstoel. Dinsdagmiddag komt er altijd een hele groep en vrijdags komen de cliënten van De Meent. Verder doen wij de post. Tegen de middag komt de Bergerhof. Die komt de interne post halen voor naar het Rijtven. Meestal is die net voor één uur weer terug en dan verdelen wij de interne post opnieuw. Om half vijf komt Post NL weer om de externe post op te halen. Wij frankeren en wegen alles: de hele verzending ligt bij ons. Zowel partijpost als aangetekende post, gewone post…

Maartje: Pakketten eventueel?

RT: Klopt. Van aangetekende pakketten maken we een notitie: dat wordt dus ook geregistreerd. Brieven worden niet geregistreerd.

Maartje: Dat zijn er ook te veel lijkt me.

RT: Ooit hebben we er maar tien, maar ook ooit hele stapels. De verzending doen wij dus als receptie: af en toe geassisteerd door Amin.

Maartje: Heb je ooit meegemaakt dat er post verdwenen is?

RT: Ja. En dat is heel makkelijk: dan ligt het altijd aan ons als receptie. Dan hebben wij het niet goed gedaan. We stellen dan wel alles in het werk om post terug te halen. We doorlopen de route opnieuw: we bellen na. Soms kunnen we het terughalen en soms hebben we die dag zo veel post gehad dat we het echt niet meer weten. Het kan ook ooit gebeuren dat post door cliënten per ongeluk in het verkeerde postvak terecht komt.

Maartje: Oké.

RT: Het komt dan vanzelf weer terug, maar het is dan wel drie dagen langer onderweg. Vroeger waren we heel strikt in het opschrijven van de postvaknummers. Tegenwoordig zijn we daar wat losser in. We hebben wel hele goede cliënten die de post doen hoor.

Maartje: Dat geloof ik! Ik kan me echter wel voorstellen als je belangrijke post hebt dat je die dan niet door cliënten laat doen. Als het echt hele belangrijke stukken zijn bijvoorbeeld.

RT: Zulke post komen ze brengen. Of je krijgt bijvoorbeeld een mailtje: ‘er zit een aangetekende brief bij de interne post’. En dan mail ik ook terug dat ik dat regel en dat doe ik dan ook. Bij de gewone post kan echter ook altijd iets verkeerd gaan.

Maartje: Tuurlijk, absoluut waar.

RT: Ik denk dat we het wel heel goed afgedekt hebben omdat we maar een beperkt aantal cliënten de post laten doen. En het zijn telkens dezelfde cliënten. Met die cliënten gebeurt niets. Ja, hooguit het verkeerde postvak, maar zoals ik al zei: het komt dan alsnog wel, alleen duurt het wat langer.

Maartje: Oké. Bij de balie: werken jullie daar met papier? Of staan daar gegevens op papier die op de balie liggen bij jullie?

RT: Ja. We hebben heel veel lijstjes. Er staat ook veel in de computer. Vroeger werkten we veel met Intranet. De adressenlijst die daarop stond was ideaal. Dat is dan wel allemaal intern. Het zijn interne lijsten. Als ik wegga, dan ligt er niets op mijn bureau. Ook niet in mijn middagpauze. Dan ligt het even in een kastje of lade.

Maartje: Afgesloten?

RT: Niet altijd afgesloten: daar moet ik heel eerlijk in zijn. Wij kunnen maar één kast op slot. Dat weet overigens verder niemand.

Maartje: Ik nu (lacht).

RT: We werken dus veel met lijstjes. Dat zijn nummer die intern bekend zijn. Wij moeten nummers bundelen. Want als mensen bellen… Hoeveel locaties hadden we ook weer zei je?

Maartje: Ik dacht 174 adressen en ongeveer 70 à 80 locaties.

RT: Ongeveer 1.400 medewerkers en dan vragen ze: ‘Mag ik Annie spreken?’. Dan vraag ik: ‘Werkt Annie bij ons of woont Annie bij ons?’. Daar begint het al mee. De meest gangbare nummers hebben we in ieder geval gebundeld op lijstjes.

Maartje: Dat zijn dan nummers die ook op Intranet te vinden zijn?

RT: Ja.

Maartje: Het is niet dat daar staat: ‘Pietje heeft gebeld, 06-…’.

RT: Nee. Dat soort notities gaan in de versnipperaar. Die gaan ’s avonds in de container ter vernietiging. We hebben een speciale bak. Alles waar wij onze aantekeningen op maken, wordt door dat bedrijf vernietigd.

Maartje: Gebeurt dat door een extern bedrijf?

RT: Ja. Dat bedrijf bellen wij als de container bijna vol is en dan wordt de inhoud door dat bedrijf vernietigd. Er is wel eens voorgesteld om cliënten dingen te laten versnipperen, maar nee. Dat doen we niet.

Maartje: Dan zou er continue iemand bij moeten zijn. Je kunt het risico niet lopen dat cliënten 'iets leuks zien'.

RT: Je weet het niet.

Maartje: Daarom kun je dat risico ook niet lopen.

RT: De meeste cliënten kunnen niet lezen, maar toch. Er is een tijd geweest dat cliënten dingen mochten versnipperen van de ene locatie bij de andere locatie. Ze kunnen onderweg een blaadje verliezen. Dat wil je gewoon niet hebben. We hebben hier ook geen versnipperapparaat. Misschien op andere locaties wel, dat weet ik niet.

Maartje: Hier staat er toevallig wel een, maar ik heb er verder in het gebouw geen gezien.

RT: Daar hebben we die speciale bakken ook voor.

Maartje: Die worden één keer per week opgehaald toch?

RT: Klopt. Door Amin. Of door de mensen zelf. Als mensen willen dat iets echt niet gezien wordt, haal je bij ons de sleutel en kun je het zelf weggooien. Mag ook altijd.

Maartje: Duidelijk. In de lunchpauze is de deur van het Centraal Bureau altijd afgesloten toch?

RT: De binnendeur is afgesloten, ja. Collega's kunnen dus wel naar binnen met een druppel.

Maartje: Die heb ik niet: dus van de week kon ik er niet in (lacht).

RT: Oh, dat meen je. Echt waar? Dan krijg je toch een druppel? Ik doe sleutelbeheer.

Maartje: Had ik dat eerder geweten (lacht).

RT: Ik regel voor jou een druppel. Gewoon eentje zonder alarm.

Maartje: Het is ook alleen voor de voordeur. Ik ziet iedere dag op een ander kantoor, dus aan een kantoorsleutel heb ik ook niets.

RT: Regel ik. Dat doen wij dus ook nog als Receptie.

Maartje: Ik heb het in de gaten. Het sleutelbeheer: is dat puur voor de kantoren? Of wat moet ik me daarbij voorstellen?

RT: Poort en voordeur: die hebben sowieso dezelfde sleutel. Je hebt de druppel voor de tussendeur als die dicht is en je hebt een kantoorsleutel. Je hebt dan ook nog mensen die het alarm erop en eraf kunnen halen en mensen zonder alarm. Er zijn ook nog lopers. De leidinggevende moet toestemming geven voor een sleutel met alarm en voor een loper. Je krijgt die niet zo maar.

Maartje: Kan ik me iets bij voorstellen. Zeker bij een loper. Zo'n loper: is die echt voor het gehele pand of is er nog onderscheid in afdelingen?

RT: Nee, een loper is voor het gehele pand. Daarom zijn we er ook zo strikt in dat de algemene loper terug moet als iemand die komt lenen. We hebben er één en dat willen we zo houden.

Maartje: Heel goed.

RT: Ook Amin leent hem wel eens en die heeft 'm een keer mee naar huisgenomen. Per ongeluk.

Maartje: Dus het schiet er wel eens bij in.

RT: Dat is gelukkig de enige keer in al die jaren dat ik hier werk.

Maartje: Dat is ook de reden dat ik de loper als ik die leen, meteen terugbreng als ik de deur van mijn kantoor open gemaakt heb.

RT: Als het lang duurt voordat die terugkomt, bellen we de mensen na. Na een half uur ofzo.

Maartje: Jullie zitten er dus wel bovenop.

RT: Zeker.

Maartje: Dat is ook goed: je kunt met zo'n loper immers overal binnen.

RT: Daarnaast willen ook andere mensen de sleutel lenen. Er zijn dagen dat die niet geleend wordt en er zijn dagen dat die constant geleend wordt. Mensen die de planten komen doen, moeten hem bijvoorbeeld hebben. Dan komt die hem weer lenen omdat die even op het kantoor erlangs moet zijn. Dat is niet erg: daarvoor hebben we hem ook.

Maartje: Klopt. Met alarm en zonder alarm: is dat het alarmsysteem van deze locatie?

RT: Ja: alleen voor hier. En het is heel simpel: begin jij om 09.00 uur iedere ochtend, dan heb jij geen alarmsleutel nodig. Er is dan namelijk al iemand binnen. Het is dus vooral interessant voor de mensen die heel vroeg beginnen en die dan ook alleen in het gebouw mogen zijn. Het is tweeledig. Vertrouwen is goed, maar dat is niet de enige maatstaf. Er raken ook wel eens sleutels kwijt. Ook zoiets. Het is belangrijk om te weten wie heeft er een sleutel en waar zijn de sleutels?

Maartje: Hoeveel sleutels ook. Wordt daar een overzicht van bijgehouden?

RT: De laatste tijd ben ik daar zo mee in de weer. Er zijn veel collega-wisselingen geweest de laatste tijd. Dat houdt ook in dat er van sleutels gewisseld wordt.

Maartje: Jullie houden als Receptie dat sleuteloverzicht bij? Of doe jij dat alleen?

RT: Sinds een maand doen we dat als Receptie, maar voorheen deed ik dat alleen. Je moet een systeem hebben om het bij te houden. Dat systeem werkt nu prima, maar gaat waarschijnlijk weer op de schop. Daar gaan ze naar kijken tenminste. Vernieuwing is ook goed.

Maartje: Staan jullie ten aanzien van die sleutels ook in contact met Huisvesting?

RT: Nee.

Maartje: Ik kan me voorstellen dat die over sloten en alarmen gaan normaal gesproken.

RT: Huisvesting doet voor iedereen sleutelbeheer, behalve voor het Centraal Bureau. Er zijn hier ooit zo veel wisselingen: dat is gewoon niet te doen. Hoe makkelijk is het als hier een nieuwe collega komt, dat we dat in eigen beheer doen. 'RT, maak even een sleutel'. Dat werkt gewoon makkelijk. En ik vind het zelf ook erg prettig. Ik weet wat er in is en wat er uit gaat. Kom straks anders even in de map kijken?

Maartje: Mag ik dat inzien?

RT: Ja, jij mag dat bij mij in komen zien. Dan weet je ook waar het over gaat.

Maartje: Leuk! Zo'n map: waar wordt die bewaard? Wel achter slot en grendel?

RT: Die map staat in een kast, ja. We hebben een overzicht op de computer en op papier. We moeten naar de tijd dat het niet meer op papier hoeft, maar ik vind het wel prettig om nog te kunnen bladeren. Dat is onze generatie, denk ik.

Maartje: Wat staan er allemaal voor gegevens op zo'n lijst? Staat er alleen 'Jantje heeft een sleutel met alarm?'.

RT: Nee, de sleutels staan op naam. Van ieder sleutelsysteem: dus de poort, voordeur en kantoorsleutels, heb ik een aparte lijst. Dat heb ik van de keys en van de kamers. Eigenlijk een dubbele boekhouding, maar dat moet ook. Als ik het alleen op naam zet dan weet ik nog niet wie en wat. De sleutels liggen afgesloten in een kast.

Maartje: Ze worden wel hier bewaard?

RT: Ja.

Maartje: Worden de sleutels ook echt geregistreerd op naam? Of is dat puur in jouw boekhouding? Zit daar iets technisch achter?

RT: Nee. Ik noteer de nummers van de sleutels en de naam van de persoon die ze in bezit heeft.

Maartje: Oké. Kon zijn. Ik heb bijvoorbeeld met de Projectleider Beheer, Onderhoud en Facilitaire zaken gesproken en die vertelde dat een cliënt een sleutel kan krijgen voor zijn eigen kamer of appartement, maar dat in die sleuteltechniek meerdere niveaus verwerkt zijn.

RT: Dat zal een moderner systeem zijn dan ons systeem. Wij hebben echt sleutels en keys.

Maartje: Ja, zij geloof ik alleen druppels.

RT: Ons systeem is dus iets anders. We hebben wel de combinatie poort-voordeur die hetzelfde is. Ik heb maar één sleutel en één key, want ik heb geen kantoor (lacht). Sommigen hebben een key en een loper. Die hebben er wel meer.

Maartje: En sleutels die verdwijnen: gebeurt dat vaak?

RT: Dat gebeurt wel eens, ja. De werknemers moeten dan een bedrag betalen en dat wordt geregistreerd. Verder kunnen we er weinig aan doen.

Maartje: Kun je daar verder niets mee? Ik snap dat dat bij een normale sleutel niet gaat, maar bij zo'n key? Kun je die niet op afstand uitschakelen? Of schakelt die naar verloop van tijd uit?

RT: Geen idee Maartje!

Maartje: Ik kan me voorstellen als een buurvrouw zo'n key vindt, zij bij wijze van spreken het hele pand binnen zou kunnen.

RT: Ik weet niet of dat dat gaat. Vind ik een goede vraag: ga ik uitzoeken. Vind ik een hele goede. Ik denk haast niet dat het kan, maar wel een hele goede.

Maartje: Mocht iemand die vinden, moet je natuurlijk ook maar net weten waar je met die key moet zijn, maar toch. Heb jij enig idee hoeveel sleutels er in de loop van de jaren verloren zijn?

RT: Dat kan ik in de administratie nakijken. Is allemaal genoteerd. Ik denk een stuk of vijftien.

Maartje: En dat is vanaf het begin dat je hier zit? Dus vijftien in negen jaar?

RT: Nee, vanaf dat het bijgehouden wordt. Dus vanaf dat dit gebouw er is. Hoelang staat dit gebouw er? Vijftien, twintig jaar?

Maartje: Dus hooguit één keer per jaar.

RT: Dus dat valt wel mee. Alhoewel het er natuurlijk wel te veel zijn.

Maartje: Stel een medewerker krijgt een sleutel van dit gebouw: geven jullie zo iemand nog instructies?

RT: Ja, ze krijgen uitleg hoe de sleutel werkt, ze moeten een sleutelbrief tekenen voor de administratie. Ze krijgen ook een exemplaar voor zichzelf.

Maartje: Wat staat er in zo'n sleutelbrief?

RT: Daar staat in welke sleutels je hebt en wanneer je die gekregen hebt. Dus jouw naam, personeelsnummer, welke sleutels, datum van verstrekking. De gevolgen van eventueel verlies. En als je de sleutel weer inlevert, krijg je daarvan ook een bewijs mee.

Maartje: Oké.

RT: Heel veel meer kun je er niet aan doen. Laatst ging er een werknemer naar huis die zijn laatste werkdag gehad had en die vergat zijn sleutel in te leveren. Meteen de leidinggevende gebeld om de sleutels terug te halen. Je houdt het wel bij dus je komt er ook wel achter.

Maartje: Krijgen jullie een overzicht van HRM welke personen uit dienst gaan?

RT: Sinds ruim een half jaar krijg ik een lijstje. Het gebeurde dus inderdaad dat mensen uit dienst gingen waarvan wij niets wisten en die dus een sleutel hadden. Nu heb ik dat lijstje en kan ik actie ondernemen. Als iemand al meer dan een jaar weg is en je moet dan nog actie ondernemen, dat schiet niet op.

Maartje: Welke gegevens staan op die lijst?

RT: De naam van de persoon en diens werklocatie.

Maartje: Geen telefoonnummers en andere gegevens?

RT: Nee. Ik krijg die lijst nu ook in verband met het sleutelbeheer en niet in de functie van receptioniste. Het is ook gewoon makkelijk als je weet wie er allemaal uit dienst gaat om dan omtrent die sleutels iets te regelen. Sommige sleutels waren van mensen die al drie jaar uit dienst zijn, bleek uit mijn boekhouding. Die sleutels heb ik als 'verloren' genoteerd. Op een gegeven moment houdt het op.

Maartje: Oké. Zijn er nog dingen waarvan jij zoiets hebt van: 'Daar heb je nog niet aan gedacht?'.

RT: Nee, ik denk dat we alles wel besproken hebben samen. Ik raad jou aan om een paar uurtjes als je zit te werken bij ons aan de receptie te komen zitten. Dan weet je hoe het er bij ons aan toe gaat.

Maartje: Dan kan ik eens luisteren wat jullie vertellen tegen iedereen (lacht).

RT: Ja, misschien hoor je dan ook wel dingen waarvan je denkt: 'Dat moet ik nog eens navragen'.

Maartje: Dat is wel een goed idee.

RT: Dan kun je ook zien hoe de post gaat. Heb ik nog iets meer? Nee, ik denk dat we alles gehad hebben. Misschien de terugbelverzoeken nog niet. Als iemand belt voor iemand die er niet is of niet in de gelegenheid is om op te nemen, geven we mensen de keuze: terugbelverzoek, wilt u wachten, probeert u het later zelf nog een keer of de mogelijkheid om een mailtje te sturen.

Maartje: Dat is netjes ja. Als zo iemand het e-mailadres niet heeft, verstrekken jullie dat dan wel?

RT: Het is een werkmailadres, dus ja: dat verstrekken we wel.

Maartje: Precies, oké.

RT: We verstrekken geen directe telefoonnummers. Bijvoorbeeld van het Planbureau. Mensen vragen dan wel eens: 'Mag ik Pietje van het Planbureau?'. Maar dat doen we niet. We verbinden mensen door met het algemene nummer van het Planbureau en dan moeten ze maar vragen naar de persoon die ze willen spreken. Dat is de afspraak. Dat zijn onderlinge afspraken die gemaakt worden.

Maartje: Die staan op papier?

RT: Nee, die staan niet uitgeschreven. Ook niet op Intranet.

Maartje: Dan denk ik dat ik jullie werkzaamheden voldoende helder heb.

RT: Mocht je nog vragen hebben, dan stel die gerust he!

Maartje: Dan weet ik jou of een van de andere dames ongetwijfeld te vinden. Bedankt voor jouw tijd!

Interview Medewerker HRS-administratie

De Medewerker HRS-administratie is aangeduid als 'MHRS'.

Maartje: Goedemiddag, allereerst bedankt voor jouw komst. Zoals je wellicht weet doe ik in het kader van mijn opleiding HBO-Rechten mijn afstudeeronderzoek binnen ORO. Ik focus me op de nieuwe en aanstaande privacywetgeving. Ik kijk wat er al geregeld is binnen ORO en wat ORO nog moet regelen om in lijn te zijn met de wetgeving. Mijn afstudeerstage eindigt op 13 mei a.s. en tot die tijd probeer ik zoveel mogelijk informatie te vergaren over de huidige situatie binnen ORO. Om wat hier besproken wordt te gebruiken in mijn afstudeeronderzoek, wil ik vragen of ik het gesprek mag opnemen.

MHRS: Dat is geen enkel probleem.

Maartje: Dat is fijn: dankjewel. Zou je jezelf even voor willen stellen? Wie ben je, hoelang ben je al werkzaam binnen ORO en wat doe je precies binnen ORO?

MHRS: Ik werk op de HR-administratie. Ik werk sinds 1980 bij ORO.

Maartje: Kijk, dat zijn de die-hards.

MHRS: Inderdaad (lacht). Wat wilde je nog meer weten?

Maartje: Je werkt op de HR-administratie: wat doe je daar voor dagelijkse werkzaamheden?

MHRS: We zijn dagelijks bezig met de administratieve verwerking van in diensten, doorstroom en uitdiensten. Daarmee bedoelen we mensen die muteren, meer of minder gaan werken, een nieuw contract krijgen en uitdiensten. Daarnaast zijn er nog een hele boel losse flodders die wij verwerken.

Maartje: Oké. In mijn onderzoek ga ik alleen in op cliënten en medewerkers van ORO: leerlingen, medewerkers in loondienst en stagiaires. Ik weet dat jullie ook de administratie rondom vrijwilligers verzorgen, maar ik heb besloten die buiten de scope van mijn onderzoek te laten vallen. Jullie werken sinds kort met een nieuw systeem heb ik begrepen. Het systeem zelf ken ik niet: kun je daar globaal kort iets over vertellen?

MHRS: Het systeem bestaat uit twee onderdelen. Je hebt 'MijnORO', dat is voor de medewerkers en leidinggevenden bedoeld. Ze kunnen daarop inloggen. Een leidinggevende heeft extra toegang tot zijn of haar medewerkers: dat zijn de medewerkers die onder hem of haar vallen. De medewerker zelf kan alleen in zijn eigen MijnORO kijken. Daarnaast hebben wij als HR-administratie een andere ingang, die heet InProfit. Wij kunnen van iedereen alles zien. De bedoeling is om het heel makkelijk en heel laagdrempelig te maken. Dat is MijnORO ook wel, hoewel het iets lastiger is dan in eerste instantie werd gedacht. Tegelijkertijd met dat systeem zijn ook de digitale personeelsdossiers gekomen. Alle papieren dossiers zijn in februari van dit jaar gescand door een bedrijf en zijn nu allemaal ondergebracht in AFAS, dus in MijnORO. Iedere medewerker kan van zijn eigen dossier alles vinden, maar ook alles openen, opslaan en printen. Hij kan ermee doen wat hij wil. Daarnaast zijn ook de salarisstroken en jaaropgaven opgenomen in MijnORO dus die kan hij ieder gewenst moment openen, opslaan, printen: you name it. Verder geven mensen via MijnORO aan als ze ziek of hersteld zijn. Wij beseffen dat mensen het niet echt leuk vinden als ze ziek zijn dat ze hun computer of tablet moeten openen, maar daarna geldt wel dat ze maar een paar dingen in hoeven te vullen en dat het daarna geregeld is. Het is de bedoeling dat in de loop van dit jaar een app voor op de telefoon ontwikkeld wordt door het bedrijf waar we MijnORO afnemen. Als je zo ver bent dan voldoe je denk ik aan de wensen van een hoop medewerkers. Iedereen is namelijk gewend om met zijn telefoon alles te doen.

Maartje: MijnORO: kan dat vanuit thuis geopend worden of is daar een thuiswerksleutel voor nodig?

MHRS: Nee, uhm.. ja, dat weet ik trouwens niet zeker. Je moet hem thuis een keer installeren, maar of dat met een andere sleutel gaat…. Volgens mij gaat dat met dezelfde sleutel als de sleutel waarmee je hier inlogt. En die verandert iedere maand.

Maartje: Volgens mij als je echt thuis wilt werken, moet je gemachtigd zijn om thuis te kunnen werken middels een sleutel.

MHRS: Dat is hierbij niet. Je moet wel iedere maand het wachtwoord wijzigen: net als dat hier op kantoor moet.

Maartje: Oké. Medewerkers kunnen dus alleen hun eigen dossier inzien.

MHRS: Inderdaad. Leidinggevenden hun eigen dossier plus het dossier van de mensen aan wie ze leiding geven. Wij als HR-administratie kunnen alles zien en dat geldt eveneens voor de Salarisadministratie.

Maartje: Dat is natuurlijk logisch. Als ik je goed begrijp zijn de personeelsdossiers dus digitaal, maar er zijn ook stukken die fysiek bewaard moeten worden. Loonheffingsverklaringen bijvoorbeeld.

MHRS: Die bewaart de Salarisadministratie: die hebben wij nooit bewaard.

Maartje: Oké en getekende arbeidsovereenkomsten?

MHRS: Die hebben we nu nog bewaard, omdat we niet goed weten wat we er mee moeten doen. Het liefst zou je die ook gewoon weggooien, zodat je niets meer hebt. Die hebben we nu dus wel bewaard, omdat we nog met wat mensen erover willen brainstormen hoe we dat nu het beste kunnen aanpakken.

Maartje: Het is natuurlijk lastig he. Mensen die zo'n ding thuis kwijtraken en jullie dan bellen.

MHRS: Niks thuis kwijtraken! Ze kunnen die nu openen in MijnORO: opslaan en afdrukken. Dat geldt ook voor Hepatitis-B-vaccinaties die mensen willen hebben als ze ergens anders gaan werken. Ze moeten dan zorgen dat ze op tijd dat ding opgeslagen hebben vanuit MijnORO.

Maartje: Stel dat iemand uit dienst gaat: kunnen ze dan per de datum van uitdiensttreding niet meer in MijnORO of zit daar een uitlooptermijn aan?

MHRS: Daar zit een uitlooptermijn aan van één maand. De salarisstroken kunnen ze nog één jaar zien.

Maartje: De dingen die nog bewaard zijn, bewaren jullie die in die afgesloten kasten op jullie kantoor? Of liggen die ergens anders?

MHRS: Alles ligt nog bij ons. We hebben in de kast nog allemaal ditjes en datjes liggen: wat doe je hiermee, wat doe je daarmee? Het systeem is eigenlijk nog maar net in de lucht.

Maartje: Hoe reageren medewerkers op het systeem? Is het makkelijk hanteerbaar of horen jullie ook mindere geluiden?

MHRS: Ik heb geen idee wat medewerkers ervan vinden. We krijgen heel veel telefoon van leidinggevenden met vragen. Logisch, want wij zitten vaak ook met die vragen. Gaandeweg wordt het wel beter en kunnen wij in ieder geval een beter of passender antwoord geven om die leidinggevende te helpen. Die worden er dan ook wat slimmer in. Een werknemer doet wat minder met MijnORO dan wij bijvoorbeeld. Met het ziekteverzuim is het nu zo dat ze dat zelf kunnen via het systeem, maar dat we ze ook nog de mogelijkheid geven om dat telefonisch bij ons te doen. We zeggen er dan wel bij dat ze de volgende keer dat makkelijk zelf kunnen doen via MijnORO. We denken dat nu ongeveer de helft het digitaal doet en de andere helft belt. Het bellen wordt wel veel minder.

Maartje: Het systeem is half januari de lucht in gegaan?

MHRS: Ik was er toen niet, maar ik geloof half januari, ja.

Maartje: Dat is dan ongeveer twee maanden nu. De helft in twee maanden: geen slechte score toch?

MHRS: Dat is al heel goed op zo'n korte termijn, ja. Er zijn heel veel mails weggegaan naar medewerkers waarin stond: zo werkt het en zo moet het. Er staat een handleiding op Intranet daarnaast hebben de leidinggevenden eerst allemaal uitleg gehad, medewerkers die interesse hadden konden ook aansluiten.

Maartje: Als je op kantoor ingelogd bent op de computer, is het een kwestie van het icoon aanklikken en dan opent MijnORO, toch?

MHRS: Klopt.

Maartje: Is er bij die bijeenkomsten tegen leidinggevenden en medewerkers gezegd dat dat het geval is? Dus wanneer ze even koffie zijn halen of naar het toilet gaan, dat ze hun scherm dan vergrendelen, omdat anders een ander hun persoonlijke dossier kan openen?

MHRS: Dat weet ik niet: ik ben er niet bij geweest. Wij doen dat wel standaard.

Maartje: Bij jullie is het dus wel bewust. Zeker omdat jullie overal in kunnen.

MHRS: Sowieso gaat je scherm na een bepaald aantal minuten op zwart, maar bij ons is het standaard.

Maartje: Da's goed. Dat is heel goed zelfs. De kasten op jullie kantoor zijn allemaal af te sluiten. Zitten de VOG's ook in MijnORO?

MHRS: De VOG die mensen aangevraagd hebben zit, als die verstrekt is, in MijnORO. Ze kunnen hun eigen VOG in zien.

Maartje: Krijgen jullie ook melding als een VOG niet op tijd ingediend is bijvoorbeeld?

MHRS: Je moet eens niet zulke strikvragen stellen (lacht). In het verleden was het zo dat we de teruggestuurde documenten controleerden via Beaufort, maar dat gaat niet op dezelfde

manier binnen MijnORO. Dat is gewoon anders ingericht en dit zijn van die dingetjes die je nu ontdekt tijdens het gebruik van het nieuwe systeem. De controles op aanvullingen hoeven we nu bijvoorbeeld niet meer te doen. Een medewerker geeft eerst akkoord op een mutatie voordat de mutatie wordt uitgevoerd. Een leidinggevende upload een mutatie: dan komt de mutatie bij ons. Wij controleren deze en zetten deze door naar de Salarisadministratie. Die controleert hem en dan gaat die terug naar de medewerker. Die vinkt de mutatie af of drukt op akkoord en vervolgens komt de mutatie weer terug bij de Salarisadministratie en wordt de mutatie uitgevoerd.

Maartje: De goedkeuring van de medewerker is dus naar voren gelegd ten opzichte van het oude systeem?

MHRS: Juist. Het is nu door middel van een vinkje. Voorheen was het een handtekening en het opsturen. Die controle, die omslachtige, tijdrovende, vervelende controle, die is er nu niet meer.

Maartje: Het nabellen of mailen is nu in ieder geval niet meer nodig. Dat is nu ondervangen.

MHRS: Klopt. Dat is niet zo met de nieuwe contracten: die worden nog wel gewoon opgestuurd of doorgenomen tijdens een InfOROmatiegesprek.

Maartje: Ik heb de Manager HRM een tijdje terug ook gesproken en die gaf inderdaad aan dat er een aantal kleine puntjes waren in het systeem waar nu, door het gebruik, tegenaan gelopen werd. Mensen die op twee locaties werken bijvoorbeeld.

MHRS: Ja, klopt. Dat zijn dingen waar we gaandeweg achter gekomen zijn. Een collega is daar nu constant mee bezig: hij is constant in gesprek met de mensen van AFAS en we hebben iedere week nog gesprekken met hem over dingen waar we tegenaan lopen. Als het nodig is meteen zelfs. Hij is nu dus nog steeds bezig met het vervolmaken van het systeem. Dat hou je natuurlijk altijd, maar hij is er nu nog constant mee bezig. Dat kun je van tevoren ook niet allemaal ondervangen.

Maartje: En dat is ook niet erg.

MHRS: Nee, dat klopt. Dat zijn van die losse eindjes die we nu nog aan het vastknopen zijn.

Maartje: Uiteindelijk gaat de HR-afdeling dus meer van een uitvoerende rol naar een controlerende en adviserende rol. Zeker met de wijzigingen waarbij alles laag in de organisatie komt te liggen.

MHRS: Klopt.

Maartje: Wat vind je zelf van die verandering? Het is natuurlijk een andere tak van sport.

MHRS: Ik moet er nog aan wennen. Ik ben zelf nog steeds voor een papieren aanvulling, maar goed: wie ben ik. Het is steeds meer digitaal. Het is ongetwijfeld sneller en efficiënter, maar mooier vind ik het niet. Het is gewoon een opsomming van alles en van de dingen die gewijzigd zijn, maar het is heel anders dan hoe het er voorheen uitzag. We moeten er iets mee voor wat betreft de werkgeversverklaring. We ontdekken namelijk dat banken er niet mee akkoord gaan als een medewerker een uitdraai maakt van dat ding. Er staat nergens echt iets.

Maartje: Daar komt ook geen leidinggevende aan te pas?

MHRS: Nee, het is echt gewoon een printje. Een collega is daar dus mee doende. Om er iets op te verzinnen dat het bij de banken acceptabel wordt, maar voor ons ook digitaal blijft: we willen niet terug naar het oude.

Maartje: Ook zo'n voorbeeldje natuurlijk. Ik heb gisteren een gesprek gehad met Gerry. Zij krijgt natuurlijk veel telefoontjes: al geldt dat voor de afdeling waar jij werkt ook. Het verschil zit het hem vooral in wie er belt: bij jullie alleen medewerkers, stagiaires, leerlingen en leidinggevenden en bij hen ook externen en cliënten. Ik weet uit ervaring dat jullie geen telefoonnummers of adressen verstrekken via de telefoon, maar is het wel ooit voorgevallen dat het per ongeluk toch gebeurd is?

MHRS: Wat gebeurd is?

Maartje: Dat er toch iets verstrekt is wat achteraf beter niet verstrekt had kunnen worden?

MHRS: Eén keer dat ik weet in al mijn jaren. Dat wil niet zeggen dat het maar één keer gebeurd is, maar wel maar één keer dat ik weet. Toen is ook afgesproken, of, ik moet zeggen: toen is aan de afspraak die al stond iets toegevoegd. Als iemand erom staat te springen contact te hebben met iemand anders, dan bellen wij die persoon op en vragen wij hem of haar te bellen met degene die ons gebeld heeft. De cirkel is dan toch rond, zonder dat wij gegevens verstrekt hebben.

Maartje: Dat soort afspraken zijn mondeling? Of zijn die ergens schriftelijk vastgelegd?

MHRS: Ik weet niet of die schriftelijk vastgelegd zijn, maar ik heb ze zo altijd gehanteerd en de rest van de afdeling ook. In eerste instantie geven we niets door, maar als het echt moet dan gaan we over tot stap 2.

Maartje: Dat is ook heel goed: niets is het uitgangspunt. Ik doe mijn onderzoek ook naar datalekken. Het standaard voorbeeld is de USB-stick of de laptop die in de trein blijft liggen. Nu wordt er binnen ORO niet met USB-sticks gewerkt, omdat alle poorten afgesloten zijn. Mocht er zoiets voorvallen, worden jullie dan ooit benaderd door medewerkers?

MHRS: Nee, nooit gehad.

Maartje: Het lijkt mij logisch dat ze ICT daarvoor benaderen, maar jullie krijgen natuurlijk af en toe de gekste vragen.

MHRS: In de toekomst zou het misschien zo kunnen als iemand zijn laptop in de trein op slaapstand laat staan. Dan zouden mensen in MijnORO kunnen. Maar, dat blijft de verantwoordelijkheid van de medewerker.

Maartje: Dat is dus een beetje de vraag. In sommige gevallen als ORO gegevens uitwisselt met een accountantskantoor en het kantoor lekt die gegevens, kan het zo zijn dat ORO daarvoor aansprakelijk is.

MHRS: Dat wist ik niet.

Maartje: Is ook wel complex hoor. Je hebt gegevensuitwisselingen met bewerkers en ontvangers. Ontvangers zijn bijvoorbeeld gemeenten die gegevens nodig hebben in de uitvoering van hun taak. Dat is een taak die ORO niet zelf kan volbrengen. Bewerkers zijn mensen die taken uitvoeren die ORO wel zelf kan volbrengen, bijvoorbeeld een accountantskantoor. Voor een lek bij een ontvanger is ORO niet verantwoordelijk, bij een bewerker mogelijk wel.

MHRS: Dat wist ik niet, nee.

Maartje: De lijn is ooit erg dun. Zo hoorde ik ook van de pilot Carenzorgt. Het medisch dossier van een cliënt wordt daarbij opengesteld voor iedereen waarvan de cliënt of cliëntvertegenwoordiger dat wenst. Als dat openstaat op een eigen computer en de buurman komt binnen en leest al die gevoelige informatie: wie is dan verantwoordelijk? Maar goed, in principe kan een medewerker zijn eigen dossier inzien en bij jullie op kantoor verdwijnt het meeste papierwerk.

MHRS: Ja, maar daarnaast hebben we ook altijd de policy gehad met die halve deur. Mensen komen niet zo maar binnen.

Maartje: Tenzij jullie dat aangeven.

MHRS: Ja, tenzij wij dat zeggen, ja. Die deur is ook in het leven geroepen naar aanleiding van één voorval.

Maartje: Je kunt het natuurlijk niet helemaal afdichten.

MHRS: Klopt. Dat is hetzelfde met een inbreker. Als iemand kwaadwillend is, komt hij er toch wel in. Wij denken dat wij het mogelijke eraan gedaan hebben en doen om te zorgen dat privacygevoelige informatie beschermd is en blijft.

Maartje: Even kijken hoor: jullie hebben dus een halve deur, kasten die afgesloten wordt, schermen die vergrendeld worden. Er ligt ook niets op jullie bureau als jullie er niet zijn?

MHRS: In principe is er altijd iemand van half negen en vijf. Ook tussen de middag.

Maartje: Stel jij gaat om half een naar huis, dan laat je geen papierwerk op het bureau liggen.

MHRS: Nee, precies.

Maartje: Ik merk nu ik van kantoor naar kantoor hop dat er soms wel stukken liggen, vandaar. Geheimhouding is trouwens geregeld in de arbeidsovereenkomst toch?

MHRS: Klopt, maar daarnaast bij nieuwe in diensten geven wij nog een formulier uit met do's en don'ts: daar staat in wat wij wel en niet vinden kunnen.

Maartje: Dat is de gedragscode Social Media toch?

MHRS: Klopt.

Maartje: Bij de gegevens die gevraagd worden bij het aangaan bij de arbeidsovereenkomst zaten ook gegevens van iemands partner zag ik.

MHRS: Klopt. Die worden gevraagd ten behoeve van het pensioenfonds. Als mensen een samenlevingsovereenkomst hebben en een persoon overlijdt, gaat de uitkering van het pensioen naar de partner.

Maartje: Oké, logisch. Verder wordt er niets gevraagd toch? Het is het puur het meest basale toch?

MHRS: Van de partner alleen naam, voorletters en geboortedatum. Hetzelfde gebeurt met kinderen. Van kinderen vragen we het omdat mensen ouderschapsverlof aan willen vragen en dergelijke. Je moet dan wel weten om wie het gaat.

Maartje: Oké, duidelijk. Ik begreep uit een eerder interview ook dat medewerkers zelf dingen in hun dossier aan kunnen passen?

MHRS: Bijvoorbeeld een verhuizing, ja. De medewerkers past dat aan en dat komt dan bij ons als 'taak' binnen. Wij controleren de aanpassing en accorderen die vervolgens. De medewerker geeft het wel digitaal door. Ook de geboorte van kinderen: medewerkers uploaden het geboortekaartje en klaar. Dat kunnen ze allemaal zelf, maar wij zitten er tussen als controlepunt.

Maartje: En die wijzigingen zijn natuurlijk alleen maar 'eigen' dingen die weinig impact hebben.

MHRS: Ja, telefoonnummer en adres bijvoorbeeld.

Maartje: Precies: ze kunnen geen functioneringsgesprek wijzigen of iets dergelijks.

MHRS: Nee, dat zijn PDF-bestanden die ze in kunnen zien.

Maartje: Ze kunnen die inzien en printen. That's it.

MHRS: En opslaan op hun eigen pc.

Maartje: Ja, precies: doen wat ze willen met het bestand, maar niet in het bestand.

MHRS: Ook daarbij geldt: sommige hackers zullen ongetwijfeld een PDF-bestand kunnen wijzigen.

Maartje: Oké. Dus de dingen die ze kunnen wijzigen zijn maar minimaal en die moeten jullie eerst accorderen.

MHRS: Ja, wij moeten eerst akkoord geven. We hoeven dus geen mails meer na te sturen en noem het maar op.

Maartje: Als er een incident plaatsvindt, dan merken jullie dat ongetwijfeld bij elkaar op. zijn daar meldprocedures voor?

MHRS: Nee, dat denk ik niet. Ieder van ons kent zijn verantwoordelijkheden. Er is nu bijvoorbeeld een tijdelijke kracht. Wanneer zich iets voordoet of iemand zoiets vraagt, informeer je zo iemand. Je vertelt wat bij ons de afspraken zijn.

Maartje: Maar dat wordt niet schriftelijk aan zo iemand verstrekt?

MHRS: Nee. We hebben ook een stagiaire, maar die hoeft helemaal niet zulke vragen te beantwoorden.

Maartje: Dus als er zo'n vraag oppopt, wordt daar meteen op geacteerd.

MHRS: Ja, dan wordt zoiets meteen overgenomen door één van ons.

Maartje: Heb je zelf nog aandachtspunten die je mij mee wilt geven of waar je het met mij over wilt hebben?

MHRS: Dan moet ik eens goed denken. Ik kan me zo niets bedenken.

Maartje: Oké, mocht er nog iets zijn dan weet je me sowieso te vinden. Ik heb ook geen rare dingen vernomen in dit gesprek hoor (lacht). Jullie hebben al heel wat maatregelen getroffen, zoals de halve deur en de afgesloten kasten. Weliswaar niet in het kader van de wetgeving, maar al eerder omdat dat voor jullie gevoel belangrijk was. Nu is het of wordt het wettelijk verplicht, maar als jullie al aan de eisen voldoen is dat natuurlijk alleen maar mooi.

MHRS: Het heeft er bij ons natuurlijk al vaker over gegaan. Bij ons is het altijd al heel goed geregeld geweest, vind ik. Vroeger graaiden leidinggevenden in de dossierkasten, tot dat er iets voorviel. Vanaf dat moment mochten ze dingen inzien, maar pakten wij het dossier uit de kast. De dossiers mochten de deur ook niet uit: die bleven op de afdeling. Dit soort taferelen hebben we nu ook niet meer aan de hand met die digitale dossiers. Leidinggevenden kunnen inzien wat ze in moeten zien. We hebben altijd overal oplossingen voor bedacht en we hebben het denk ik altijd goed dichtgetimmerd gehad.

Maartje: Het klinkt alsof het allemaal goed geregeld is. Bij jullie leeft het ook omdat er constant met gevoelige gegevens gewerkt wordt. Dat bewustzijn is er niet bij iedereen.

MHRS: Waar denk je bijvoorbeeld dan aan?

Maartje: Ik kan me voorstellen bij iemand die echt zorggerelateerd werk doet, dat die niet per se stilstaat bij gegevens. Hij of zij verleent zorg: maakt niet uit of de cliënt Pietje of Jantje heet en of hij of zij in 1950 of 1980 geboren is. Bij de boekhouding werken ze met cijfers: dat zijn ook gegevens, maar dat is wel andere koek dan bij jullie.

MHRS: Ja, wij zijn er heel erg alert op. Voordat de dossiers digitaal zijn gemaakt, hebben er twee mensen het op zich genomen om alle dossiers door te nemen en daarbij te kijken of de naam klopte met de gegevens in het dossier en om te kijken of er geen informatie

van anderen in het dossiers zat. Zat dat er wel in en moest dat er in zitten, zijn die gegevens met een zwarte stift weggestreept.

Maartje: Ja, daar is gewoon goed over nagedacht. Die mindsetting is er nog echt niet bij iedereen. Met bijvoorbeeld het kaartje sturen naar aanleiding van de geboorte.

MHRS: We kunnen mensen wel helpen, maar we kunnen ze niet direct het antwoord geven. We sturen ze bijvoorbeeld door naar hun leidinggevende en zo worden ze uiteindelijk toch geholpen. Het enige probleem kan zijn dat de leidinggevende er niet is, maar meestal vinden we ook dan wel een oplossing. We vragen dan bijvoorbeeld de leidinggevende van de leidinggevende. We vragen dan expliciet of we een uitzondering mogen maken.

Maartje: Met alleen de uiterst benodigde gegevens?

MHRS: Ja, juist. Daarbij moet ik zeggen dat dat altijd om medewerkers gaat en nooit om mensen van buitenaf. In de praktijk komt dit ook niet heel vaak voor hoor. Vaak liggen er ook wel wat gegevens op de groep zelf of wordt daarvoor de leidinggevende benaderd.

Maartje: Nou, goed, dan ronden we af. Zoals gezegd: ik heb niets raars gehoord. Dus dat is voor jullie zeker wel fijn. Het is ook een kwestie van bewustzijn creëren bij de mensen.

MHRS: Schiet me nog iets te binnen. Ik wilde jou nog vertellen over onze bakken: de oud papier bak en de bak privacygevoelige informatie die vernietigd moet worden.

Maartje: Daar heb ik gisteren ook even kort met Gerry over gesproken. Dat gaat in de container die buiten staat toch?

MHRS: Klopt en die is afgesloten.

Maartje: Het enige risico wat je daar zou kunnen lopen, is dat het verzameld wordt door cliënten.

MHRS: Hoezo?

Maartje: Die worden toch geleegd door cliënten?

MHRS: Klopt. Of worden die niet meer geleegd door cliënten? Nee, die worden geleegd door Amin.

Maartje: Is Amin geen cliënt dan?

MHRS: Nee, volgens mij niet. Ik weet niet hoe Amin binnen gekomen is.

Maartje: Volgens mij vanuit de Atlantgroep. Amin heeft geloof ik niet-aangeboren hersenletsel.

MHRS: Ja, klopt, hij heeft wel iets.

Maartje: Volgens mij via Atlant, maar goed. Hij is verstandelijk gezien niet helemaal 100%.

MHRS: Klopt, maar hij is niet iemand die gaat lezen: ‘Goh, wat staat hier allemaal voor iets interessants?’.

Maartje: Het kan misschien wel zo zijn dat hij er niet het kwaad van inziet als hij onderweg een blaadje verliest.

MHRS: Als het goed is wel. Niet omdat die kwaad in de zin heeft, maar omdat hij denkt: ‘Hey, daar ligt nog een blaadje: dat moet ik opruimen’.

Maartje: Oké. Het is super dat zo iemand dat doet. Net zoals de cliënten die de interne post rondbrengen. Prachtig dat dat kan, maar het is wel belangrijk dat daar bij stilgestaan wordt.

MHRS: Bij ons zit negen van de tien keer ook niets interessants bij de te vernietigen stukken.

Maartje: En de container staat buiten om de hoek, dus als hij iets verliest…

MHRS: Je ziet hem bijna lopen. De container is altijd afgesloten en dat is wel een prettig gevoel.

Maartje: Ja, er liggen geen spullen op straat. Weet je trouwens of wij de enige locatie zijn met zo’n container?

MHRS: Dat weet ik niet. Ik denk het wel: op andere locaties zal het niet noodzakelijk zijn. Hier intern zijn er ook veel mensen op gefixeerd hoor. Een collega bijvoorbeeld: die scheurt alles wat vernietigd moet worden 36 keer kapot (lacht).

Maartje: Mijn beeld is duidelijk. Dank je wel voor jouw tijd!

Interview Adviseur Persoonlijk Plan/Medewerker Startpunt

De Adviseur Persoonlijk Plan/Medewerker Startpunt is aangeduid als 'APP'.

Maartje: Goedemorgen, allereerst bedankt voor jouw tijd. In het kader van mijn opleiding HBO-Rechten doe ik mijn afstudeeronderzoek binnen ORO. Ik focus me op de nieuwe en aanstaande privacywetgeving. Ik kijk wat er al geregeld is binnen ORO en wat ORO nog moet regelen om in lijn te zijn met de wetgeving. Mijn afstudeerstage eindigt op 13 mei a.s. en tot die tijd probeer ik zoveel mogelijk informatie te vergaren over de huidige situatie binnen ORO. Om wat hier besproken wordt te gebruiken in mijn afstudeeronderzoek, wil ik vragen of ik het gesprek mag opnemen.

APP: Geen enkel probleem. Wat wil je precies weten over de cliëntadministratie?

Maartje: Misschien kun je jezelf even voorstellen?

APP: Ik ben in principe adviseur Persoonlijk plan: ik ben dus verantwoordelijk voor de persoonlijke plannen binnen ORO. Dat deed ik vier dagen in de week. Sinds januari vorig jaar ben ik ook gestart bij Startpunt. Bij Startpunt komen alle aanmeldingen van nieuwe cliënten daar. Anouk is daar weggegaan dus daar ontstond een gat. Dat heb ik opgevuld. Nu werk ik drie dagen in de week bij Startpunt en mijn eigen functie vervul ik nog maar één dag in de week. Een hele uitdaging: het lukt overigens ook niet. Wij zijn in mei van vorig jaar als cliëntadministratie en Startpunt samengevoegd. We werken nu inmiddels nog met z'n vijven. De cliëntadministratie bestaat als zodanig eigenlijk niet meer en is opgegaan in Startpunt. We zitten nu midden in een reorganisatieproces, waarin er twee nieuwe rollen komen. De OR moet nog advies uitbrengen: het vorige advies was negatief, dus het is nog even afwachten, maar als de OR akkoord gaat met de reorganisatieplannen van het MT dan worden wij allemaal boventallig verklaard en is er dus 'niets' meer. Daar komen twee nieuw rollen voor terug: het servicebureau het relatiebeheer. Wij worden dan adviseur servicebureau. Of ja, daar moeten wij dan op solliciteren. Er moeten hier ook mensen weg. Daarnaast krijgen we relatiebeheer: die gaan de externe klanten binnenhalen en op het moment dat die klant binnen is houdt het op, om het zo maar even te zeggen. Het servicebureau bedient alleen de interne medewerkers: dus wij nemen geen externe telefoontjes meer aan en geen klantcontact meer. Steeds meer taken die wij nu nog uitvoeren gaan we overdragen, heel gefaseerd, naar de eerstelijnszorg. Wij ondersteunen hen als ze vragen hebben en een aantal zaken blijven nog wel bij ons liggen, zoals applicatiebeheer. Daar gaan we naartoe: dat is onze toekomst. Ik moet ook solliciteren en ik weet niet zo goed waar dat naartoe gaat. Op dit moment werk ik bij Startpunt en ben ik adviseur Persoonlijk plan. Bij Startpunt melden zich dus nieuwe cliënten aan. Wij sturen ze dan een aanmeldingspakket op, dat vullen ze in en sturen ze terug. Vanaf dat moment gaan wij een dossier aanmaken en daar uploaden we die stukken in.

Maartje: Een digitaal cliëntendossier dus.

APP: Ja, het ECD. Dat is sinds oktober 2014. Toen hebben we ONS ingericht, het ECD-systeem. Ik heb dat opgezet met een aantal andere mensen. Daarvoor werkten we met Care4. Dat ECD heb ik opgezet met de opdracht van het MT, om dat zo minimaal mogelijk in te richten. Dus niet meer vastleggen van de cliënt dan dat strikt noodzakelijk is. Toen hebben we dus een opschoning gehouden: van 50 à 60 documenten terug naar hetgeen wat echt noodzakelijk is. Ook gezien de privacy van cliënten. Dingen waar wij niks mee te maken hebben, moet je ook niet vastleggen. Je kunt daar dan alleen maar de fout mee in gaan. In principe is het zo dat een cliënt zich aanmeld en dan maken wij pas een dossier aan. Als een cliënt alleen maar belt voor oriëntatie leggen wij niets vast.

Maartje: Dus als ze pas echt met ORO in zee willen gaan, wordt er een dossier aangemaakt.

APP: Ja, pas als ze een aanmeldpakket opsturen. Daarna kunnen ze alsnog afzien van de zorg. Dat gebeurt wel ooit, maar dan is er wel een dossier aangemaakt. In ONS komt dat te staan als 'uit zorg' en dat moeten wij dan geloof ik vijftien jaar bewaren. Bij die nieuwe wetgeving komt geloof ik ook dat een cliënt kan zeggen dat die alles vernietigd wil hebben, toch?

Maartje: Ja, dat klopt.

APP: Ja, dat begreep ik ook. Nu kan dat in ieder geval nog niet. We kunnen in ONS alle velden leegmaken, maar niet het dossier verwijderen. Nedap zal daar gezien die nieuwe wet wel naartoe gaan. Een cliënt komt dus zoals die zich aanmeld in het systeem. We zetten de minimale dingen erin. In dat dossier komt van alles: de NAW-gegevens, indicatiebesluit, wie er betrokken is bij de zorg en alle rapportages die gemaakt worden

rondom de cliënt en andere documenten die we aangeleverd krijgen, kunnen we in het ECD uploaden. Dat is het cliëntdossier. Aan alle kanten hangen daar medewerkers aan vast. Een medewerker is geautoriseerd om een dossier in te kunnen zien. Cliënten zijn gekoppeld aan een locatie en medewerkers zijn gekoppeld aan een locatie. Als die twee gegevens 'matchen' dan kun je een dossier inzien. Nu is dat nog niet zo heel erg goed ingericht in ONS. Ik en Susanne hebben destijds dat pakket mee uitgezocht en dat was ook wel onze kanttekening. Ik weet niet of je precies weet hoe het werkt, maar stel dat je Ambulant medewerker bent in Wijk A, maar je moet een cliënt begeleiden in Wijk B. We moeten de medewerker dan toegang geven tot wijk B, maar dan ziet hij alle cliënten van Wijk B. We kunnen niet één medewerker koppelen aan één cliënt. Voorheen in Care4 kon dat wel, maar dat gaat in ONS niet. Dat is nu dus waar Nedap weer naartoe gaat: zij zijn de autorisatie, die nu heel grof is, aan het verfijnen zodat ze kunnen voldoen aan de nieuwe wetgeving.

Maartje: Medewerkers zien nu dus eigenlijk te veel als ze maar één cliënt zouden hebben in Wijk B.

APP: Dat is eigenlijk niet nodig, maar het is op dit moment niet anders in te richten. De enige andere mogelijkheid is om het precies andersom in te regelen. Dat houdt in dat we bij de cliënt Wijk A toevoegen, maar dat wil zeggen dat alle medewerkers van Wijk A die cliënt weer kunnen zien. We hebben destijds gezegd: 'we houden het dossier van de cliënt schoon. Daarin gaan we niet vervuilen'. We vervuilen nu dus bij de medewerker. Iedere medewerker heeft natuurlijk een arbeidsovereenkomst met ORO met daarin een geheimhoudingsplicht dus we gaan ervan uit dat mensen daar goed mee omgaan. Ik ga er ook vanuit als we iemand toegang geven tot Wijk B omdat die daar één cliënt heeft, dat die ook alleen naar die cliënt kijkt en niet naar de andere twintig.

Maartje: Precies, oké.

APP: Wat ik verder ook nog een risico vind, is dat medewerkers die bereikbaarheidsdienst hebben, dus de ambulante medewerkers, die kunnen eigenlijk in alle dossiers van alle ambulante cliënten. Want als zij gebeld worden…

Maartje: Dan moeten ze bij het dossier kunnen.

APP: Ja, ze moeten er meteen in kunnen. Dat is iets waardoor we de autorisatie veel ruimer moeten inkleden dan eigenlijk nodig is. We hebben gehoord dat Nedap nu de plannen heeft om dingen anders in te richten. Je krijgt toegang tot jouw eigen wijk, maar als je bereikbaarheidsdienst hebt en naar een andere wijk moet, dan kun je die cliënt oproepen en op dat moment jezelf de rechten geven om in dat dossier te kunnen en je moet dan een reden opgeven waarom je in dat dossier gaat kijken. Dat is dus de bedoeling. Je kunt je autorisatie dan een stuk verengen, maar als er nood aan de man is, kun je er wel in als je erin moet. Je kunt achter de schermen per medewerker zeggen: medewerker X mag zichzelf rechten geven voor die groep cliënten. Ook daar moet je weer aangeven welke cliënten.

Maartje: Het is dus niet zo dat ze zichzelf rechten kunnen geven tot alle cliënten?

APP: Nee, precies. Ook daarin kan je autoriseren waar ze wel en niet in mogen. Die nieuwe autorisatie komt waarschijnlijk in augustus van dit jaar. We kunnen dan wel veel meer voldoen aan de nieuwe wetgeving. Alle mensen van ondersteunende diensten, net als wij hier op de afdeling, wij kunnen in alle dossiers. Daar moeten we ook vaak dagelijks in zijn. Ik ben wel benieuwd hoe dat straks en met die nieuwe wetgeving gaat lopen: moeten wij dan ook iedere keer vastleggen waarom we in dat dossier zijn geweest?

Maartje: Lijkt me nogal een tijdrovend klusje worden dan.

APP: Zoals Nedap het bracht, kreeg ik daar wel een beetje dat gevoel bij. We zullen zien.

Maartje: Zo'n aanmeldingspakket, wat zit daar allemaal in?

APP: Een aanmeldformulier waar de NAW-gegevens ingevuld moeten worden, welke huisarts je hebt, welke ziektekostenverzekering, waarom je aanmeld, of er een verwijzer is of dat je misschien al een indicatie hebt voor de zorg en er zit een toestemmingsverklaring bij. Die moeten ze handmatig ondertekenen. Daarmee geven ze ORO toestemming om eventueel bij andere instanties gegevens op te vragen. Voorheen vroegen wij ook altijd een kopie op van het ID. Dat is altijd een heel grijs gebied geweest. Susanne is daar helemaal ingedoken, maar het is niet duidelijk of wij dat wel of niet mogen vragen.

Maartje: Naar mijn weten wel. Op grond van de Wet gebruik BSN in de zorg.

APP: Sinds kort hebben we het aanmeldformulier aangepast. We vragen dan naar het nummer van het legitimatiebewijs, wat voor legitimatiebewijs het is en tot wanneer het

geldig is. Ze kunnen daar hun gegevens dan gewoon invullen. Cliënten moeten een geldig legitimatiebewijs hebben bij ORO. Ook onder de veertien. Anders, zeker vanuit de behandelaren, komt de cliënt de eerste keer voor een behandeling en kan de behandelaar niet verifiëren of de juiste persoon voor hem zit. Voorheen was ID onder de veertien jaar niet verplicht, maar dat hebben we dus weer teruggedraaid, omdat onze behandelaren daar problemen mee kregen. Uitgangspunt is nu: wil je zorg bij ORO, dan moet je een geldig legitimatiebewijs hebben, anders wordt de aanmelding niet doorzetten. We verplichten ze niet om een kopie te geven.

Maartje: Een kopie van een legitimatiebewijs mag in principe gewoon: alleen het BSN is een bijzonder persoonsgegeven. Dus als er twijfels zijn of dat verwerkt mag worden, zou je dat ook nog kunnen afschermen.

APP: Een beschikking krijg een cliënt ook op naam. Je wilt wel zeker weten dat je de juiste cliënt voor je hebt.

Maartje: Oké. Je had het net nog over verdere documenten. Zijn dat documenten die verzameld worden gedurende de zorg? Of waar moet ik dan aan denken?

APP: In principe vragen we de formulieren bij aanmelding. Die zenden we fysiek op. Verder hebben we vaak een beschikking, als die er is, en verder eventuele verslaglegging. Wij leveren zorg aan cliënten met een beperking, dus wij willen ook graag een verslag zien waarin staat dat er een verstandelijke beperking is vastgesteld bij een cliënt. Dat wordt opgevraagd en daar krijgen we dan kopieën van die we uploaden in het ECD.

Maartje: Oké. Wat er verder in het dossier komt dat zijn verslagleggingen van medewerkers?

APP: Ja, je kunt rapporteren in ONS. Het Persoonlijk plan en allerlei bijlagen daarom heen komen er in. Dat heeft ook allemaal met wetgeving vanuit het Zorgkantoor te maken. Verder als mensen dingen van school aanleveren, dat soort dingen. Tot slot heeft iedere cliënt een zorgdienstverleningsovereenkomst met ORO. Ook dat komt in het systeem. Daarna gaat een cliënt gewoon in zorg. Als die bepaalde therapie krijgt, wordt daar verslaglegging van gedaan en dat komt allemaal in het ECD.

Maartje: Bijvoorbeeld zo'n ambulant hulpverlener. Kan die alle verslagen in ONS zien?

APP: In principe is destijds afgesproken dat iedereen die toegang heeft tot een cliënt ook overal in moet kunnen. Er wordt niets afgeschermd. Ook in de rapportage kun je niets afschermen. In ONS kunnen we een functionaliteit aanzetten dat je bij rapporteren per rapportage aan kunt zetten wie het mag zien. Het MT heeft destijds bepaald dat ze dat niet willen. We willen als je een cliënt bijstaat dat je alles kunt zien van diegene. Als een cliënt wonen en dagbesteding heeft, dan kan wonen dus de rapportage van dagbesteding zien en andersom. Ik heb mezelf er toen hard voor gemaakt dat dat actief naar de cliënt gecommuniceerd zou worden. ORO heeft dat eigenlijk nooit gedaan. Ik ben daar niet heel gelukkig mee: ik vind dat niet helemaal eerlijk. Er zijn genoeg cliënten die wonen en werken binnen ORO en die wel van niveau zijn dat ze zeggen: 'Wat er bij wonen gebeurt, daar hebben ze bij dagbesteding niets mee te maken'. Ze kunnen dat nu dus wel gewoon inzien. Ik vind dat niet helemaal zuiver, maar dat was niet aan mij.

Maartje: Ik heb ook begrepen dat er een pilot draait, …

APP: Carenzorgt. Die pilot is al geweest in december 2014. Dat moest toen snel. Ik heb dat toen al afgerond in anderhalve maand tijd. Verslag geschreven. Dat verslag heeft vervolgens zes maanden bij het MT op de plank gelegen. Nu hebben we het wel weer actief opgepakt. We hebben het het afgelopen jaar ook heel druk gehad. De AWBZ is ontmanteld, we hebben de Wmo, Jeugdwet en WLZ gekregen. We hebben het zo druk gehad. Nu hebben we dan weer de opdracht op Carenzorgt op te pakken. Ik ben daar ook weer bij betrokken. Toevallig hebben we vorige week dinsdag een bijeenkomst gehad met de ouders die destijds deelgenomen hebben aan de pilot. Die gebruiken het nog steeds. We hebben toen ook tegen hen gezegd: 'Als jullie het wat vinden, ga er mee door'. Nu willen we het gaan uitrollen binnen heel ORO. Dat gaat wel iets anders. Binnen ONS heb je allerlei tabjes waarop je kunt rapporteren. Eén tabje is een pruik. Dat is het logo van Carenzorgt. Als je op dat tabje rapporteert kan de cliënt of wettelijk vertegenwoordiger meelezen. Waar we naartoe willen en wat we dan ook in heel ORO uit willen rollen, is in het begin kijken als we het aanbieden of dat dan aansluit bij drie groepen. Dat doen we voordat we het ORO-breed uitzetten. We blijven erbij dat je eerst moet rapporteren onder het tabje Caren, want rapporteren onder een ander tabje, dat zien mensen niet. Als het goed loopt en we het goed hebben geïmplementeerd, dan gaan we het systeem open zetten en dan gaat standaard alles wat je rapporteert ook in

Caren. Er zijn wel veel medewerkers en wijkmanagers die daar nog niet heel happig op zijn.

Maartje: Ik begreep uit eerdere interviews inderdaad een verdeeldheid over dit item. Ook vanuit de cliënten.

APP: Een cliënt is het niet verplicht: die mag zelf kiezen of die het wel of niet wil. De cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger is eigenaar van Caren. Jij kan Caren nu ook al aanmaken. Caren is een gratis pakket: kost niets. Er zijn veel mensen die het ook zo gebruiken binnen hun familie. Je kunt het zo aanmaken. Bijvoorbeeld Wim Winter, die heeft ONS hier geïmplementeerd vanuit Quatri. Hij had zelf ook Caren aangemaakt met zijn zes broers en zussen. Zijn moeder was heel ziek en iedereen schreef daar dan hun 'rapportages' over moeder in. Je kunt Caren dus door heel Nederland gebruiken. Wat ORO doet is een verbinding maken tussen Caren en ORO. Je krijgt vanuit ORO dan een code en dan worden die stekkers zeg maar met elkaar verbonden. Binnen Karen heb je verschillende rollen. Stel ik ben cliënt en ik maak Caren aan. Stel mijn ouders willen dan in Caren. Dan kan ik zeggen jullie mogen er wel in, maar je mag niet alles lezen. Jullie mogen alleen de berichten die ik met jullie deel. Wie welke rechten krijgt, bepaald de cliënt of de wettelijk vertegenwoordiger. Daar willen wij als ORO helemaal buiten blijven. Ik vind dat zelf ook wel weer een dingetje. Cliënt is achttien jaar of ouder en er is wettelijk gezien niets geregeld rondom bewind of een curator. Er zijn cliënten die daar niet zo goed mee om kunnen gaan. Dat vind ik een spanningsveld. Zij hebben het recht om te bepalen. Ze kunnen in principe de hele straat toevoegen.

Maartje: Zijn er veel cliënten die geen wettelijk vertegenwoordiger hebben?

APP: Ja. Dat is ook een project wat nu loopt. Ik geloof dat de Bestuurssecretairs daar ook bij betrokken is. Ik werk hier nu weer drieënhalf jaar: hiervoor ben ik drieënhalfjaar weggeweest. Toen heb ik elders gewerkt. Daarvoor heb ik zestien jaar binnen ORO gewerkt in de zorg. Toen heb ik ook in de OR gezeten. Dat is inmiddels acht jaar geleden, maar toen speelde dit al. Als een cliënt achttien wordt en je regelt niets, dan is die gewoon handelingsbekwaam. Daar was toen al sprake van. Nu krijg we van een instantie binnenkort controle en die zijn daar wel mee bezig. We hebben nu uitgezocht welke cliënten wel of geen vertegenwoordiger hebben en dat hebben we dan ook uitgezet naar de zoco's. Als er cliënten zijn die het niet hebben, maar waarbij het wel nodig is, hoe we dat dan aan kunnen pakken.

Maartje: Er zullen er ongetwijfeld zijn die het zelf kunnen, maar er zullen er ook zijn zonder vertegenwoordiger die het eigenlijk niet zelf kunnen.

APP: Klopt, maar stel bijvoorbeeld een cliënt is achttien, er is niets geregeld en zo iemand sluit een contract af. Je hebt gewoon niks te makken: je bent gewoon verplicht te betalen. We lopen daarom daar wel risico. Er zijn gelukkig steeds meer cliënten waarbij het geregeld is, maar daar zijn ze dan ook heel actief voor aan het lobbyen. Onder de achttien is het geen probleem, maar boven de achttien moet het gewoon geregeld zijn. De cliënten die op het Rijtven zitten met de zware handicaps, die gaan echt niet in zeven sloten tegelijk lopen. Toch moet het officieel gewoon geregeld zijn. Anders moeten zij bijvoorbeeld zelf hun persoonlijk plan tekenen. Wij accepteren nu gewoon als een wettelijk vertegenwoordiger, ouders, broer of zus doet, maar wettelijk gezien moet de cliënt het zelf. Daar zijn we nu dus wel actief mee bezig. Ook om de families erop attent te maken.

Maartje: De families regelen dat? Dat is niet iets wat ORO regelt?

APP: Nee, dat is aan de families. Dat moet je als organisatie ook niet willen regelen. Volgens mij kan dat als stichting ook niet.

Maartje: Dat durf ik niet te zeggen.

APP: Je moet dat ook echt niet willen. Ik weet nog toen ik nog op de groep stond was er een broer van een cliënt die per se wilde dat de cliënt vast zou leggen dat haar broer niet zou erven. Of ik dat wilde regelen. Nee, daar wil ik me echt niet in mengen.

Maartje: Kan ik me voorstellen.

APP: Je wil daar ook niet als organisatie op wat voor manier dan ook een rol in hebben. Je wilt onafhankelijk zijn. Je wilt natuurlijk wel belangen behartigen, maar je gaat je niet mengen in familieaangelegenheden. Maar voor die vertegenwoordiging moet je ook echt naar de rechtbank. Dat is een wettelijk iets. Ook dat is nu dus een hot item. Dat was jaren geleden ook zo, maar nu heb ik het idee dat het wel doorgezet wordt.

Maartje: Een persoonlijk plan. Dat was voorheen dan echt jouw ding. Wordt die voor iedere cliënt opgesteld als een plan van aanpak? Of hoe moet ik me dat voorstellen?

APP: Nee. Voorheen was het één plan voor de AWBZ. Dat is destijds door een commissie opgesteld. Daar hebben ze twee jaar over de ontwikkeling gedaan. Dat plan gaat over de negen domeinen. Ik weet niet of je die kent?

Maartje: Nee.

APP: Lichamelijk welzijn, psychisch welzijn, enzovoorts. Daar zijn er dus negen van. Dat plan hebben we een paar jaar gebruikt. Nu hebben we inmiddels de Wmo, Wlz en de Jeugdwet gekregen. Voor de Wlz gebruiken we nog steeds dat uitgebreide plan. Het is best wel een groot plan, waar je onder meer de NAW-gegevens van de cliënt opneemt, de voorgeschiedenis van de cliënt en het persoonsbeeld. Uit die stukken komt dan het persoonlijk plan. Dat zijn de dingen waar je aan gaat werken. Als ik het vandaag haal, ga ik een mailtje sturen, want voor de Wmo heb ik samen met medewerkers ambulant een heel nieuw plan ontwikkeld. De Wmo zegt: 'dat plan is uren werk en dat willen we niet'. Zij willen zien welke doelen een cliënt meekrijgt. Voor de Wmo laten we dat eerste hele stuk, dus de NAW-gegevens, voorgeschiedenis en het persoonsbeeld weg en we maken alleen het zorgplan. We stellen dus alleen doelen. Vanuit de gemeente krijg je een beschikking waar al in staat op welke domeinen er zorg geleverd mag worden. Een cliënt komt namelijk met een gerichte vraag bij de gemeente en de gemeente stelt vast op welke gebieden die persoon recht heeft op zorg. Je hoeft in ONS dan alleen maar van dat briefje al die doelen aan te klikken en aan te geven hoe je aan die doelen gaat werken. Je bent daarna eigenlijk klaar. Kwestie van een kwartiertje en het plan ligt er. Dan heb je ook nog de Jeugdwet. Bij de Jeugdwet gebruiken we nu ook nog dat uitgebreide plan. Ik heb Corine Spaans gevraagd om voor mij uit te zoeken, en ik moet er eigenlijk weer eens achteraan gaan, want ik hoor niks, wat voor de jeugdwet de richtlijnen zijn. Van de Wmo hebben we heel duidelijk richtlijnen op papier gehad: bij de Jeugdwet weten we dat nog niet. Dat vind ik een beleidsstuk: daarom heb ik het bij Corine neergelegd. Als zij de richtlijnen aangeeft, schrijf ik wel een plan. Vanaf vandaag zijn er dus zeg maar twee plannen. Voor de Wmo een klein snel plan, voor de andere twee dat grote plan. Dat grote plan voldoet ook aan de eisen van het Zorgkantoor. Degene die betaald, daar moet je natuurlijk aan voldoen. Het Zorgkantoor is daar heel strikt in. Er moeten risico's in vastgelegd worden en er zijn nog allerlei andere dingen. Wij voldoen daar allemaal netjes aan en ze zijn daarover ook heel tevreden.

Maartje: Dat is erg fijn. Leg jij dat plan dan aan het Zorgkantoor voor en dat komt terug met akkoord? Of hoe werkt dat?

APP: Toen het plan geschreven is, is dat door het Zorgkantoor getoetst. Zij houden ook jaarlijks audits en komen één keer per jaar een materiële controle doen. Je krijgt dan een hele lijst met cliënten. Die cliënten moeten schriftelijk toestemming geven voor de controle en dan gaat het Zorgkantoor die plannen controleren. Of het er überhaupt is, of het ondertekend is, maar ook wat er in staat. Of het niet ouder is dan één jaar, enzovoorts. Ze controleren één keer per jaar of de plannen aan alle eisen voldoen. Inhoudelijk zijn ze heel tevreden over het plan. Voorheen, en dan spreek ik van voor oktober 2014, deden ze bij de cliëntadministratie de hele planning van de persoonlijke plannen. Twee maanden voordat het plan verliep, kreeg je een mailtje van 'let op: het plan verloopt bijna'. Zij stuurden het dan op naar ons, wij regelden dat, printen het plan en zorgden voor de ondertekening. Met de start van ONS is dat losgelaten: ze vonden dat betuttelend en de zoco's moesten dat zelf regelen. De zoco's printen het plan nu zelf en zorgen voor de ondertekening. Waar wij toen al bang voor waren, is nu gebeurd. Het is gewoon niet op orde. Als het Zorgkantoor nu zou komen controleren, zijn er voor heel veel cliënten geen of geen actuele plannen. 'Verantwoordelijkheden laag in de organisatie', zoals Charles dat zo mooi kan zeggen. Dit is daar dus wel de consequentie van. Niet iedereen neemt zijn verantwoordelijk.

Maartje: En niet iedereen houdt die planning natuurlijk even goed bij?

APP: Je krijgt een melding in ONS als het plan bijna verloopt. Je hoeft dus in principe niet zelf na te denken.

Maartje: Het is niet dat daar een grote agenda-administratie aan vooraf gaat.

APP: Nee, het systeem geeft een reminder. Dus als je dat gewoon bijhoudt, moet dat geen problemen opleveren. Maar goed, jij weet ook ongetwijfeld hoe het zit. Iedereen heeft het druk. En als het druk is, is zo'n plan het eerste wat ze laten liggen. Ik snap het wel: ik heb zelf ook jaren in de zorg gewerkt en op de groep gestaan. Je zit wel aan wet- en regelgeving: het Zorgkantoor is bepalend. Voldoe je niet aan de wet, dan kun je gewoon een boete krijgen. Als je kijkt naar het Rijtven, en dan in het bijzonder de cliënten van

een bepaalde wijkmanager, ik weet zeker dat die allemaal een plan hebben. Hij is heel erg van de regels: ik durf er mijn hand voor in het vuur te steken dat al zijn cliënten een goed plan hebben, ondertekend en up-to-date.

Maartje: Het hangt er dus ook vanaf wie er bovenop zit.

APP: Ja. Heb jij een leidinggevende die daar niet bovenop zit en ben je er zelf ook niet zo van, dan blijven dat soort dingen liggen. Tjeerd is daar gewoon heel kien in en als je weet dat jij op je vingers getikt wordt door de wijkmanager als je je zaken niet op orde hebt, dan zul je daar eerder aandacht aan besteden. Eigenlijk zou dat niet moeten, maar dat is wel de praktijk.

Maartje: De formulieren die teruggestuurd worden, die worden geüpload. Wat gebeurt er daarna met die formulieren?

APP: Die gaan eerst naar de zorgbemiddelaars. Die kijken welke hulp een cliënt nodig heeft, bellen eventueel met de cliënt of de wettelijk vertegenwoordiger en zorgen dat een cliënt op de juiste plek komt. Daarna worden die formulieren vernietigd. Wij hanteren in principe geen papieren dossiers meer.

Maartje: Jullie hebben geen kasten meer met dossiers erin dus?

APP: Nee. Ik weet dat dat op sommige groepen wel zo is. Sommige dingen he. Bijvoorbeeld de zorg- en dienstverleningsovereenkomsten, die liggen hier in de kast. Die moet je ook bewaren. We scannen ze wel in, maar je moet ze ook op papier nog bewaren. Dat geldt ook voor het persoonlijk plan.

Maartje: En daar is een archief voor?

APP: In principe hebben wij één archiefkast met de zorg- en dienstverleningsovereenkomsten. De andere dossiers zijn op de groepen, dus gewoon op de werkvloer. Die worden niet ergens centraal bijgehouden.

Maartje: Oké. En dat archief hier: dat kan afgesloten worden?

APP: Ja. Het archief is hiertegenover. De deur kan op slot. Er staat ook een kleurenprinter, dus er gaan wel mensen naar binnen. De afspraak is wel dat de deur op slot gaat.

Maartje: En die dossiers liggen in een gesloten kast?

APP: Nee. Daarom moet de deur op slot. Dat zijn van die archiefkasten met van die bakjes. Daar hangen de dossiers op alfabetische volgorde in. De afspraak is daarom dat de deur op slot moet.

Maartje: Heeft iedereen een sleutel van die deur?

APP: Iedereen die op deze locatie werkt, ja. Ik hou een lijst bij van wie de sleutels heeft. Nu is dat iets wat Startpunt nog doet, maar de zorg- en dienstverleningsovereenkomsten zullen straks naar de zoco's gaan. Zij stellen de overeenkomst op en zorgen voor ondertekening. Daarna gaan ze in het dossier van de cliënt. Dat gaat hier dus ook weg.

Maartje: Mocht een cliënt geen zorg meer krijgen bij ORO, dus zo'n overeenkomst wordt beëindigd, wat gebeurt er dan met die overeenkomst? Wordt die dan vernietigd?

APP: Nee, volgens mij moeten we die dan vijftien jaar bewaren. Ik weet niet, want ik ben er hier natuurlijk ingerold, of cliënten die uit zorg zijn uit de kast gehaald worden en dat die ergens gearchiveerd worden. Ik denk dat ze allemaal in die kast blijven zitten.

Maartje: Oké. Alweer een hele hoop informatie. Ben ik nog iets vergeten? Zijn er ooit sleutels kwijtgeraakt?

APP: Ja, maar dat hou ik precies bij op de lijst.

Maartje: Zijn dat er veel?

APP: Ik geloof twee, waarvan er later weer één terug is gevonden. Dat is wel echt al jaren geleden. We werken hier met sleutels, maar hebben ook een alarmsysteem. Alleen met een sleutel kom je dus niet binnen.

Maartje: Ik vraag het bij ieder interview maar (lacht). Ik denk dat ik het zo een heel eind duidelijk heb.

APP: Mocht je nog vragen hebben, dan bel of mail me maar.

Maartje: Ik heb nu het juiste e-mailadres (lacht).

APP: Ja, je had naar het oude gemaild toch?

Maartje: Klopt. Dat was het adres dat op intranet stond.

APP: Komt omdat we met Diomage gefuseerd zijn. Het e-mailadres was eruit, maar dat hebben ze bij ICT vanuit Diomage weer toegevoegd.

Maartje: Ah, zo! Ik vond het al zo vreemd: normaal krijg je dan een foutmelding.

APP: Ik heb het nu weer doorgegeven aan ICT, dus hopelijk is dat adres gauw niet meer beschikbaar. Alles moet gewoon naar Startpunt.

Maartje: Zijn er van Diomage ook mensen werkzaam bij Startpunt?

APP: Ja, er is een medewerker die overgekomen is vanuit Diomage, maar zij zit momenteel in de ziektewet.

Maartje: Oké. Hoe groot is Startpunt eigenlijk?

APP: We hebben drie zorgbemiddelaars en als je de medewerker van Diomage meetelt zijn we met zessen de frontoffice. We nemen om en om met z'n tweeën de telefoon aan. Daar is gewoon een rooster voor gemaakt. We zijn ooit gestart met negen. Er zijn er dus al drie afgevallen.

Maartje: En na die reorganisatie? Met die twee rollen?

APP: We hebben nu 11 FTE en moeten terug naar 7,8 FTE. Er moet dus 4 FTE uit.

Maartje: Dat is nog behoorlijk.

APP: We zijn allemaal parttimers. Dus dat zijn een man of zes. Waarvan er dan al drie weg zijn. Er moeten dus nog drie of vier mensen weg.

Maartje: De helft dus eigenlijk.

APP: Ja, inderdaad.

Maartje: Spannend.

APP: We weten dit al twee jaar. Eigenlijk zouden we in december al moeten solliciteren. Dat is al verschoven naar april.

Maartje: Dat is bijna dan.

APP: Ja, ik begreep dat de OR nu wel akkoord is. Dus met een beetje geluk, of pech, maar net hoe je het bekijkt, worden wij deze week of volgende week boventallig verklaard. En dan gaat de sollicitatieprocedure starten. Daar zit twee weken tussen en dat is precies met de meivakantie. Dus het zal wel na de meivakantie worden. Op een gegeven moment ben je er ook wel aan toe. Wij zitten hier met z'n allen: je weet niet wie er mag blijven. Op een gegeven moment wil je ook zekerheid. We zijn druk bezig geweest om de nieuwe afdeling vast vorm te geven. Al die maanden dachten we: 'We kunnen wel gaan zitten wachten, maar we kunnen ook gewoon vast iets gaan doen'. We zijn dus al na aan het denken geweest over de inrichtingen, je bent de hele dag de hei op zeg maar. Het wordt een administratie met ster-rollen, dus iedereen die daar werkt is gelijk. We krijgen ook geen leidinggevende: we worden een zelfsturend team. We hebben een aantal taken die we moeten doen, dingen die geregeld moeten worden, zoals welke dagen wie gaat werken. De overlegstructuren enzovoorts. Je kunt dat nu nog niet doen, omdat je nog met 'te veel' bent. Je kunt geen afspraak maken als je niet weet of je er over een tijdje nog bent.

Maartje: Lastig hoor. Zeker als je vooruit wilt.

APP: Als het goed is, is de OR nu akkoord. En dat is goed hoor. De OR was voornamelijk heel kritisch op het feit dat hetgeen wat wij doen naar de zoco's gaat. Er zitten ook risico's aan. We hebben laten zien dat we dat heel gedegen doen. We hebben afgelopen maandag een overleg gehad met zoco's en wijkmanagers waarin we gesproken hebben over hoe hun dingen zien in de toekomst en dingen die zij over kunnen nemen van ons. Ik heb handleidingen geschreven en dat hebben we ook meteen geoefend. Gewoon de kleine dingen, zoals een contactpersoon toevoegen. De OR zat daarbij dus die hebben gezien dat we dingen goed uitzetten en daarom hebben we er ook wel vertrouwen in. Dat is wel iets wat ik ook spannend vind. Die 7,8 FTE is berekend op het feit dat al die taken naar de zoco's gaan. Stel dat dat niet allemaal kan, dan heb je weer handen te weinig. Ze hebben dus iets berekend waar je eigenlijk over anderhalf jaar iets over kunt zeggen. Die FTE's gaan er wel over een paar maanden al uit.

Maartje: En je zegt dan een paar maanden later niet van: 'Kom maar weer terug'.

APP: Precies. Het is wel zo, er ligt een goed sociaal plan. Stel dat ik niet word aangenomen, gaat vanaf het moment dat ik boventallig ben de termijn van één jaar lopen. Ze zijn nog verplicht mij dan één jaar aan het werk te houden, ondanks dat ik niet ben aangenomen. Je staat niet meteen op straat. En je weet niet wat er in dat jaar gaat gebeuren. Dus wat dat betreft is dat sociaal plan gewoon keurig. Het komende jaar hoeven we ons dus allemaal geen zorgen te maken. ORO zoekt ook actief mee naar een nieuwe functie als je niet aangenomen wordt. Intern of extern. Is gewoon netjes.

Maartje: Vind ik ook. Ze laten je niet aan je lot over. Ik kan denk ik vooruit. Mocht ik nog vragen hebben, dan weet ik je te vinden. Bedankt voor jouw tijd!

APP: Graag gedaan!

Bijlage 18 Toetsingskader legitimatie verwerking persoonsgegevens

Deze bijlage is onderdeel van §5.2 'Aanbevelingen'.
Dit toetsingskader is een handvat voor ORO bij de legitimatie bij verwerkingen van persoonsgegevens.

Stap 1 Type persoonsgegevens

Wat voor persoonsgegevens worden er verzameld?

- Bijzondere persoonsgegevens ex artikel 16 Wbp?
  Artikel 16 Wbp: persoonsgegevens betreffende iemands godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, gezondheid, seksuele leven, alsmede persoonsgegevens betreffende het lidmaatschap van een vakvereniging is verboden behoudens het bepaalde in deze paragraaf. Hetzelfde geldt voor strafrechtelijke persoonsgegevens en persoonsgegevens over onrechtmatig of hinderlijk gedrag in verband met een opgelegd verbod naar aanleiding van dat gedrag.
- Persoonsgegevens?

Bijzondere persoonsgegevens ex artikel 16 Wbp
Om bijzondere persoonsgegevens te mogen verwerking, moet hiervoor in de wet een expliciete grondslag staan. Een verzamelingsgrond uit alleen artikel 8 Wbp is onvoldoende.

Is er een expliciet wettelijke grondslag aanwezig?
Ja → verzameling van de bijzondere persoonsgegevens is toegestaan.
Nee → verzameling van de bijzondere persoonsgegevens is niet toegestaan. Deze gegevens mogen dus niet verzameld worden.

Persoonsgegevens
Om bijzondere persoonsgegevens te mogen verzamelen, moet er een verzamelingsgrond aanwezig zijn uit artikel 8 Wbp.

Redenen tot verzameling uit artikel 8 Wbp zijn:

- Expliciete toestemming van de betrokkene;
- Ter uitvoering van een overeenkomst;
- Ter nakoming van een wettelijke verplichting;
- Ter uitvoering van een publiekelijk belang;
- Voor de behartiging of het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke of een derde aan wie gegevens worden verstrekt, tenzij fundamentele rechten van de betrokkene prevaleren.

Is er een wettelijke verzamelingsgrondslag uit artikel 8 Wbp van toepassing?
Ja → verzameling van deze persoonsgegevens is toegestaan.
Nee → verzameling van deze persoonsgegevens is niet toegestaan. Deze gegevens mogen dus niet verzameld worden.

Stap 2 Type verwerking

Stel vast om wat voor type verwerking het gaat. Verwerkingen van persoonsgegevens zijn alle handelingen van verzameling van gegevens tot en met de vernietiging daarvan. Een voorbeeld van een verwerking is de verzameling van gegevens bij indiensttreding van een medewerker. Er worden dan persoonsgegevens gevraagd, bijvoorbeeld de voornamen, namen van kinderen en NAW-gegevens. Het vastleggen van deze gegevens is een verwerkingssysteem, bijvoorbeeld AFAS, is ook een verwerking.

Indien vastgesteld is om wat voor verwerking het gaat, toets of aan beginselen en eisen van de tabel op de volgende pagina voldaan wordt.

Beginsel of eis	Betekenis	Wettelijke grondslag
Rechtmatigheidsbeginsel	Het rechtmatigheidsbeginsel is drieledig. Verwerkingen dienen: - In overeenstemming met de wet te geschieden; - Behoorlijk te geschieden; - Zorgvuldig te geschieden.	Artikel 6 Wbp
Beginsel van doelbinding	Verwerkingen mogen alleen plaatsvinden als ze een uitdrukkelijk omschreven wettelijk gerechtvaardigd doel dienen.	Artikel 7 Wbp
Eis grondslag voor gegevensverwerking	Voor het verzamelen van gegevens, dient een wettelijke grondslag aanwezig te zijn. Zie voorgaande tabel.	Artikel 8 Wbp
Beginsel van niet-onverenigbaarheid	Persoonsgegevens worden alleen gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn verzameld. Bij de beoordeling van de verenigbaarheid van de verwerking, wordt door de verantwoordelijke in ieder geval rekening gehouden met: - De verwantschap van het doel van de beoogde verwerking en het doel waarvoor de gegevens verkregen zijn; - Aard van de gegevens; - Gevolgen van de beoogde verwerking voor de betrokkene(n); - Wijze van verkrijging van de gegevens; - Mate waarin jegens de betrokkene wordt voorzien in passende waarborgen.	Artikel 9 Wbp
Kwaliteitsbeginsel	De relevante gegevens die verzameld zijn, dienen: - Toereikend te zijn; - Ter zake te zijn; - Niet bovenmatig te zijn; - Juist en nauwkeurig te zijn.	Artikel 11 Wbp
Beveiligingseisen	In deze artikelen wordt aan de verantwoordelijke en diens gemandateerden beveiligingseisen opgelegd. De verantwoordelijke dient zorg te dragen voor voldoende waarborgen ten aanzien van onder meer technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen.	Artikelen 12, 13 en 14 Wbp
Transparantiebeginsel	Het transparantiebeginsel is een uitwerking van artikel 6 Wbp (fair processing): behoudens beperkingen is gegevensverwerking slechts ‘behoorlijk’ in de zin van artikel 6 Wbp, indien de betrokkene daarvan overeenkomstig artikel 33 en 34 Wbp op de hoogte wordt gebracht.	Artikel 33 en 34 Wbp

Wordt niet aan deze eisen voldaan, dan tref maatregelen zodat hieraan voldaan wordt. Worden en gegevens verzameld die bovenmatig zijn (kwaliteitsbeginsel), dan stop met de verzameling van bovenmatige gegevens en vernietig de reeds verzamelde bovenmatige gegevens. Vinden verwerkingen niet transparant plaats, dan wijzig procedures zodanig dat betrokkenen wel inzicht krijgen in de verwerkingen van hun gegevens.

Voorbeeld
Bij de indiensttreding van medewerkers wordt gevraagd naar de namen en geboortedata van kinderen. Deze zijn nodig voor de tenuitvoerlegging van ouderschapsverlof. Dit ouderschapsverlof is bij cao geregeld. Ouderschapsverlof geldt echter alleen voor kinderen in de leeftijd tot acht jaar. Gegevens van kinderen ouder dan acht jaar die verzameld worden bij de indiensttreding, zijn bovenmatig (kwaliteitsbeginsel). Met deze gegevens kan ORO niet doen: de medewerkers van ORO komen immers niet in aanmerking voor ouderschapsverlof voor deze kinderen. Er is ook geen andere eis of beginsel

waar deze verzameling onder geschaard kan worden. Deze gegevens worden dus onrechtmatig verwerkt. Een maatregel is om bij indiensttreding van een medewerker te vragen of hij of zij kinderen heeft jonger dan acht jaar. Wanneer dat het geval is, kunnen de gegevens verzameld worden. Wanneer een medewerker kinderen heeft die ouder zijn dan acht jaar, worden ook geen gegevens verzameld. Daarnaast zou een maatregel kunnen zijn om maandelijks te toetsen of de kinderen van medewerkers de leeftijd van acht jaar hebben bereikt. Indien een kind van een medewerker acht jaar is geworden, worden de gegevens van het kind vernietigd.

Stap 3 Bewaren en vernietigen

Persoonsgegevens mogen niet langer bewaard worden dan verwerking vereist conform artikel 10 Wbp. Dit is dus per persoonsgegeven anders. Wanneer de bewaartermijnen verstreken zijn, dienen de persoonsgegevens vernietigd te worden. De wet schrijft niet voor alle gegevens (afwijkende) termijnen voor. De voor ORO relevante bewaartermijnen voor documenten, zijn opgenomen in de tabel op de volgende pagina. Persoonsgegevens die niet in dit overzicht staan, dienen vernietigd te worden zodra verwerking afgerond is.

Soort document	**Bewaartermijn**	**Wettelijke grondslag**
Bedrijfsmatige documenten (winst- en verliesrekening, accountantsverklaring)	7 jaar vanaf datum opstellen	Artikel 2:394 Burgerlijk Wetboek (hierna te noemen: BW) jo. artikel 2:10 BW jo. 3:15a BW
Grootboek administratie (facturen, salarisadministratie, debiteuren en crediteuren)	7 jaar vanaf 1 januari na het opstellen van het document	Artikel 52 Wet Rijksbelastingen, artikel 8 Douanewet
Personele gegevens		
Correspondentie benoemingen, promotie, demotie en ontslag	Minimaal 2 jaar vanaf datum uitdiensttreding	Artikel 52 Rijksbelastingen
Loonbelastingverklaring en kopie identiteitsbewijs	Minimaal 5 jaar vanaf datum uitdiensttreding	Artikel 23a Uitvoeringsregeling loonbelasting
Afspraken rondom aanstelling en salaris	Minimaal 7 jaar vanaf datum uitdiensttreding	Artikel 7 lid 5 Vrijstellingsbesluit Wbp
Burgerlijke staat medewerker	Minimaal 7 jaar vanaf datum uitdiensttreding	Artikel 7 lid 5 Vrijstellingsbesluit Wbp
Loonbeslag	Tot opheffing	Artikel 7 lid 5 Vrijstellingsbesluit Wbp
Sollicitatiebrieven en correspondentie	Maximaal 4 weken, tenzij toestemming sollicitant: dan maximaal 1 jaar	Artikel 5 lid 5 Vrijstellingsbesluit Wbp
Arbeidsovereenkomst en mutaties	Maximaal 2 jaar vanaf datum uitdiensttreding	Artikel 52 Wet Rijksbelastingen
Functioneringsgesprekken	Maximaal 2 jaar vanaf datum uitdiensttreding	Artikel 7 lid 5 Vrijstellingsbesluit Wbp
VUT-regeling	Maximaal 2 jaar vanaf datum uitdiensttreding	Artikel 10 lid 5 Vrijstellingsbesluit Wbp
Afspraken inzake werk omtrent OR	Maximaal 2 jaar vanaf einde lidmaatschap	Artikel 38a lid 5 Vrijstellingsbesluit Wbp
Verslaglegging in het kader van de Wet Poortwachter	Maximaal 6 maanden vanaf datum uitdiensttreding	Artikel 36 lid 5 Vrijstellingsbesluit Wbp
Medische gegevens		
Algemene medische gegevens	Maximaal 10 jaar (betrokkene kan eerder beroep doen op recht tot vernietiging)	Artikel 7:456 Wet op de Geneeskundige behandelingsovereenkomst
Patiëntendossier	Minimaal 15 jaar na beëindiging van de behandeling (kan verlengd worden indien continuïteit van de zorg dit verlangd)	Artikel 7:456 Wet op de Geneeskundige behandelingsovereenkomst

Bijlage 19 Bewerkersovereenkomst ORO

Deze bijlage is onderdeel van §5.2 'Aanbevelingen'.
Onderstaande bewerkersovereenkomst is opgesteld voor ORO in het kader van de Wet meldplicht datalekken. Onderdelen die ORO nog aan dient te vullen, zijn geel gemarkeerd.

Bewerkersovereenkomst ORO[13]

De ondergetekenden:

Stichting ORO, statutair gevestigd in de gemeente Helmond en kantoorhoudende te (5709 HL) Helmond aan de Baroniehof 165 met postadres 5700 AB te Helmond, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 41093762, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door …., (functie), als zijnde opdrachtgever. Hierna te noemen: 'ORO';

en

(Bewerker)

Hierna tezamen te noemen: Partijen;

Nemen in overweging:
- Dat ORO beschikt over diverse persoonsgegevens van diverse betrokkenen;
- Dat ORO bepaalde vormen van verwerkingen van persoonsgegevens wil laten verrichten door Bewerker, waarbij ORO doel en middelen aanwijst;
- De Bewerker hiertoe bereid is en tevens bereid is verplichtingen omtrent beveiliging en andere aspecten van de Wet bescherming persoonsgegevens na te komen voor zover dat binnen zijn macht ligt;
- De Partijen, mede gelet op de vereisten van artikel 14 lid 5 van de Wet bescherming persoonsgegevens, hun rechten en plichten schriftelijk wensen vast te leggen.

Komen overeen:

Artikel 1 Doel van de verwerking

1.1 Bewerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze bewerkersovereenkomst in opdracht van ORO om persoonsgegevens te verwerken. Verwerking vindt uitsluitend plaats in het kader van (overeengekomen verwerkingen, bijvoorbeeld hosting website of back-up-gegevens in de cloud), werkzaamheden die daarmee redelijkerwijs samenhangen en werkzaamheden waarvoor expliciet instemming door ORO is gegeven.

1.2 Bewerker verwerkt de persoonsgegevens niet voor een ander doel dan het doel zoals vastgesteld is door ORO. ORO stelt de bewerker op de hoogte van de verwerkingsdoelen voor zover deze niet in deze bewerkersovereenkomst geregeld zijn.

1.3 De in opdracht van ORO te verwerken persoonsgegevens blijven in eigendom van ORO en/of de betreffende betrokkenen.

Artikel 2 Verplichtingen van de bewerker

2.1 Bewerker draagt zorg voor naleving van hetgeen in artikel 1 overeengekomen is. Hieronder valt in ieder geval, maar niet enkel, de zorg voor naleving van hetgeen wet-

[13] Bij het opstellen van deze procedure is geraadpleegd 'Voorbeeld bewerkersovereenkomst datalekken', www.ictrecht.nl (zoek op *bewerkersovereenkomst*).

en regelgeving bepaald in de Wet bescherming persoonsgegevens en andere vigerende wetgeving, maar ook zorg voor tijdige implementatie bij toekomstige wetgeving.

2.2 Bewerker informeert ORO op haar verzoek over de door haar genomen maatregelen aangaande verplichtingen van deze bewerkersovereenkomst.

2.3 De verplichtingen die voortvloeien uit deze bewerkersovereenkomst gelden ook voor degenen die onder het gezag van bewerkers verwerkingen uitvoeren, waaronder, maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.

Artikel 3 Doorgifte van persoonsgegevens

3.1 Bewerker mag, maar enkel indien noodzakelijk in de uitoefening van haar verwerkingsdoel, persoonsgegevens verwerken in landen van de Europese Unie.

3.2 Doorgifte naar landen buiten de Europese Unie is verboden.

3.3 Bewerker stelt ORO er schriftelijk van op de hoogte wanneer er doorgifte naar andere landen van de Europese Unie plaatsvindt.

Artikel 4 Verdeling van de verantwoordelijkheden

4.1 De toegestane verwerkingen vinden door Bewerker plaats in een geautomatiseerde omgeving.

4.2 Bewerker is louter verantwoordelijk voor de verwerkingen van persoonsgegevens die onder deze bewerkersovereenkomst vallen, overeenkomstig de instructies van ORO en onder de uitdrukkelijke (eind)verantwoordelijkheid van ORO. Voor de overige verwerking, waaronder, maar niet beperkt tot, de verzameling van persoonsgegevens door ORO, verwerkingen voor doeleinden die niet door ORO aan de Bewerker gemeld zijn, verwerkingen door derden en/of andere doeleinden, is Bewerker niet aansprakelijk.

4.3 Verantwoordelijke garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van persoonsgegevens zoals bedoeld in deze bewerkersovereenkomst, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van derden.

4.4 De eindverantwoordelijkheid van ORO vervalt wanneer verwerkingen opzettelijk dan wel met grove veronachtzaming plaatsvinden door de Bewerker.

Artikel 5 Beveiliging

5.1 Bewerker spant zich in om voldoende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerkingen.

5.2 Bewerker heeft in ieder geval de volgende maatregelen genomen:

- Encryptie: de versleuteling van digitale bestanden met persoonsgegevens;
- Beveiliging van netwerkverbindingen via Secure Socket Layer-technologie (SSL).

5.3 Bewerker staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de bewerkersovereenkomst ontbreekt, spant Bewerker zich in om ervoor te zorgen dat de beveiliging voldoet aan een niveau, waarbij gelet wordt op de stand van de techniek en de middelen, waarbij de kosten niet onredelijk mogen zijn.

5.4 ORO stelt enkel gegevens ter beschikking aan de Bewerker als zij zich ervan heeft verzekerd dat vereiste beschermingsmaatregelen zijn getroffen.

5.5 Bewerker werkt conform de ISO-27001 en de ISO-27001. Daarnaast wordt specifiek voor de bewerkingen voor ORO de NEN-7510 en de NEN-7512 in acht genomen.

Artikel 6 Datalek

6.1 In geval van een beveiligingslek of een datalek informeert de Bewerker ORO daarover onverwijld.

6.2 Naar aanleiding van de onverwijlde melding van Bewerker informeert ORO onverwijld de betrokkene.

6.3 Een melding van een (mogelijk) datalek bij Bewerker dient altijd gemeld te worden aan ORO, ook als een datalek niet onder de wettelijke definitie van een datalek valt.

6.4 Melding van de Bewerker aan ORO behelst ten minste:

- Wat de (vermeende) oorzaak is het lek;
- Wat is het (vooralsnog onbekende/te verwachten) gevolg van het datalek;
- Wat is de (voorgestelde) oplossing.

Artikel 7 Afhandeling verzoeken van betrokkenen

7.1 Wanneer een betrokkene gebruik wenst te maken van diens recht van inzage ex artikel 35 Wbp, of verbetering, aanvulling, wijziging of afscherming zoals bedoeld in artikel 36 Wbp, en diens verzoek richt aan Bewerker, handelt Bewerker het verzoek zelf af.

7.2 Indien Bewerker het verzoek van een betrokkene ontvangt en afhandelt, stelt zij ORO hiervan op de hoogte. Eventuele kosten ter uitvoering van het verzoek kan Bewerker verhalen op ORO, mits deze naar redelijkheid en billijkheid zijn.

Artikel 8 Geheimhouding en vertrouwelijkheid

8.1 Op alle persoonsgegevens die de Bewerker ontvangt van ORO of verzamelt in het kader ter uitvoering van deze bewerkersovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Bewerker gebruikt deze gegevens niet voor een ander doel dan het doel waarvoor zij de gegevens ontvangen heeft.

8.2 De geheimhoudingsplicht is niet van toepassing indien ORO expliciete, schriftelijke toestemming heeft gegeven om informatie te verschaffen aan derden indien dat noodzakelijk is in de uitvoering van deze bewerkersovereenkomst.

Artikel 9 Audits

9.1 ORO heeft niet het recht om audits uit te voeren bij Bewerker.

Artikel 10 Aansprakelijkheid

10.1 De aansprakelijkheid van Bewerker voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Bewerkersovereenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins is per gebeurtenis beperkt tot de vergoeding van de directe schade met een maximum bedrag van € … (zegge: …).

10.2 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:

- Schade toegebracht aan stoffelijke zaken (ook wel zaakschade);
- Redelijke en aantoonbare kosten om Bewerker ertoe te manen deze bewerkersovereenkomst na te komen;
- Redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover deze betrekking hebben op directe schade zoals hier bedoeld;
- Redelijke en aantoonbare kosten die ORO heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade zoals in dit artikel bedoeld.

10.3 Bewerker is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder, maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en verlies of afname van goodwill.

10.4 De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover deze het gevolg zijn van bewuste roekeloosheid of opzet aan de zijde van Bewerker.

10.5 Tenzij nakoming door Bewerker onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Bewerker wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze bewerkersovereenkomst slechts indien ORO de Bewerker onverwijld in gebreke stelt. Daarbij dient ORO een redelijke termijn voor zuivering van de tekortkoming op te nemen. De ingebrekestelling dient zo gedetailleerd mogelijk de omschrijving van de tekortkoming van Bewerker te beschrijven.

10.6 Iedere vordering tot schadevergoeding door ORO jegens Bewerker die niet gespecificeerd is, vervalt door het enkele verloop van 12 (zegge: twaalf) maanden na het ontstaan van de vordering.

Artikel 11 Duur en beëindiging overeenkomst

11.1 Deze bewerkersovereenkomst komt tot stand door de ondertekening van Partijen op de datum van de ondertekening.

11.2 Deze bewerkersovereenkomst is aangegaan voor de duur van 12 (zegge: twaalf) maanden en wordt na het verstrijken van die duur stilzwijgend verlengd voor dezelfde duur, tenzij één der Partijen opzegt. Er dient een opzegtermijn van 2 (zegge: twee) maanden in acht te worden genomen.

11.3 Zodra deze bewerkersovereenkomst eindigt, met welke reden dan ook, vernietigd Bewerker alle persoonsgegevens van ORO die zij in haar bezit heeft.

11.4 Deze overeenkomst kan enkel gewijzigd worden met instemming van beide Partijen.

Artikel 12 Toepasselijk recht en geschilbeslechting

12.1 Op deze overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.

12.2 Alle geschillen die voortvloeien uit deze overeenkomst worden beslecht door de rechter van het arrondissement waar ORO bevoegd is, te weten: de rechter van arrondissement Oost-Brabant.

Aldus opgemaakt en ondertekend in drievoud, d.d. ……..

Namens ORO: (bewerker)

…… ……

Bijlage 20 Procedure rechten van betrokkenen ORO

Deze bijlage is onderdeel van §5.2 'Aanbevelingen'.
Deze procedure is opgesteld voor medewerkers en andere betrokkenen binnen ORO. Het geeft een overzicht weer van de rechten van betrokkenen. Onderdelen die ORO nog aan dient te vullen, zijn geel gemarkeerd.

Inleiding
De personen van wie persoonsgegevens verwerkt worden zijn 'betrokkenen'. Dat kunnen medewerkers, maar ook cliënten van ORO zijn. De rechten van betrokkenen vloeien voort uit de wet, maar dat wil niet zeggen dat er aan een verzoek zonder meer gehoor gegeven hoeft te worden.

Betrokkenen kunnen hun schriftelijk verzoek tot uitoefening van hun rechten jegens ORO indienen bij … (aangewezen persoon/afdeling).

Rechten
Onderstaand staan de rechten van betrokken. Er wordt uitleg gegeven wat de rechten inhouden en hoe een verzoek tot uitoefening ingediend kan worden. Ook de reikwijdte van de rechten en de voorwaarden worden besproken.

Voorbeeldbrieven tot verzoek
De Autoriteit Persoonsgegevens geeft voorbeeldbrieven waarmee betrokkenen hun rechten jegens de verantwoordelijke, in dezen ORO, in kan roepen. Voorbeeldbrieven voor de rechten zijn opgenomen in Bijlage 21.

Recht van inzage
Op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna te noemen: Wbp) heeft een persoon van wie persoonsgegevens worden gebruikt (de betrokkene) recht op inzage in zijn persoonsgegevens. De betrokkene hoeft niet aan te geven waarom hij inzage wil in zijn gegevens.

ORO is verplicht om binnen vier weken na ontvangst van het verzoek schriftelijk of per e-mail te reageren op het verzoek. Als de betrokkene om inzage verzoekt, moet in de betrokkene in begrijpelijke, duidelijke taal geïnformeerd worden of er gegevens van hem of haar gebruikt worden, wat het doel is van dit gebruik en of de gegevens eventueel zijn verstrekt aan derden. Als de herkomst van de gegevens bekend is, dient dit ook vermeld te worden.

Verzoeken tot recht van inzage
De betrokkene verzoekt schriftelijk of per e-mail om het recht tot inzage bij … (aangewezen persoon/afdeling).

Reikwijdte inzagerecht
Het inzagerecht op grond van de Wbp betreft enkel inzage in persoonsgegevens van de betrokkene zelf. Werkaantekeningen die opgenomen zijn in een personeelsdossier, vallen hier in beginsel buiten. Wanneer de werkaantekeningen doorgestuurd zijn naar derden, vallen deze echter wel onder het inzagerecht.

Voorwaarden inzage
Aan de verkrijging van inzage zijn de volgende voorwaarden verbonden.

- Er moet vastgesteld kunnen worden dat de persoon die het verzoek in heeft gediend de betrokkene is waarop de persoonsgegevens betrekking hebben. Vaststellen van de identiteit kan door het raadplegen van een rijbewijs, paspoort of ander geldig legitimatiebewijs;

- De betrokkene mag alleen een verzoek tot inzage indienen wanneer hij of zij de leeftijd van zestien jaren heeft bereikt en niet onder curatele staat. Verzoek dient anders te geschieden door de wettelijk vertegenwoordiger van de betrokkene.

Redenen tot weigering verzoek
Een verzoek tot inzage kan enkel geweigerd worden indien dat noodzakelijk is in het belang van:
- De veiligheid van de staat;
- De voorkoming, opsporing en berechting van strafbare feiten;
- Gewichtige financiële en economische belangen van de staat en andere openbare lichamen;
- Het toezicht op de naleving van wettelijke voorschriften die zijn gesteld ten behoeve van de onder punt 2 en 3 genoemde belangen;
- De bescherming van betrokkene of van de rechten en vrijheden van anderen;
- Indien niet aan de voorwaarden van de vorige paragraaf wordt voldaan.

In uitzonderlijke gevallen kan ORO zich erop beroepen, mits zij dit aan kan tonen, dat de administratieve lasten zo hoog worden dat ORO in haar rechten en vrijheden wordt aangetast of dreigt te worden aangetast indien zij het verzoek tot inzage honoreert.

Inzage kan ook gedeeltelijk geweigerd worden, bijvoorbeeld als er in het dossier van betrokkene ook informatie over andere personen zit.

Een weigering van een inzageverzoek moet gemotiveerd worden. Uit deze motivering moet blijken dat ORO een zorgvuldige belangenafweging heeft gemaakt van de belangen van alle betrokken partijen.

Mogelijke praktische uitwerking verzoek tot inzage
ORO kan een betrokkene die verzoekt tot inzage:
- Kopieën geven van alle hem betreffende stukken, indien het gaat om een papieren dossier. ORO werkt sinds januari 2016 met het digitale personeelsdossier. Stukken die daarin zijn opgenomen, kan de betrokkene reeds zelf raadplegen. Het kopiëren van stukken is derhalve alleen nog van toepassing op het minimale aantal stukken dat nog in het papieren dossier zit.
- Een begrijpelijk papieren overzicht van de gegevens verstrekken over de digitale verwerkingen die plaatsvinden. Dit geldt overigens opnieuw enkel voor de gegevens die de betrokkene niet zelf kan raadplegen via MijnORO. Dit overzicht moet de betrokkene in staat stellen om mogelijke vervolgstappen in het kader van het recht van correctie te ondernemen;
- Vragen aan de betrokkene om zijn inzageverzoek te preciseren als ORO veel informatie over de betrokkene heeft;
- De betrokkene kan uitgenodigd worden zijn dossier in te zien. Dat is bij ORO sinds de invoering van MijnORO vrijwel geheel overbodig geworden;
- Indien er kosten verbonden zijn aan het inzageverzoek, mag ORO deze in rekening bregen. Voor het verstrekken van een bericht mag maximaal een vergoeding van € 0,23 per pagina gevraagd worden, met een maximum van € 4,50 per bericht. Bestaat het bericht uit meer dan 100 pagina's of uit een afschrift van een moeilijk toegankelijke gegevensverwerking, dan mag in afwijking van voornoemde bedragen een redelijke vergoeding van ten hoogste € 22,50 in rekening worden gebracht.[14]

Recht van correctie
Nadat een betrokkene zijn persoonsgegevens ingezien heeft, bestaat de mogelijkheid dat deze gegevens niet (geheel) juist zijn. De betrokkene kan dan verzoeken tot correctie.

[14] Deze vergoedingen zijn wettelijk geregel in het Besluit kostenvergoeding rechten Wbp.

Verzoeken tot recht van correctie
De betrokkene verzoekt schriftelijk of per e-mail om het recht tot correctie bij … (aangewezen persoon/afdeling). De betrokkene vermeld in ieder geval in dit schrijven om welke gegevens het gaat, wat de reden van de correctie is (zie *redenen correctie)* en wat de juiste gegevens zijn.

ORO is verplicht om binnen vier weken na ontvangst van het verzoek schriftelijk of per e-mail te reageren op het verzoek.

Reikwijdte recht van correctie
Het correctierecht is niet bedoeld voor het corrigeren van (professionele) indrukken, meningen of conclusies waar iemand het niet mee eens is. Wel mag de betrokkene verwachten, indien het voorgaande aan de orde is, dat zijn schriftelijke mening toegevoegd wordt aan het dossier. Een dergelijke toevoeging is met name raadzaam wanneer het om niet objectief vast te stellen feiten gaat.

Redenen correctie
Iemand kan verzoeken tot correctie als:
- Persoonsgegevens feitelijk onjuist zijn;
- Persoonsgegevens onvolledig zijn;
- Persoonsgegevens niet ter zake doen voor hetgeen waarvoor ze zijn verzameld;
- Persoonsgegevens in strijd met de wet gebruikt worden.

Voorwaarden correctie
Aan de honorering van correctie zijn de volgende voorwaarden verbonden.
- Er moet vastgesteld kunnen worden dat de persoon die het verzoek in heeft gediend de betrokkene is waarop de persoonsgegevens betrekking hebben. Vaststellen van de identiteit kan door het raadplegen van een rijbewijs, paspoort of ander geldig legitimatiebewijs;
- De betrokkene mag alleen een verzoek tot correctie indienen wanneer hij of zij de leeftijd van zestien jaren heeft bereikt en niet onder curatele staat. Verzoek dient anders te geschieden door de wettelijk vertegenwoordiger van de betrokkene.

Wanneer het verzoek tot correctie gehonoreerd wordt, dient de correctie onverwijld plaats te vinden. Voor zover mogelijk wordt geadviseerd om bewijs van de correctie schriftelijk te overleggen aan de betrokkene.

Recht van verzet
Mensen hebben het recht aan een organisatie te vragen hun persoonsgegevens niet meer te gebruiken. Dit heet het recht van verzet. Het is ten eerste van toepassing als een organisatie persoonsgegevens gebruikt voor marketingdoeleinden. Ten tweede kan iemand ook om bijzondere persoonlijke redenen van het recht van verzet gebruikmaken. Bij ORO worden geen persoonsgegevens gebruikt voor marketingdoeleinden. ORO krijgt daarom naar waarschijnlijkheid enkel te maken met het recht van verzet om bijzondere persoonlijke redenen.

ORO is verplicht om binnen vier weken na ontvangst van het verzoek schriftelijk of per e-mail te reageren op het verzoek.

Verzoeken tot recht van verzet
De betrokkene verzoekt schriftelijk of per e-mail om het recht tot verzet bij … (aangewezen persoon/afdeling).

Recht van verzet bij bijzondere persoonlijke omstandigheden
Een betrokkene kan verzet aanteken vanwege bijzondere persoonlijke omstandigheden. Een voorbeeld hiervan is iemand die een medische behandeling ondergaan is bij een ziekenhuis waar een bekende van hem of haar werkt. Een persoon kan er belang bij hebben dat gegevens niet meer gebruikt worden dan wel niet meer naar hem of haar te herleiden zijn.
Kosten
ORO mag een vergoeding van maximaal € 5,00 vragen om een verzoek tot het recht van verzet in behandeling te nemen. ORO moet dit geld teruggeven aan de betrokkene als zij het verzoek inwilligt.

Recht om te wissen
Het recht om te wissen is een uitbreiding van het recht van correctie en wordt rechtsgeldig bij inwerkingtreding van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna te noemen: AVG).

De betrokkene kan ORO verzoeken om gegevens die van hem openbaar zijn gemaakt te wissen en de verspreiding van gegevens stop te zetten.

Redenen tot wissen
- Gegevens zijn niet langer noodzakelijk in verband met de doeleinden waarvoor de gegevens verzameld zijn dan wel verwerkt werden;
- Betrokkene trekt de door hem gegeven toestemming tot verwerking in;
- Een regelgevende instantie die rechtsgeldig uitspraak heeft gedaan, heeft besloten dat de gegevens gewist moeten worden;
- De gegevens zijn onrechtmatig verwerkt.

Let op: dit recht is pas in te roepen tegen ORO als de AVG in werking getreden is.

Bijlage 21 Voorbeeldbrieven verzoek tot uitoefening rechten betrokkenen

Deze bijlage is onderdeel van Bijlage 20 'Procedure rechten van betrokkenen ORO'.
Onderstaande brieven zijn afkomstig van de Autoriteit Persoonsgegevens[15] en kunnen gebruikt worden door betrokkenen om hun rechten jegens de verantwoordelijke in te roepen.

Voorbeeldbrief recht van inzage

Stichting ORO
Postbus 96
5700 AB Helmond

(afzender)
(adres)
(postcode, plaats)

(plaats, datum)

Betreft: Verzoek recht van inzage

Geachte heer/mevrouw,

Met verwijzing naar artikel 35 van de Wet bescherming persoonsgegevens wil ik graag binnen vier weken van u weten:

- Of u mijn persoonsgegevens gebruikt, en zo ja:
- Om welke gegevens het gaat;
- Wat het doel is van uw gebruik;
- Aan wie u de gegevens eventueel heeft verstrekt;
- Wat de herkomst is van de gegevens, als deze u bekend is.

Indien u mijn persoonsgegevens gebruikt, verzoek ik u mij kopieën van alle mijn persoon betreffende stukken, een papieren overzicht of uitdraai van het digitale dossier te geven.

Met vriendelijke groet,

(naam)
(personeelsnummer ORO)

[15] Autoriteit Persoonsgegevens, *Voorbeeldbrieven privacyrechten*, www.autoriteitpersoonsgegevens.nl (zoek op *voorbeeldbrief).*

Voorbeeldbrief recht van correctie

Stichting ORO
Postbus 96
5700 AB Helmond

(afzender)
(adres)
(postcode, plaats)

(plaats, datum)

Betreft: Verzoek recht van correctie

Geachte heer/mevrouw,

Met verwijzing naar artikel 36 van de Wet bescherming persoonsgegevens wil ik graag verbetering, aanvulling, verwijdering en/of afscherming van mijn persoonsgegevens.

(Geef aan welk recht u wilt uitoefenen en motiveer waarom uw persoonsgegevens feitelijk onjuist, onvolledig, niet ter zake dienend zijn of in strijd met een wettelijk voorschrift worden gebruikt).

Ik wens de volgende wijzigingen in mijn gegevens:

- …
- ...

Graag ontvang ik binnen vier weken van u een schriftelijke reactie waarin u aangeeft of, en zo ja, in welke mate u aan mijn verzoek voldoet. Indien u aan mijn verzoek voldoet, dient u zo spoedig mogelijk de wijzigingen door te geven aan eventuele andere organisaties waaraan u in het afgelopen jaar mijn persoonsgegevens heeft verstrekt. Indien u mijn verzoek afwijst, wens ik motivering.

Met vriendelijke groet,

(naam)
(personeelsnummer ORO)

Voorbeeldbrief recht van verzet (om bijzondere persoonlijke omstandigheden)

Stichting ORO
Postbus 96
5700 AB Helmond

(afzender)
(adres)
(postcode, plaats)

(plaats, datum)

Betreft: Verzoek recht van verzet

Geachte heer/mevrouw,

Met verwijzing naar artikel 40 van de Wet bescherming persoonsgegevens, teken ik verzet aan tegen uw gebruik van mijn persoonsgegevens. Ik vraag dit om de volgende redenen:

- …
- …

Ik verzoek u mij binnen vier weken te berichten of u gehoor geeft aan mijn verzoek tot verzet. Indien u dat doet, dient u direct te stoppen met het gebruik van mijn gegevens. Mocht u mijn verzoek afwijzen, dan wens ik motivering.

Met vriendelijke groet,

(naam)
(personeelsnummer ORO)

Bijlage 22 Procedure meldplicht datalekken ORO

Deze bijlage is onderdeel van §5.2 'Aanbevelingen'.
Deze procedure is opgesteld als opzet voor een procedure meldplicht datalekken binnen ORO. Onderdelen die ORO nog aan dient te vullen, zijn geel gemarkeerd.

Procedure meldplicht datalekken ORO[16]

Aanleiding
Vanaf 1 januari 2016 dienen datalekken volgens de Wet meldplicht datalekken (onderdeel van de Wet bescherming persoonsgegevens, hierna te noemen: Wbp) te worden gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (hierna te noemen: AP). Deze procedure beschrijft hoe binnen ORO wordt omgegaan met meldingen van (een vermoeden van) een datalek. Dit document is gebaseerd op 'Beleidsregels voor de toepassing van artikel 34a Wbp', opgesteld door de AP d.d. 8 december 2015.

Definities
De gehanteerde definities in deze regeling sluiten aan bij de wettelijke definities van artikel 1 Wbp.

Een inbreuk wordt in dit document gedefinieerd als: *'het in het geding zijn van de vertrouwelijkheid van gegevens, alsook het risico op verlies of onrechtmatige wijzigingen of vernietiging van gegevens'.*

Een datalek wordt in dit document gedefinieerd als een inbreuk op de beveiliging in de zin van artikel 13 Wbp, waarbij:
- De verwerkte persoonsgegevens zijn blootgesteld aan verlies of onrechtmatige verwerking, of;
- Redelijkerwijs niet uit te sluiten is dat er persoonsgegevens verloren zijn gegaan of onrechtmatig zijn verwerkt.

Datalek
Binnen ORO worden persoonsgegevens[17] verwerkt. Er worden gegevens verwerkt van medewerkers van ORO (vast en tijdelijk dienstverband, stagiaires), maar ook van cliënten van ORO. De Wbp wijst een 'verantwoordelijke' aan voor de verwerking van persoonsgegevens. In het geval van ORO is dat de Raad van Bestuur (hierna te noemen: RvB). In beginsel betekent dit dat de RvB verantwoordelijk is voor de naleving van privacywetgeving, waaronder de meldplicht datalekken. Binnen ORO is … (aangewezen afdeling/persoon) gemandateerd voor de verwerking van een interne melding van een (vermoeden van een) datalek.

Meldplicht Autoriteit persoonsgegevens
In een aantal gevallen behoeft een datalek melding bij de AP.

Een datalek dient gemeld te worden bij de AP indien er sprake is van (een aanzienlijke kans op) ernstig nadelige gevolgen voor de bescherming van persoonsgegevens. Hiervan is onder meer sprake indien persoonsgegevens van gevoelige aard zijn gelekt.

Naast voornoemde gegevens van gevoelige aard, kunnen ook andere factoren een rol spelen bij de afweging of er sprake is van ernstige nadelige gevolgen voor de bescherming van

[16] Bij het opstellen van deze procedure is geraadpleegd 'Procedure Meldplicht Datalekken', www.privacyindezorg.nl (zoek op *datalekken*).
[17] Een persoonsgegeven is elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare persoon. Eer persoon is identificeerbaar indien zijn identiteit zonder onevenredige inspanning vastgesteld kan worden.

persoonsgegevens. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de omvang van de gelekte bewerking (een grote groep medewerkers) of het feit dat de getroffen groep kwetsbaar is (cliënten van ORO).

Meldplicht aan betrokkenen
Indien er sprake is van een datalek, moet dat in sommige gevallen ook gemeld worden aan de personen van wie er gegevens gelekt zijn (de betrokkenen).

Een datalek dient gemeld te worden aan de betrokkene indien het waarschijnlijk ongunstige gevolgen heeft voor diens persoonlijke levenssfeer.

Volgens de AP moet een datalek dat betrekking heeft op persoonsgegevens van gevoelige aard gemeld worden aan betrokkenen, omdat dergelijke gegeven kunnen leiden tot stigmatisering of uitsluiting van de betrokkene, dan wel schade aan de gezondheid of financiële schade toe kan brengen of kan leiden tot (identiteits)fraude.

In alle overige gevallen, dient de … (aangewezen persoon/afdeling) een belangenafweging te maken over het al dan niet melden aan de betrokkene op basis van onderstaande vragen.

- Bieden de technische beschermingsmaatregelen die zijn genomen voldoende bescherming om de melding aan betrokkenen achterwege te laten?
- Is de versleuteling adequaat?
- Is het restrisico acceptabel?

Tot slot dient afgewogen te worden of er zwaarwegende belangen zijn om de melding aan betrokkenen achterwege te laten. Zwaarwegende belangen zijn:

- Veiligheid van de staat;
- De voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten;
- Gewichtige economische en financiële belangen van de staat en andere openbare lichamen;
- Het toezicht op de naleving van wettelijke voorschriften die zijn gesteld ten behoeve van de twee voornoemde belangen;
- Bescherming van de betrokkene of de rechten en vrijheden van anderen.

Melding van een (mogelijk) datalek
Interne melding
Medewerkers of personen die ten behoeve van ORO werkzaamheden uitvoeren en die op de hoogte zijn van een (mogelijk) datalek, dienen dit zo spoedig mogelijk te melden aan … (aangewezen persoon/afdeling).

Aangewezen persoon/afdeling: bereikbaar van maandag tot en met vrijdag (08.00 uur – 17.00 uur op intern telefoonnummer ….

Naast de melding aan … (aangewezen persoon/afdeling) dient de melder het lek aan diens leidinggevende schriftelijk door te geven.

Melding door een bewerker (externe)
De RvB kan bewerkers inschakelen voor de verwerking van persoonsgegevens. Een voorbeeld van een bewerker is AFAS.

Binnen ORO bestaat geen standaard bewerkersovereenkomst: deze wordt opgesteld. In deze overeenkomst wordt opgenomen hoe een bewerker om dient te gaan met datalekken inzake persoonsgegevens van medewerkers van ORO. De bewerker heeft de verplichting om een datalek zo spoedig mogelijk te melden op een in de bewerkersovereenkomst nader te bepalen wijze.

Onderzoek van een (mogelijk) datalek
De melding van een medewerker of bewerker komt binnen bij … (aangewezen persoon/afdeling). Naar aanleiding van de melding wordt onderzocht of er sprake is van een datalek volgens de voornoemde definitie. Indien onderzoek dit vereist wordt een deskundige bij de beoordeling betrokken.

Bij het onderzoek wordt de procedure zoals voorgeschreven door de AP in de 'Beleidsregels voor de toepassing van artikel 34a Wbp' gevolgd.

De melding van een datalek aan de AP dient onverwijld te geschieden. In concreto: melding dient in beginsel binnen 72 uren na het constateren van het lek gemeld te worden aan de AP (tenzij blijkt binnen die termijn dat het incident geen datalek is).

Indien niet (volledig) uitgesloten kan worden dat er sprake is van een datalek, dient er een melding gedaan te worden bij de AP.

Bij twijfel: altijd melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

Meldingen kunnen na de termijn van 72 uren aangevuld of ingetrokken worden.

Advies aan de Raad van Bestuur
De … (aangewezen persoon/afdeling) adviseert (in beginsel) binnen 72 uren na constatering van het lek aan de RvB:

- **Of er melding gedaan moet worden van het datalek bij de AP;**
  Onderbouwd advies.
- **Of betrokkenen geïnformeerd moeten worden over het datalek;**
  Het melden aan betrokkenen is alleen aan de orde als het datalek gemeld moet worden aan de AP. Indien melding aan de AP vereist is, belangenafweging maken voor het al dan niet melden aan betrokkenen.
- **Of er maatregelen genomen kunnen worden om in de toekomst soortgelijke datalekken te voorkomen.**

Akkoord Raad van Bestuur
De RvB geeft al dan niet akkoord aan de … (aangewezen persoon/afdeling) naar aanleiding van voornoemde advies. Indien akkoord zet de … (aangewezen persoon/afdeling) het nodige in werking.

Indien tevens wordt besloten om het datalek aan betrokken te melden, dient deze schriftelijke melding ten minste te bevatten:

- Aard van de inbreuk;
- De instanties waar de betrokkene meer informatie kan verkrijgen over het lek;
- Maatregelen die reeds zijn genomen om het lek te beperken;
- Maartregelen die de betrokkene kan nemen om negatieve gevolgen van het lek te beperken.

Indien besloten wordt om het lek niet te melden, wordt de reden hiervan schriftelijk vastgelegd in een register (bewaartermijn register is één kalenderjaar).

Nader onderzoek datalek en vervolgmelding
In de meeste gevallen is een termijn van 72 uren te kort om gedegen en volledig onderzoek te kunnen doen. Na de aanmelding van een lek vinden naar waarschijnlijkheid derhalve vervolgacties plaats. Wanneer er tijdens dit vervolgonderzoek nieuwe informatie over het lek bekend wordt, dient de melding bij de AP aangevuld te worden.

Archiveren en bewaartermijnen
De adviezen van … (aangewezen persoon/afdeling) aan de RvB en de gedane meldingen worden bewaard conform de termijn zoals aangegeven is in 'Beleidsregels voor de toepassing van artikel 34a Wbp'.

Melding aan AP	bewaartermijn register 3 jaar
Melding aan betrokkene	bewaartermijn register 3 jaar
Besluit tot niet melding	bewaartermijn register 1 jaar

Na afloop van deze termijnen worden de registers vernietigd.
Gevolgen melden of ten onrechte niet-melden van een datalek
Het melden of ten onrechte niet-melden van een datalek kan verschillende gevolgen hebben. Dit hangt uiteraard af van de inhoud van de melding en de ernst van het lek.

Mogelijke gevolgen:
- Nadere vragen van de AP;
- Nader onderzoek door de AP;
- Inzetten van handhavingsinstrumenten door de AP;
- Opleggen van een bestuurlijke boete (maximaal € 810.000,- of 10% van de jaaromzet van een rechtspersoon).

Inwerkingtreding
Dit document treedt in werking per …-..-.

Aldus vastgesteld op ..-..-.. door de …. van ORO.