

**Gesprek SVMN:**

- Gesprek was bedoeld om in gesprek te gaan over de afhandeling van het datalek, en over de cliëntenraad en klachtafhandeling. Directe aanleiding voor het gesprek was een brief vanuit de BO/BP, waarin deze onderwerpen benoemd zijn. Gezien de actualiteit ging het gesprek vooral over klachtafhandeling.
- Gemaakte afspraken:
  - Plannen van een vervolgesprek met bestuurders van SVMN om datalek te bespreken en vervolg op afhandeling van klachten.
  - SVMN en gemeenten maken een verdieping op de klachtafhandeling (hoe is deze nu georganiseerd en wat kan beter of anders).
  - SVMN wil in gesprek met beide partijen, we brengen hen in contact met elkaar.
  - SVMN verstrekt zodra hoorzitting afgerond stand van zaken op cliëntenraad.

**Verder nog goed om te weten:**

- BR

- In Houten zijn raadvragen gesteld over het datalek en ook over informatie die via het datalek beschikbaar is gekomen.
- In Utrecht zijn raadvragen gesteld die onder andere ingaan op klachtafhandeling en gesprekken tussen cliënten en de gemeente.

**Ter bespreking in de ASG (en deze voorbespreking)**

- Zijn er belangrijke punten die we moeten meenemen in het vervolgtraject?
- We hebben de signalen in eerste instantie in een 'kleine' bovenregionale samenstelling opgepakt: vanuit de wethouders (Eelco/Wil/Cees) die al met SVMN in gesprek zouden gaan over het datalek. Wanneer en hoe nemen we de overige wethouders mee? (6 april BO/BP)?
- Hoe zien we als bovenregionale gemeenten onze rol? (in agendering van: a) koersprogramma/cliëntenraad/klachtprocedure en b) mate waarin ouders dat kunnen

gebruiken voor hun vragen en klachten en c) gesprek dat we in opdrachtgevende rol met bestuur van SVMN voeren. Beoordeling van de kwaliteit van zorg is aan de Inspecties).

### **Vervolgafspraken**

1. Bespreken in BO/BP: terugkoppeling gesprekken aan wethouders en afstemming van en besluit over vervolgstappen (via een notitie met in ieder geval gesprek SVMN/besluit over terugkoppeling IGJ, volgt als voorstel).
2. Gesprek bestuur SVMN:
  - Datalek, vervolg
  - terug geven wat opgehaald is uit de gesprekken met clientvertegenwoordigers en IGJ en organiseren van terug geleiding van klacht naar SVMN
  - ontwikkelingen Koersprogramma: klachtenprocedure/cliëntenraad/cultuur van bejegening
3. Terugkoppeling aan melders van vervolgstappen
4. Terugkoppeling aan IGJ

Via Microsoft Teams

Wethouder Mevr. Kosterman, Wijk bij Duurstede, voorzitter  
Wethouder Mevr. Broekhuis, Utrechtse Heuvelrug, regio ZOU  
Wethouder Dhr. Eerenberg, Utrecht, regio Utrecht stad  
Wethouder Dhr. Van Eijk, Amersfoort, regio Eemland  
Wethouder Dhr. Duindam, Oudewater, regio Utrecht West  
Wethouder Mevr. De Heer, Rhenen, regio Foodvalley  
Wethouder Dhr. J. Overweg, Houten, regio Lekstroom



5.12.e

5.1.2e

5.1.2.e

5.1.2.e









Pagina 5 van 9





5.1.2.e



## ABA





## Bestuurlijke overlegtafel bovenregionale samenwerking Zorg voor Jeugd

**Locatie:** Stadhuis Amersfoort

Wethouder Mevr. Kosterman, Wijk bij Duurstede, voorzitter  
Wethouder Mevr. Broekhuis, Utrechtse Heuvelrug, regio ZOU  
Wethouder Mevr. De Heer, Rhenen, regio Foodvalley  
Wethouder Mevr. Veneklaas, Stichtse Vecht, regio Utrecht West  
Wethouder Dhr. Eerenberg, Utrecht, regio Utrecht Stad  
Wethouder Dhr. J. Overweg, Houten, regio Lekstroom  
Wethouder Mevr. Van Aalst, Soest, regio Eemland  
Wethouder Mevr. Bosch, Almere, regio Flevoland

Wethouder Dhr. Van Eijk, Amersfoort, regio Eemland

Als toevoeging  
Bij punt 2.

5.1.2.e teammanager Samen Leven, Zeist, regio ZOU  
mevr. Roelie Bosch, wethouder Almere, regio Flevoland  
5.1.2.e Almere, regio Flevoland  
5.1.2.e 5.1.2.e projectleider SPUK transitie vastgoed & EF U16, Utrecht, regio Utrecht-Stad  
5.1.2.e en 5.1.2.e adviseurs KPMG

Bij punt 3.

5.1.2.e 5.1.2.e beleidsadviseur, Utrecht, regio Utrecht Stad  
5.1.2.e beleidsadviseur, Utrecht, regio Utrecht Stad  
5.1.2.e beleidsregisseur, Amersfoort, regio Eemland

**Aba**

**5.1.2.e**

**5.1.2.e      5.1.2.e    5.1.2.e**

**5.1.2.e    5.1.2.e    5.1.2.e**





5.1.2.e

5.1.2.e





**Besluit 2:** ingestemd is met een actie richting de IGJ (zoals toegezegd in het gesprek n.a.v. de tweede melding):

**Advies:** een bericht waarin we aangeven dat we gesprekken hebben gevoerd en de melders hebben geadviseerd hun meldingen (deels opnieuw) bij de IGJ in te dienen. Voorstel is een e-mail vanuit de gemeente Utrecht, waarin wordt verwezen naar de bovenregionale samenwerking.

ABA

5.1.2.e

ABA

5.1.2.e

W100

W120

## Directiebeoordeling: Veiligheidsincidenten/datalekken en Informatieveiligheid 2020

Sinds 2016 zijn alle organisaties die persoonsgegevens verwerken verplicht om:

- Een datalek te melden bij de AP wanneer schade voor de cliënt niet uit te sluiten is en
- Alle meldingen op te nemen in het eigen datalekkenregister.

Samen Veilig Midden-Nederland houdt een register bij van alle meldingen.

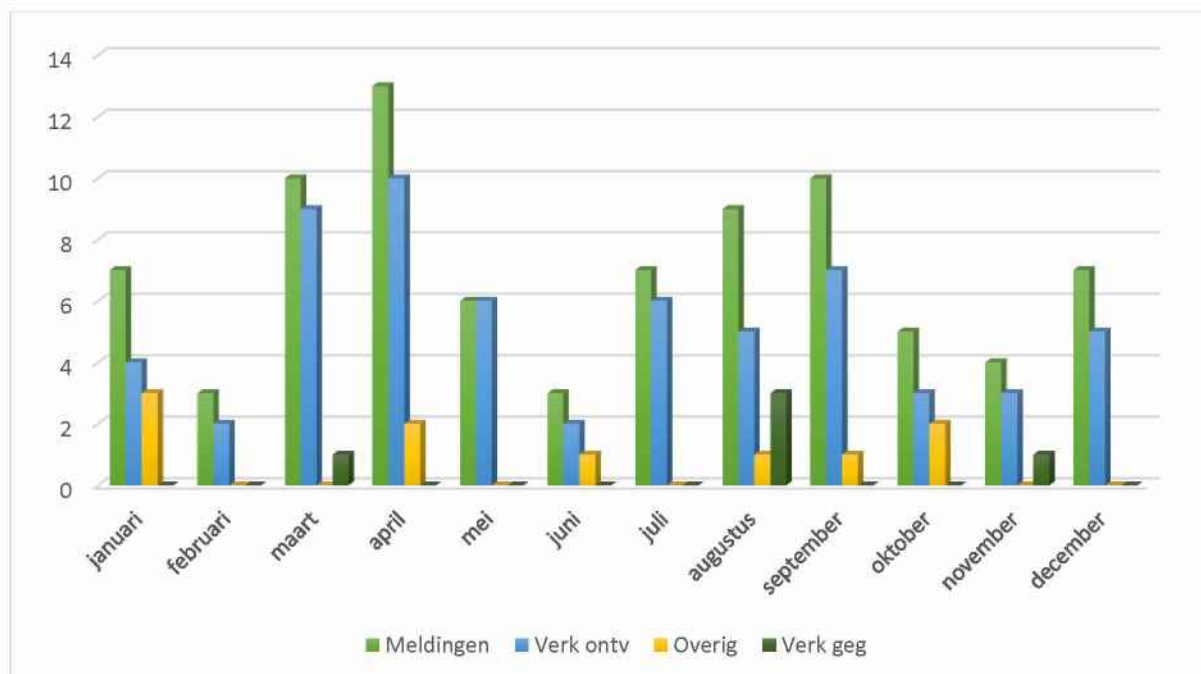
Definities:

Veiligheidsincident: Situatie waarin de informatieveiligheid in het geding is, een risico op een datalek

Datalek: De toegang tot of vernietiging, wijziging of vrijkomen van persoonsgegevens bij een organisatie zonder dat dit de bedoeling is, of zonder dat dit wettelijk is toegestaan.

Bij de afdeling Informatieveiligheid zijn in 2020 **84** meldingen gedaan van veiligheidsincidenten of datalekken. De medewerkers gebruiken hiervoor het meldformulier op Intranet. Dit zijn er 20 meer dan in 2019. Die toename kan worden verklaard uit het thuiswerken (relatief veel meldingen in maart, april en september) en wellicht later in het jaar een grotere bekendheid met het fenomeen datalek én de meldroute door de bewustzijns campagne informatieveiligheid. En de daaruit volgende meldingsbereidheid.

### Aantal meldingen + 3 categorieën veiligheidsincidenten/datalekken



Van deze **84** meldingen waren er:

**62** in de categorie 'gegevens verstuurd aan de verkeerde ontvanger' (Verk ontv)

**10** in de categorie 'overig'.

**5** in de categorie 'ontvanger krijgt verkeerde gegevens' (Verk geg)

**5** in de categorie 'brief kwijtgeraakt of (geopend) retour ontvangen'

**2** in de categorie ' telefoon/laptop/pas verloren of gestolen'

Ter vergelijking:

In 2019 was het aantal gemelde datalekken **64**

Waarvan **31** in de categorie 'gegevens verstuurd aan de verkeerde ontvanger'

In 2018 was het aantal gemelde datalekken **66**

Waarvan **31** in de categorie 'gegevens verstuurd aan de verkeerde ontvanger'

Het aantal meldingen via het datalekformulier is in 2020 (t.o.v. 2018 en 2019) gestegen met 30 %.

Het aandeel in het geheel van het type melding 'gegevens verstuurd aan de verkeerde ontvanger' was in 2020 73%. In 2018 en 2019 was dit aandeel respectievelijk 47 % en 48 %. Dit aandeel is in 2020 dus flink gestegen.

Van de 84 veiligheidsincidenten en datalekmeldingen via het meldingsformulier hebben wij in 2020 22 meldingen gedaan bij de Autoriteit persoonsgegevens, dat is 26 %. In 2019 was dit 17%, in 2018 25 %.

#### Meldingen verdeeld over de regio's:

##### Meldingen SAVE

|             |    |
|-------------|----|
| EEM/LS/FV 1 | 5  |
| EEM/LS/FV 2 | 10 |
| EEM/LS/FV 3 | 6  |
| UW/Z-O 1    | 1  |
| UW/Z-O 2    | 8  |
| US 1        | 6  |
| US 2        | 7  |
| FLEVO/Noord | 4  |
| FLEVO/Zuid  | 3  |
| Totaal      | 50 |

##### Meldingen VT

|               |    |
|---------------|----|
| VT/Cluster 1  | 5  |
| VT/Cluster 2  | 15 |
| VT/Cluster 3A | 1  |
| VT/Cluster 3B | 1  |
| Totaal        | 22 |

Vanuit Save kwamen 50 meldingen, vanuit Veilig Thuis 22. De overige meldingen zijn gedaan door frontoffice, bestuur, directeur servicecentrum, financiën en 'overige rollen'.

Vergeleken met 2019 kwamen er vanuit Save in 2020 iets meer dan twee keer zoveel meldingen, het aantal meldingen van VT is vrijwel gelijk aan 2019.

Het grotere aantal meldingen van Save en de verschillen tussen de afzonderlijke Save en VT regio's, zouden ook kunnen samenhangen met het goed op de hoogte zijn van de verplichtingen bij een datalek en van de meldroute datalek, of van de meldingsbereidheid of van andere factoren.

#### Thuiswerken en aantal datalekken

Corona heeft een flinke impact gehad op het aantal datalekken. Wij zagen het aantal gemelde beveiligingsincidenten/datalekken van 3 in februari oplopen naar 10 in maart en 13 in april. Dit liep gelijk op met de start van het thuiswerken in maart. Wij hebben aangenomen dat deze toename kwam door wennen aan de andere werkplek en meer onrust en afleiding thuis en het ontbreken van een rustige werkplek. In de regelmatige coronabulletins is daarom in het voorjaar en begin zomer veel aandacht besteed aan het voorkomen van datalekken, speciaal ook in de thuiswerksituatie.

Doel: In 2021 benadrukken wij in de bewustwordingscampagne, berichten op Intranet en in de coronabulletins de noodzaak van informatieveiligheid in de specifieke thuiswerksituatie.

#### Gegevens sturen aan de verkeerde ontvanger

Dit type melding maakt in 2018, 2019 en 2020 het grootste deel uit van het totale aantal datalekken.

Het relatief grote aantal datalekken waarbij gegevens aan de verkeerde ontvanger waren gestuurd leidde in de loop van 2020 in de stuurgroep informatieveiligheid tot zorg. Veel van deze datalekken hadden namelijk als oorzaak het verkeerd aanklikken van een mailadres in de automatische mailadres historie die in de adresbalk verscheen. Uiteindelijk is besloten tot het per 1 oktober 2020 intrekken van de automatische mailadres aanvulling. Medewerkers hebben de tijd gekregen hun adresboek in te richten en daartoe een handleiding ontvangen. Ook wordt in de bewustwordingscampagne informatieveiligheid 'Waken over een Schat aan Informatie' steeds aandacht besteed aan het zorgvuldig checken van het e-mailadres.

Doel: in maart 2021 evalueert de stuurgroep het intrekken van de automatische mailaanvulling en communiceert de uitkomsten goed en transparant naar de organisatie.

#### Autoriteit Persoonsgegevens

Van de 84 meldingen bij onze afdeling Informatieveiligheid hebben wij 22 datalekmeldingen gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Wij letten erop dat deze meldingen binnen de 72 uur worden gedaan. Tevens informeren wij bij een datalek de betrokkenen.

Doel: wij benadrukken naar managers en medewerkers de 72 uren termijn bij de AP door dit in 2021 tenminste één keer te laten terugkomen in de bewustwordingscampagne of op intranet.



## Datalekformulier

Omdat de Privacy Officer na het ontvangen van het datalekformulier vaak nog (essentiële) vragen had hebben wij het datalekformulier op Intranet in 2020 een upgrade gegeven: het is visueel duidelijker, de invullers worden dwingender door het formulier gestuurd en alle vakken moeten worden ingevuld. Het informeren van betrokkenen en de verbetermaatregelen krijgen expliciet aandacht.

## Bewustwordingscampagne en kennis:

Wij zijn in juni 2020 gestart met de bewustwordingscampagne informatieveiligheid 'Waken over een Schat aan Informatie'. Elke maand behandelen wij een ander thema met een door Communicatie en Informatieveiligheid gemaakt filmpje dat met een bijbehorend tekstje op Intranet wordt gezet. De managers en hoofden worden voorafgaand aan het uitbrengen van het filmpje geïnformeerd over de inhoud van het thema, met de intentie dat zij dit op teamvergaderingen bespreken.

Ook hebben wij t.a.v. deze campagne een bedrijf ingehuurd om, passend bij het thema van die maand, een email-phishing, een telefonische phishing en een insluiping te doen. De bewustwordingscampagne zal tot maart 2021 lopen. Deze moeten worden opgevolgd door een e-learning informatieveiligheid en de trainingen door de juristen, die nu al plaatsvinden. Ook zal de bewustzijns campagne een vervolg krijgen.

Doelen:

- In 2021 zetten wij een e-learning informatieveiligheid op na akkoord van de stuurgroep en vaststelling in de MT's.
- Informatieveiligheid krijgt in 2021 een plaats in de introductie van nieuwe medewerkers. Dit gebeurt door een filmpje of een vooraf gemaakte presentatie.
- In 2021 zullen we aandacht blijven besteden worden aan bewustwording van informatieveiligheid in het dagelijkse werk. We doen dit in ieder geval door in september een filmpje op intranet te zetten, nog een e-mail phishing en regelmatig berichten op Intranet.

## Plan van Aanpak Informatieveiligheid

Door het thuiswerken en de daaruit volgende vertraging hebben we het plan van aanpak Informatieveiligheid doorgetrokken van 2020/2021 naar ook de eerste helft van 2022.

In de prioriteiten voor 2020 zijn stappen gezet en onderwerpen reeds afgerond. Ook de prioriteit 'archief beleid en- management clientdossiers' is in gang gezet. In 2020 is hieromtrent een intern onderzoeksrapport gepresenteerd aan de RvB en een gespecialiseerd projectbureau is gecontracteerd om de aanbevelingen uit het rapport vanaf januari 2021 uit te gaan voeren. Bovendien zijn bij HRM processen aangepast om het informatieveiliger te maken voor sollicitanten en medewerkers en te voldoen aan de eisen van de AVG. Dit loopt door in 2021.

Door de komst van een security officer, voor de duur van in ieder geval een jaar, worden nu ook de security prioriteiten aangepakt.

In oktober 2020 is een nieuwe governance structuur informatieveiligheid in werking getreden. We hebben de stuurgroep (dagelijks bestuur) die onder andere gedurende het jaar beslist over

veranderingen in het door het bestuur vastgestelde jaarplan informatieveiligheid, voorgesteld beleid vaststelt en opdrachten kan geven aan managers en medewerkers ten behoeve van implementatie van het plan van aanpak. Daarnaast is er op tactisch niveau de werkgroep informatieveiligheid waarin onder andere de voortgang op het plan van aanpak wordt gemonitord, opdrachten worden vastgesteld en beslissingen worden voorbereid ten behoeve van vaststelling/keuzes door de stuurgroep. De werkgroep heeft naast vaste leden ook flexibele leden, die worden uitgenodigd al naar gelang de agenda.

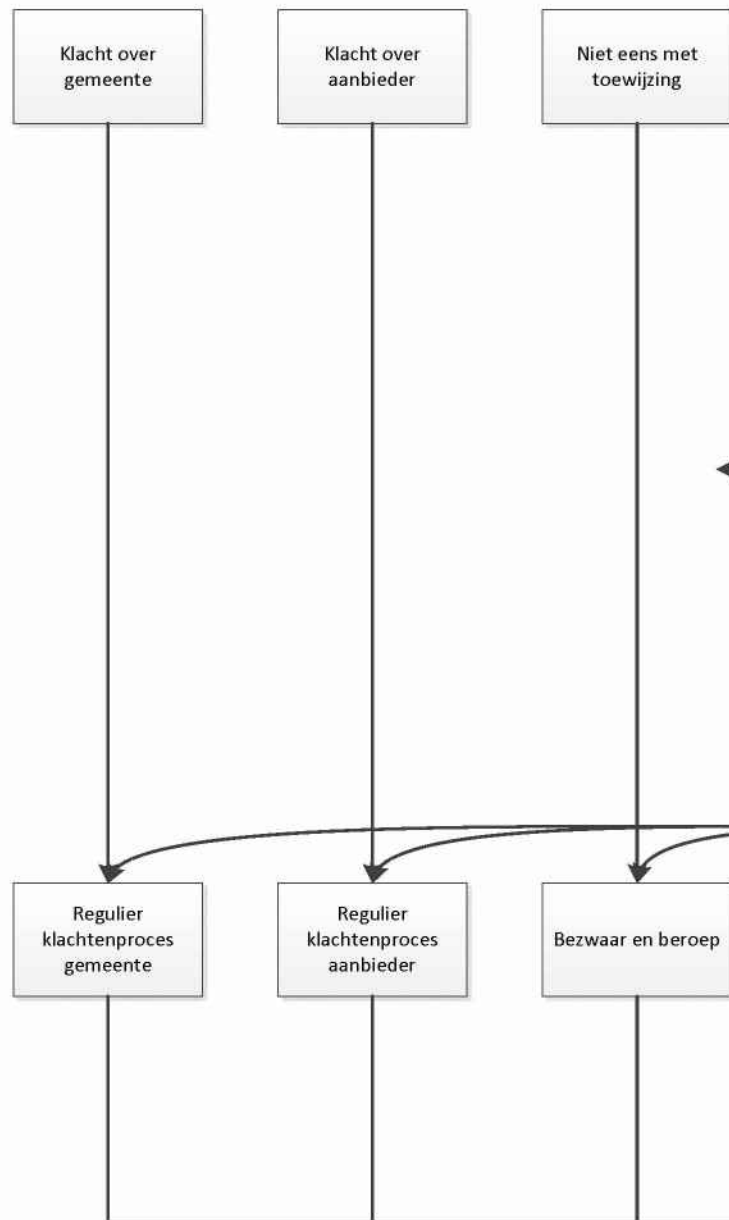
Doelen:

- We evalueren elke drie maanden of wij met de beschikbare uren de taken en opdrachten, die voortkomen uit Plan van Aanpak en dagelijkse werkzaamheden, kunnen uitvoeren. Eventueel een herprioritering.
- We benoemen een eigenaar/manager voor het archiefproject
- In de uitrolfase van het archiefproject (na 1 september) stemmen wij met de Doxis projectleider af op grond van prioritering en budget: wat doen zij en wat doen wij?

#### Functionaris Gegevensbescherming

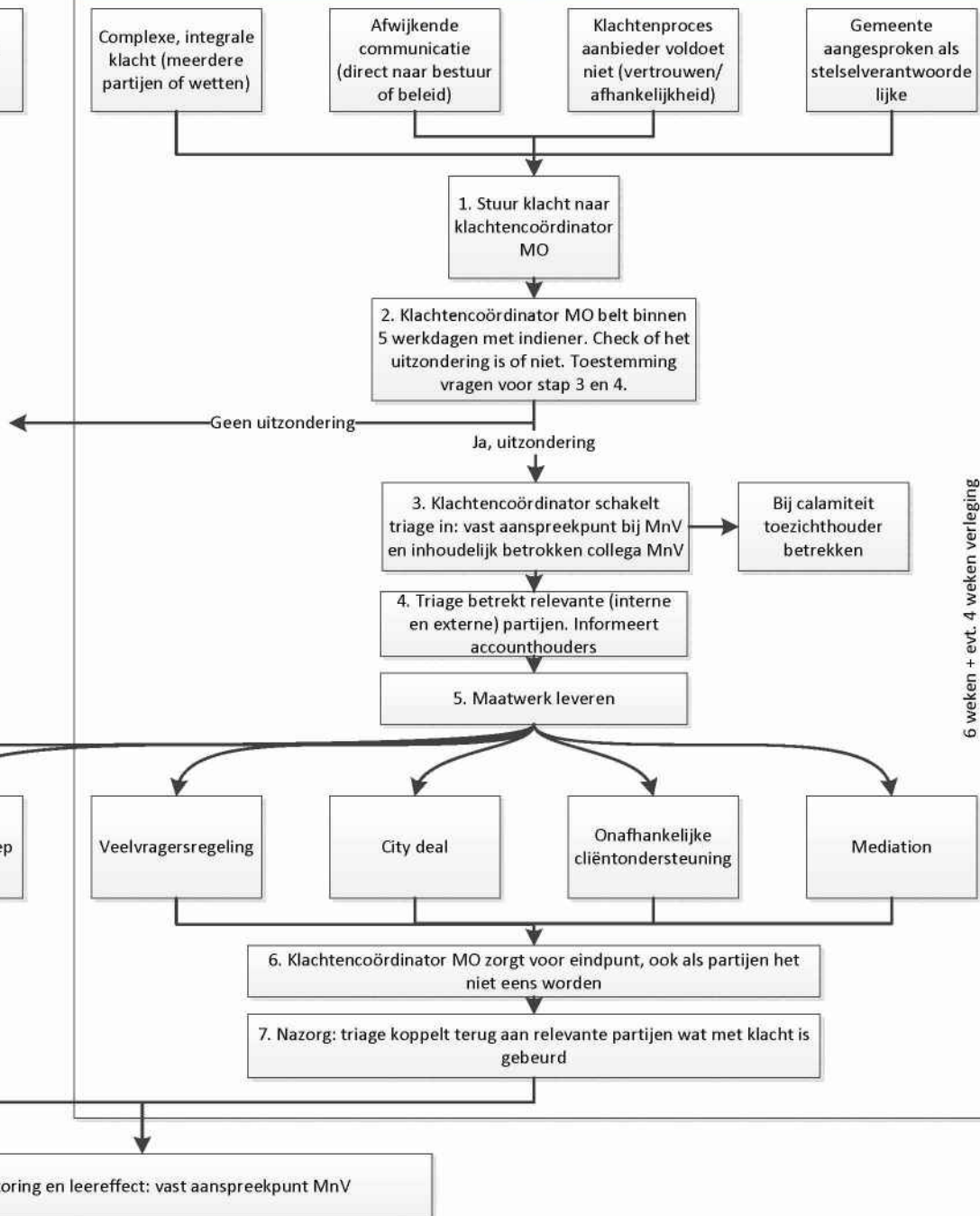
In 2020 is voor 15 uur per week via ICT-recht een externe Functionaris Gegevensbescherming aangetrokken. Deze overlegt regelmatig met de Privacy Officer.

## Regulier proces



## Nieuw proces

## Uitzondering



### Toelichting:

Dit is het proces om de afhandeling van complexe klachten van inwoners te verbeteren. Het is niet volledig uitgewerkt. Vanaf hier gaan we leren en ervaren in de praktijk. Aan de hand daarvan wordt het proces verbeterd.

### Doelen zijn:

- Zowel qua proces als inhoud verbetert de afhandeling van klachten voor de inwoners;
- Tijdwinst voor medewerkers in het team
- Concentratie van kennis, ervaring en geleerde lessen bij minder personen ivm lage aantal complexe klachten.
- Voorkomen dat klachten blijven hangen

Klachtencoördinator MO =

5.1.2.e

(vervanger is 5.1.2.e

5.1.2.e)

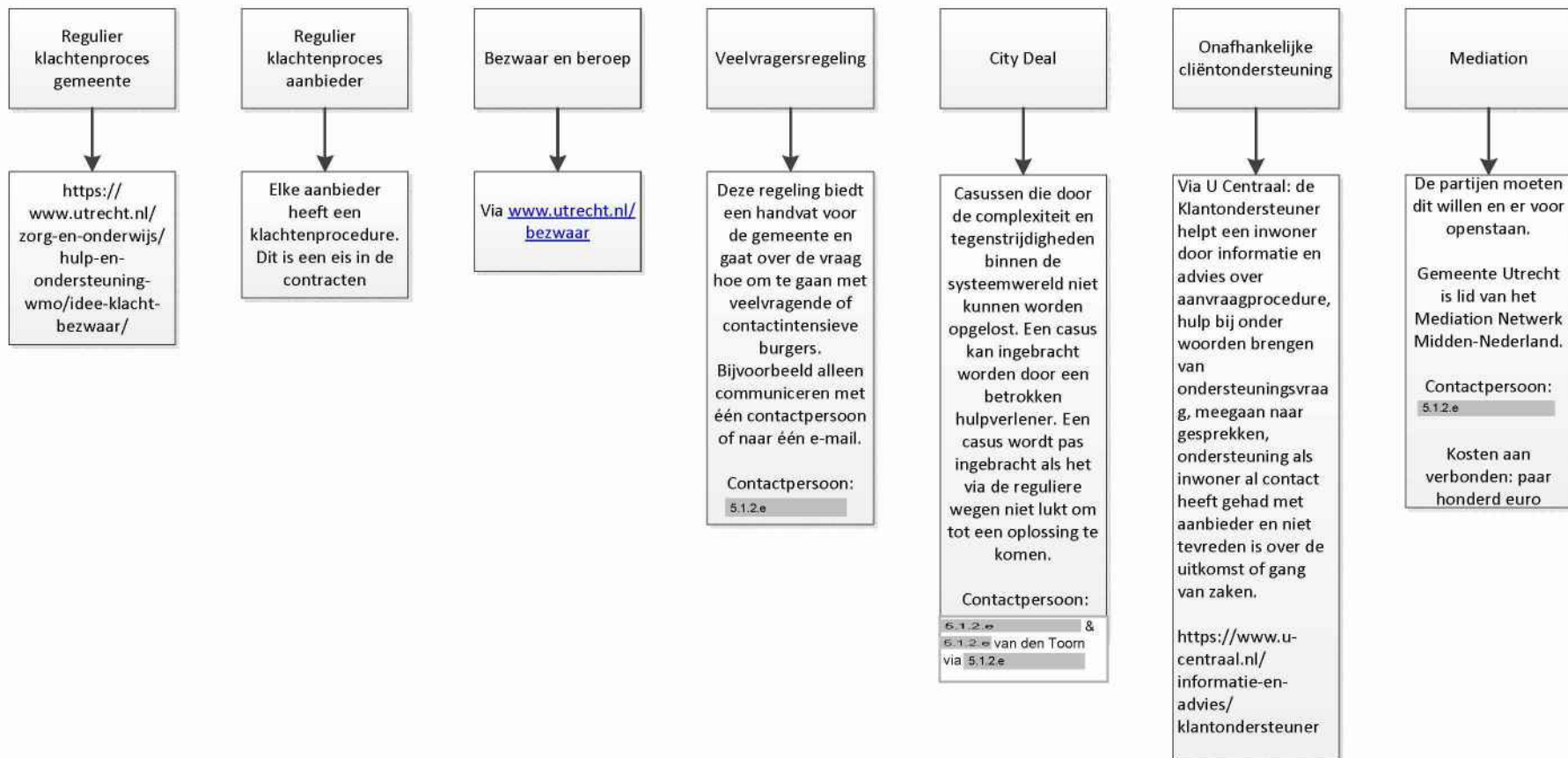
Vast aanspreekpunt MnV =

5.1.2.e

(Achtervang = 5.1.2.e 5.1.2.e)

Vast aanspreekpunt BT sociaal = 5.1.2.e 5.1.2.e 5.1.2.e

Zie volgende pagina voor meer contactpersonen en meer informatie over de instrumenten



## Gesprek gemeente Utrecht met SVMN aan de hand van strategische standaard gegevensbescherming Externe partijen – 7 maart 2022

Aanwezig:

5.1.2.e (GU), 5.1.2.e (SVMN), 5.1.2.e (SVMN), 5.1.2.e (SVMN), 5.1.2.e (GU), 5.1.2.e (GU).

De gemeente Utrecht heeft in november 2021 een strategische standaard vastgesteld als antwoord op de vragen: hoe gaan we om met de gegevensbescherming en privacy risico's van onze partners waar wij niet verantwoordelijk voor zijn, maar waar we ons als opdrachtgever wel toe moeten verhouden? Kunnen wij hierover het goede gesprek aangaan met onze partners? Hoe kunnen wij elkaar hierbij helpen dit te verbeteren?

De gemeente Utrecht gaat met al haar partners deze gesprekken aan. Omdat er recent aandacht is geweest voor datalekken bij SVMN en er een toezegging is gedaan in de raad is SVMN de eerste partner waar de gemeente Utrecht het gesprek mee voert. Wij willen de conclusies van dit gesprek delen met de gemeenten die betrokken zijn bij de bovenregionale werkgroep. Zodat dit gesprek niet met alle afzonderlijke gemeentes hoeft te worden gevoerd.

De strategische standaard adviseert om voor subsidierelaties het gesprek over gegevensbescherming te voeren aan de hand van een top 5 risico's en bijbehorende maatregelen. SVMN is tot een top 4 gekomen. SVMN geeft aan dat ze naar aanleiding van de recente gebeurtenissen naar zichzelf hebben gekeken en zich de vraag gesteld: hoe doen wij het qua gegevensbescherming? Hierop concludeert SVMN dat zij het niet slecht doet en veel heeft geïnvesteerd in een hoger volwassenheidsniveau van informatieveiligheid, maar dat het nog niet goed genoeg is. Ook gezien het vergrootglas waaronder SVMN ligt. Ze hebben oa een extern bureau gevraagd hen te helpen bij het zetten van aanvullende stappen.

### Risico 1 kwetsbaarheid door de menselijke factor

SVMN realiseert zich dat de menselijke factor een grote rol speelt bij datalekken en dat dit risico verkleind moet worden. Er gebeurt al vrij veel, qua bewustwording, e-learning, phishing simulaties etc. Een extern bureau gaat helpen de puntjes op de i te zetten. Hen wordt gevraagd verbetervoorstellen te doen, die zich richten op het aanpassen van werkprocessen zodat de ruimte voor het maken van fouten wordt verkleind, en ook op bewustwording. SVMN heeft geen zicht op hoe ze het doen qua beveiligingsrisico's en datalekken vergeleken met andere GI. Er is geen benchmark. Wel hebben ze gehoord dat een andere GI vergelijkbare aantallen heeft. Daarnaast geeft SVMN aan dat de bedrijfscultuur heel zuiver is qua melden datalekken en er hard is gewerkt aan de meldingsbereidheid van medewerkers. Hierdoor zou in theorie sommige cijfers hoger kunnen zijn, maar de daadwerkelijke aantallen vergelijkbaar met andere GI's die minder zuiver zijn qua meldingen.

Risico 2 Het risico dat men processen over het hoofd ziet.

Vanuit het oogpunt van gegevensbescherming zijn er meerdere processen relevant om risico's te minimaliseren. Er bestaat een risico dat een aantal van de processen niet of onvoldoende in beeld is, waardoor er onbewust risico's gelopen worden op dat gebied. Om dit te ondervangen is SVMN o.a. bezig met het halen van het certificaat NEN7510. SVMN denkt de certificering eind dit jaar te hebben afgerond, maar nu al op het niveau van NEN 7510 light te zitten. Dit komt overeen met ISMS niveau 3. Om de stap te zetten naar niveau 4 / het reguliere certificaat, moet later dit jaar een interne audit plaatsvinden. Afhankelijk van de uitkomsten van de interne audit wordt gestreefd naar certificering eind 2022. Er wordt gekeken naar gegevensbeveiliging op strategisch, tactisch en operationeel niveau. SVMN geeft aan dat gegevensbeveiliging verder gaat dan alleen de NEN7510 en dat er naar de hele breedte van de organisatie wordt gekeken.

Risico 3 Kwetsbaarheid door een ontoereikende technische infrastructuur en digitale omgeving.

Dit risico heeft te maken met risico 1. Wanneer de technische infrastructuur niet optimaal is, is de kans op menselijk fouten groter. Bij SVMN gaat er dit jaar gaat een vervanging van de werkplek- en server infrastructuur plaatsvinden waardoor meer en betere mogelijkheden zijn op het gebied van beveiliging en samenwerking. Dit zorgt ervoor dat er minder gevoelige informatie via de mail hoeft te worden gedeeld, wat de risico's op een datalek al flink doet dalen. Maar het neemt het risico niet volledig weg. Er is altijd een spanning tussen wat werkbaar is om de client te kunnen helpen en totale veiligheid. Dat ziet SVMN ook bij het gebruik van Zivver: dat zou de standaard werkwijze moeten zijn, maar niet alle cliënten (inclusief betrokkenen rond de cliënt) kunnen ermee uit de voeten.

Risico 4 Gevoelige informatie van SVMN bevindt zich/is vindbaar op internet.

En voorbeeld hiervan is de kopie van het intranet die recent op een openbare server heeft gestaan. SVMN werd hiermee geconfronteerd door een externe en dat is vervelend. Om dit te ondervangen wordt gebruik gemaakt van een actieve monitor & control. Er wordt als het ware preventief gescand op het internet welke informatie erop staat. Dit heeft als doel detectie (threathunting) en preventie. Er kan bijvoorbeeld worden opgespoord als medewerkers hun zakelijke e-mail gebruiken bij het inloggen op andere sites (dit gebeurt gelukkig weinig). Hier kunnen zij voor worden gewaarschuwd. Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van penetratietesten en audits. Waarbij partijen van buiten (als proef) proberen gevoelige informatie te bemachtigen.

Afspraken vervolg.

- SVMN meldt datalekken wanneer deze (klacht)gevoelig kunnen zijn bij de accounthouders. Beter te veel dan te weinig.

- Bij de bovenregionale kwartaalcijfers worden de cijfers met betrekking tot datalekken (zoals gemeld bij de AP) gedeeld, met waar relevant een duiding en benoemen van acties. Cijfers vertellen op zich niet het verhaal.

- In de jaarrapportage wordt er (net als nu) uitgebreider een stand van zaken gegeven over dataveiligheid.



## VOORBLAD

### Gesprek bestuur SVMN over datalek en klachten

#### Bestuurlijk Platform bovenregionale samenwerking Zorg voor Jeugd

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerp:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Gesprek bestuur SVMN over datalek en klachten                                                                                                                    |
| Datum BO-BP:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 6 april 2022                                                                                                                                                     |
| Opsteller:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 5.1.2.e<br>5.1.2.e 5.1.2.e<br>5.1.2.e                                                                                                                            |
| Behandelingsvoorstel:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Besluitvormend/informerend/ter bespreking                                                                                                                        |
| Bijlagen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>beknopte terugkoppeling van de 4 gesprekken d.d. 9 maart</u></li> <li>• <u>concept bericht aan de IGJ</u></li> </ul> |
| <b>Aanleiding voor dit voorstel:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- In de BO/BP van 16 februari is afgesproken dat de wethouders Eerenberg, Van Eijk en Kosterman namens de bovenregionale samenwerking een <b>gesprek</b> zouden voeren met <b>het bestuur van SVMN</b>, over het datalek, de cliëntenraad en klachtafhandeling. Het voornemen tot dit gesprek is per brief aan het bestuur van SVMN medegedeeld.</li> <li>- Op 9 maart heeft het gesprek plaatsgevonden. In het gesprek lag de nadruk <b>erg</b> op klachtafhandeling <b>en de ontvankelijkheid voor klachten van ouders</b>. <small>BR</small></li> </ul> <div style="background-color: #cccccc; height: 100px; width: 100%; margin-top: 10px;"></div> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direct voorafgaand aan deze gesprekken hebben de wethouders een <b>dilemmagesprek met de IGJ</b> gevoerd, met name over de vraag hoe we als gemeenten moeten omgaan met signalen over de kwaliteit van zorg en welke rol de IGJ daarin als toezichthouder <b>kan pakken al dan niet heeft</b>.</li> </ul> <p>Voor een beknopte terugkoppeling van de 4 gesprekken, zie bijlage X.</p> |                                                                                                                                                                  |
| <b>Gevraagde afstemming/besluitvorming</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                  |
| Instemmen met de voorgestelde vervolgstappen: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Een <b>vervolgnieuw</b> gesprek met het bestuur van SVMN, wederom te voeren door de wethouders <b>Kosterman, Eerenberg en Van Eijk en Kosterman</b>. Op de agenda:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>datalek (onderzoeken vanuit SVMN en gemeente, concrete afspraken over elkaar informeren)</u></li> <li>• 5.1.2.e</li> <li>• <u>datalek (onderzoeken vanuit SVMN en gemeente, concrete afspraken over elkaar informeren)</u></li> </ul> </li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                  |

**Commented [5.1.2.e]:** Ik zou de bijlage in 2 opdelen en door de conceptmail een groot watermerk zetten

**Commented [5.1.2.e]:** Stom detail: ik heb voorbladen voor het BO met een andere volgorde, eerst besluit dan achtergrond (ipv aanleiding). Zat in de voorbladen van laatste ASG te kijken, de variëteit is groot. Omdat ik nog een ander voorblad moet maken voor dit BO/BP vraag ik bij 5.1.2.a / 5.1.2.a een format op.



PB



### **Autoriteit Persoonsgegevens (AP)**

Van de 84 meldingen gedaan bij de afdeling Informatieveiligheid zijn er 22 datalekmeldingen gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Wij zijn alert dat deze meldingen binnen 72 uur worden gedaan. Tevens informeren wij de betrokkenen bij een datalek.

### **Gegevens sturen aan de verkeerde ontvanger: maatregel ter verbetering**

Het relatief grote aantal datalekken waarbij gegevens aan de verkeerde ontvanger werden gestuurd, had als oorzaak het verkeerd aanklikken van een mailadres in de automatische mailadres historie die in de adresbalk verscheen. Op basis van onze interne analyse is besloten tot het intrekken van de automatische mailadres aanvulling. Ook wordt in de "bewustwordingscampagne informatieveiligheid" steeds aandacht besteed aan het zorgvuldig checken van het mailadres.

### **Bewustwordingscampagne informatieveiligheid**

In juni 2020 is er gestart met de bewustwordingscampagne informatieveiligheid: 'Waken over een Schat aan Informatie'. Er is voor deze campagne een bedrijf ingehuurd om, passend bij het thema van die maand, een e-mail-Phishing, een telefonische Phishing en een insluiping te doen. De bewustwordingscampagne zal tot maart 2021 lopen en gaat daarna zeker een vervolg krijgen.

### **Thuiswerken en datalekken**

Corona heeft een flinke impact gehad op het aantal datalekken. Wij zagen het aantal gemelde beveiligingsincidenten/datalekken van drie in februari oplopen naar 10 in maart en 13 in april. Dit liep gelijk op met de start van het thuiswerken in maart. Onze analyse is dat deze toename kwam door het ontbreken van een rustige werkplek thuis. In de regelmatige coronabulletins is daarom veel aandacht besteed aan het voorkomen van datalekken, speciaal ook in de thuiswerksituatie.

## Privacy notitie t.b.v. gesprek met inwoner 20 juli

### Samen Veilig Midden Nederland, SAVE en de gemeente Utrecht

Voor de uitvoering van taken op het gebied van de Jeugdwet werkt de gemeente Utrecht samen met Samen Veilig Midden Nederland (SVMN). SVMN komt in beeld als er zorgen zijn over de veiligheid van een kind of als er sprake is van geweld in de huiselijke sfeer. SVMN bestaat uit twee diensten: Veilig Thuis Utrecht en SAVE. Veilig Thuis Utrecht houdt zich bezig met het voorkomen van kindermishandeling & huiselijk geweld. SAVE voert maatregelen van jeugdbescherming en jeugdreclassering uit.

In deze zaak zijn er bij een inwoner zorgen over de omgang met privacy door SVMN en SAVE. Om deze zorgen op juiste wijze op te kunnen vangen dient helderheid te komen over *wat* de zorgen zijn van de inwoner en *wie* deze zorgen verder kan oppakken.

### Verwerkingsverantwoordelijkheid

De verwerkingsverantwoordelijke is degene die uiteindelijk verantwoordelijk is voor de verwerking van de persoonsgegevens. De gemeente, SVMN en SAVE zijn op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Jeugdwet 'verwerkingsverantwoordelijken'. Dit betekent dat zij verantwoordelijk zijn voor de manier waarop zij persoonsgegevens verwerken.

- De gemeente: de gemeente heeft op grond van de Jeugdwet (Jw) als taak om inwoners toe te leiden naar hulp en ondersteuning. Om deze taak uit te kunnen voeren, moet de gemeente persoonsgegevens verwerken. De gemeente is verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die zij ten behoeve van haar wettelijke taken verwerkt.
- SVMN: SVMN voert in opdracht van de gemeente Utrecht taken uit op het gebied van de Jeugdwet. SVMN is vanuit haar taak verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens bij de uitvoering van de Jeugdwet.
- SAVE: voert in opdracht van de gemeente Utrecht taken uit op het gebied van jeugdbescherming en jeugdreclassering. SAVE is vanuit haar taak verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens bij de uitvoering van de Jeugdwet.

De gemeente en alle andere partijen moeten zich aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) en de Jeugdwet (Jw) houden:

- Zij mogen niet meer gegevens gebruiken dan noodzakelijk.
- Zij mogen de verzamelde persoonsgegevens niet zomaar voor een ander doel gebruiken.
- Zij moeten de verzamelde persoonsgegevens goed beveiligen.
- Zij moeten mensen goed informeren over wat zij met hun gegevens doen.
- Zij moeten mensen de mogelijkheid geven hun [privacyrechten](#) uit te oefenen.

### Advies

Op basis van het bovenstaande is het dus van belang om vast te stellen wat de aard van de klacht is van de inwoner en naar de juiste instantie door te verwijzen. Hierbij kan ook verwezen worden naar het privacybeleid van deze instantie. Niet alleen voor meer informatie over hoe er met persoonsgegevens wordt omgegaan, maar ook om een eventuele klachtenprocedure op correcte wijze op te starten.

- [Gemeente Utrecht](#): Zo gaat de gemeente om met privacy
- [Privacybeleid Samen Veilig Midden Nederland en SAVE](#)



## Voorblad

## Onderwerp: SVMN

**Staf:** Jeugd

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                 |         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------|
| <b>Stafdatum</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 14 maart 2022   |         |
| <b>Portefeuillehouder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Eelco Eerenberg |         |
| <b>Manager</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 5.1.2.e         |         |
| <b>Opsteller</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 5.1.2.e         | 5.1.2.e |
| <b>Bestuurlijk contactpersoon</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 5.1.2.e         |         |
| <b>Bestuursadviseur</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 5.1.2.e         | 5.1.2.e |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                 |         |
| <b>Doel</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Bespreken       |         |
| <b>Geheim</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Ja              |         |
| <b>Bijlagen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | geen            |         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                 |         |
| <b>Afgestemd met en akkoord met de inhoud:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Bestuurlijk     |         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Ambtelijk       |         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Extern          |         |
| <b>Nog afstemming/communicatie nodig met:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Bestuurlijk     |         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Ambtelijk       |         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Extern          |         |
| <b>Gevraagd besluit</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                 |         |
| Geen besluit gevraagd                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |         |
| <b>Aanleiding voor dit voorstel</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                 |         |
| Actualiteiten rond SVMN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                 |         |
| <b>Onderbouwing: met knelpunten en/of risico.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |         |
| <b>Denk aan: politiek, financieel, participatie, communicatie, juridische en/of organisatie.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |         |
| <p>In de staf willen we reflecteren op de gesprekken die woensdag 9 maart zijn gevoerd door wethouders in bovenregionale samenstelling met de Inspectie, SVMN en <small>BFR</small></p> <p><small>BFR</small></p> <p><small>BFR</small> Verder geven we een opsomming van de door ons genoteerde afspraken en willen we bespreken wat jouw behoeften zijn t.a.v. de manier waarop we in een bovenregionale samenstelling verder handelen (eerstvolgende BO/BP is 06-04-2022). Er zijn inmiddels schriftelijke vragen van de PVV die o.a. ingaan op deze klachten en op het rekenkameronderzoek in de gemeente Amersfoort.</p> |                 |         |
| <b>Gemaakte afspraken</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                 |         |
| <small>BFR</small>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 |         |

**Gesprek SVMN:**

- Plannen van een vervolgesprek met bestuurders van SVMN om datalek te bespreken en vervolg op afhandeling van klachten.
- SVMN en gemeenten maken een verdieping op de klachtafhandeling (hoe is deze nu georganiseerd en wat kan beter of anders).
- SVMN wil in gesprek met beide partijen, we brengen hen in contact met elkaar.
- SVMN verstrekt zodra hoorzitting afgerond stand van zaken op cliëntenraad.

**Tijdpad:**

- In week 11 (van 14 maart) plannen we op het niveau van de ASG een vervolgesprek om de afspraken vorm te geven, uit te voeren en te checken of de lijn voldoende is of meer interventies behoeft.
- Op 17-03 informeren we bovenregionale werkgroep over de stand van zaken, op 22-03 de ASG en op 06-04 het BO/BP.
- Intussen plannen we z.s.m. een vervolgesprek met SVMN.
- ...

**Planning en vervolg (op intranet staan de aanlevertermijnen)****Vervolg stafbespreking****College****Raadsinformatiebijeenkomst  
(eventueel)****Commissie****Raad**

512e 512e



Met vriendelijke groet,

51.2.e 51.2.e

Bovenregionaal Procesondersteuner

Zorg voor Jeugd en SAVE/Veilig Thuis/Regiovisie Utrechtse Regio's

Proeftuin Kind- en Gezinsbescherming Utrecht-Stad

5.1.2.e

M 5.12e

5.1.2.e

Bovenregionale samenwerking Utrechtse jeugdregio's

p/a Gemeente Amersfoort

Afdeling Samen Leven

Stadhuisplein 3

Postbus 4000

3800 AE Amersfoort



## Plan van Aanpak (PvA) Informatieveiligheid (IV)

In de prioriteiten voor 2020 zijn de nodige stappen gezet en onderwerpen afgerond. Ook de prioriteit 'archiefbeleid en- management clientdossiers' is in gang gezet. In 2020 is hiervoor een intern onderzoeksrapport gepresenteerd aan de RvB en een gespecialiseerd projectbureau is gecontracteerd om de aanbevelingen uit het rapport vanaf januari 2021 uit te gaan voeren. Bovendien zijn bij HRM processen aangepast om het informatie-veiliger te maken voor sollicitanten en medewerkers en te voldoen aan de eisen van de AVG. Dit loopt door in 2021.

In oktober 2020 is een nieuwe 'governance structuur informatieveiligheid' in werking getreden. In 2020 is tevens een externe Functionaris Gegevensbescherming aangetrokken. Deze overlegt regelmatig met de Privacy Officer.

## Vragen aan SVMN over klachtenprocedure en clienttevredenheid

In willekeurige volgorde en nog niet goed genoeg geclusterd per thema, de vragen vanuit de bovenregionale samenwerking:

- Hoe worden klagers tegemoetgekomen bij gegronde verklaarde delen van klachten?
- In hoeverre en op welke wijze wordt rapportage aangepast als klachten gegrond zijn?
- Kan er duiding op de cijfers van de klachtenanalyse/rapportage komen? Alleen cijfers zeggen niet zoveel. Bv. in hoeveel zaken speelt "niet eens met de beslissing" door één van de twee gezaghebbende ouders? Wel: in de cijfers graag duidelijkheid over: aantal klagers en aantal klachten (want een klager heeft vaak meerdere klachten). Vraag is of dat ook per gemeente kan worden gegeven.
- Merkt SVMN dat door het inzetten van de app de STEM het aantal klachten afneemt?
- Hoe worden klachten verwerkt in het Koersprogramma?
- Hoe ziet de klachtenprocedure (stappenplan) eruit bij SVMN?
- Hoe ziet de 'klantreis' er uit als ouders/jeugdigen een klacht hebben of ontevreden zijn. Waar dien je een klacht in/ welke mogelijkheden zijn er en hoe duidelijk is het voor de klant? En hoe word je geholpen en hoe snel krijg je antwoord op de klacht en hoe snel wordt de klacht opgepakt.
- Wat ziet SVMN als de grootste verbeter slag afgelopen jaar in de klachtenafhandeling?
- Welk verbeter slag wil SVMN nog maken en hoe wordt daarop ingezet? Bijv: SVMN heeft eerder aangegeven een toename van klachten/procedures te zien, dat is een maatschappelijke ontwikkeling, maar wat kan SVMN daar zelf in doen?
- Kan SVMN een top 3 onderwerpen geven waarover geklaagd wordt? En zitten hier ook nog regionale verschillen in? Is er bijvoorbeeld verschil in de aard van de klachten per regio?
- Hoe geeft SVMN ruimte aan vertrouwenspersonen in een klachtenprocedure?
- Hoe verhouden interne en externe klachtenmogelijkheden of -procedures (AKJ/SKJ) zich tot elkaar? Op welke manier zijn daar verbeteringen in aan te brengen?
- Leren GI's van elkaar als het gaat om omgang met klachten of met ontevredenheid?
- Op welke manier zouden gemeenten volgens SVMN met klachten om moeten gaan, hoe kunnen we daar de samenwerking/afstemming evt. in verbeteren?

Fysiek!! Stadhuis Amersfoort, Stadhuisplein 1, Amersfoort, Molendijkzaal 0.01

13.00 – 14.30 uur Vergadering BO/BP

Genodigden:

Wethouder Mevr. Kosterman, Wijk bij Duurstede, voorzitter  
Wethouder Mevr. Broekhuis, Utrechtse Heuvelrug, regio ZOU  
Wethouder Mevr. De Heer, Rhenen, regio Foodvalley  
Wethouder Mevr. Veneklaas, Stichtse Vecht, regio Utrecht West  
Wethouder Dhr. Eerenberg, Utrecht, regio Utrecht Stad  
Wethouder Dhr. J. Overweg, Houten, regio Lekstroom  
Wethouder Dhr. Van Eijk, Amersfoort, regio Eemland  
Wethouder Mevr. Roelie Bosch, Almere, regio Flevoland

Bij punt 2. mevr. Roelie Bosch, wethouder Almere, regio Flevoland  
5.1.2.e Almere, regio Flevoland  
5.1.2.e 5.1.2.e projectleider Essentiële Functies, Utrecht, regio Utrecht-Stad

Bij punt 3. 5.1.2.e 5.1.2.e beleidsadviseur, Utrecht, regio Utrecht Stad  
5.1.2.e beleidsadviseur, Utrecht, regio Utrecht Stad  
5.1.2.e beleidsregisseur, Amersfoort, regio Eemland

13.00 – 13.25







## Informatieveiligheid Samen Veilig Midden Nederland, Q1 t/m Q3 2022

### 1. Aantal meldingen

Van januari t/m september 2022 zijn bij de afdeling Informatieveiligheid 44 meldingen gedaan van veiligheidsincidenten of datalekken. In heel 2021 waren er 68 meldingen.

| <b>Aantal meldingen</b>                                 |            |            |            |                  |
|---------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------------|
|                                                         | 2022<br>Q1 | 2022<br>Q2 | 2022<br>Q3 | 2021<br>Q1 t/m 4 |
| <i>Gegevens verstuurd aan de verkeerde ontvanger</i>    | 9          | 10         | 13         | 44               |
| <i>Ontvanger krijgt verkeerde gegevens</i>              | 1          | 3          | 0          | 9                |
| <i>Brief kwijtgeraakt of (geopend) retour ontvangen</i> | 1          | 0          | 0          | 5                |
| <i>Telefoon/laptop/pas verloren of gestolen</i>         | 1          | 1          | 1          | 3                |
| <i>Diefstal</i>                                         | 0          | 0          | 1          | 0                |
| <i>Overig</i>                                           | 2          | 1          | 0          | 7                |
|                                                         |            |            |            |                  |
| <b>TOTAAL</b>                                           | <b>14</b>  | <b>15</b>  | <b>15</b>  | <b>68</b>        |
|                                                         |            |            |            |                  |
| Aantal meldingen<br>Autoriteit<br>Persoonsgegevens      | 3          | 5          | 7          | 16               |

### 2. Ontwikkelingen

N.a.v. het Intranet datalek van januari hebben we het datalek geanalyseerd en kwetsbaarheden binnen onze organisatie geïnventariseerd. Hieruit is gekomen dat meer bewustwording van informatieveiligheid een prioriteit is en blijft. Maar ook het behalen van nieuwe en belangrijke certificeringen zoals de NEN7510, het verbeteren van onze digitale werkomgeving en actieve monitoring van technieken en processen zijn belangrijk. Het komende jaar investeren we extra op deze gebieden. De Stuurgroep Informatieveiligheid heeft voor 2022 de punten als prioriteit opgenomen in het Plan van aanpak Informatieveiligheid 2022.

We hebben daarbij een extern adviesbureau 'Secura' ingeschakeld om ons mee te helpen met onderzoeken, vooral naar de menselijke factor bij het ontstaan van datalekken en hoe daar meer grip op te krijgen. We hebben eind september de rapportage inclusief aanbevelingen van Secura ontvangen en bespreken deze in de Stuurgroep Informatieveiligheid.

De gemeenten hebben een extern bureau Duijnborgh Audit opdracht gegeven een quickscan gegevensbescherming SVMN uit te voeren. Zij willen op die manier een antwoord te krijgen op de vraag of de maatregelen van SVMN voldoende en passend zijn, of er aanvullende maatregelen nodig zijn en zo ja, hoe de opdrachtgevers SVMN daarbij kunnen ondersteunen. Half oktober hebben wij de conceptrapportage ontvangen. De definitieve rapportage inclusief aanbevelingen bespreken wij in de Stuurgroep Informatieveiligheid.

# Leren van casuïstiek procesevaluaties



# Procesevaluatie

- Een procesevaluatie is een gesprek waarbij aan de hand van een situatie met betrokkenen wordt ingezoomd op het gelopen proces. Het gesprek is gericht op samen leren en niet op het bespreken van de situatie van een gezin op inhoud of het zoeken naar oplossingen. De focus ligt op de vraag in hoeverre het hulpverlenings- en samenwerkingsproces het belang van het kind/de jongere en ouders heeft gediend en nadrukkelijk niet op een 'schuldvraag'. Ook van processen die als positief zijn ervaren, kan veel worden geleerd, het gaat dan ook niet alleen om ingewikkelde processen.
- Doel
  - Bijdragen aan het continu verbeteren van de hulp aan Utrechtse gezinnen
  - Benutten van leeropbrengsten om de samenwerking te verbeteren binnen en tussen organisaties en de verschillende ontwikkelopdrachten in de stad verder te brengen.



# Stap 1: organiseren van een procesevaluatie

- Nodig betrokken professionals bij de casus uit voor een procesevaluatie en leg datum/tijd/plaats vast. Spreek af wie de rol van voorzitter/notulist op zich neemt en wie het cliëntperspectief vertegenwoordigt.
  - Indien het wenselijk is dat het voorzitterschap wordt ingevuld vanuit een organisatie die niet betrokken is, kan hiervoor contact worden opgenomen met een van de deelnemers aan het stedelijke leren-van-casuïstiek-overleg. De deelnemers aan het stedelijke leren-van-casuïstiekoverleg kunnen ook de verbinding liggen met het CCE.
  - Binnen iedere organisatie zijn cliëntambassadeurs/ervaringsdeskundigen beschikbaar die het cliëntperspectief kunnen vertegenwoordigen
  - Iedere organisatie heeft zich gecommitteerd aan het plan omtrent het leren van casuïstiek door middel van procesevaluaties. We verwachten dan ook dat alle betrokkenen zich inspannen om deel te kunnen nemen.
- Deel voorafgaand aan de procesevaluatie een tijdlijn met de belangrijkste punten in de samenwerking met degenen die aanwezig zijn bij de procesevaluatie, zodat iedereen hetzelfde startpunt heeft.

# Stap 2: in gesprek met kinderen/jongeren en ouders

- Inhoudelijke evaluaties met het gezin vinden standaard plaats. Ga ter voorbereiding op de procesevaluaties met kinderen/jongeren en ouders in gesprek over de volgende vragen:
  1. Welke momenten in de samenwerking tussen hulpverleners heb je als prettig ervaren? En waarom?
  2. Welke momenten in de samenwerking tussen hulpverleners heb je als vervelend ervaren? En waarom?
  3. Wat willen kinderen/jongeren en ouders verder nog meegeven?
- Indien gewenst kan bij dit gesprek ook een cliëntambassadeur/ervaringsdeskundige aanwezig zijn.
- Let op: het perspectief van kinderen/jongeren en ouders hoeft het niet hetzelfde te zijn. Je kunt ervoor kiezen om ze niet gezamenlijk te spreken.



# Stap 3: de procesevaluatie

- Ga met elkaar in gesprek over de volgende vragen:
  1. Welke momenten in de samenwerking hebben jullie als positief ervaren?
  2. Welke momenten in de samenwerking hebben jullie als ingewikkeld ervaren?
- Bespreek bij deze vragen welke factoren een rol speelden en wat helpend had kunnen zijn. Denk daarbij aan thema's als:
  - Leidende principes en samenwerkingsafspraken
  - Onderlinge verwachtingen
  - Onderling vertrouwen
- Neem in het gesprek ook de ervaringen van kinderen/jongeren en ouders mee.
- Neem aan het einde van de procesevaluatie kort de tijd om met elkaar terug te kijken op de procesevaluatie zelf.



# Leidende principes

## Leefwereld centraal

De inwoner, het gezin, het kind in het dagelijkse leven vormt het uitgangspunt.

## Doen wat nodig is

Maatwerk bieden in aanvulling op en in samenwerking met de inzet van het eigen netwerk.  
En dus niet denken in 'producten'.

## Ruimte voor de professional

Ruimte voor professionele afwegingen en beslissingen.

## Uitgaan van mogelijkheden

Normaliseren in plaats van problematiseren, aansluiten bij wat de inwoner/gezin/kind/jongere en diens omgeving kunnen.

## Zo nabij mogelijk

Zorg beschikbaar in de eigen buurt, maatwerk in aansluiting bij inwoner, gezin, kind/jongere en de omgeving daar omheen.

## Eenvoud

De inhoud is leidend, niet het systeem. Een overzichtelijk en minder versnipperd zorglandschap, minder bureaucratie.

# Stap 4: leeropbrengsten verder brengen

- Vul na afloop van de procesevaluatie het format voor het verslag in en deel het met degene die vanuit jouw organisatie aansluit bij het stedelijke leren-van-casuïstiekoverleg.

# Contactgegevens

- Vertegenwoordiging cliëntperspectief

- Buurteam: 5.1.2.e 5.1.2.e (5.1.2.e)
- SAVE: 5.1.2.e (5.1.2.e)
- KOOS: 5.1.2.e (5.1.2.e)
- Spoor030:
- Yeph:

- Vertegenwoordiging stedelijke leren-van-casuïstiek-overleg

- Buurteam: 5.1.2.e (5.1.2.e)
- SAVE: 5.1.2.e (5.1.2.e)
- KOOS: 5.1.2.e (5.1.2.e)
- Spoor030: 5.1.2.e (5.1.2.e)
- Yeph: 5.1.2.e (5.1.2.e) en 5.1.2.e (5.1.2.e)

**From:** "5.1.2.e" <5.1.2.e@igj.nl>  
**Sent:** Tue, 19 Apr 2022 17:34:31 +0200  
**To:** "5.1.2.e" <5.1.2.e@amersfoort.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@woerden.nl>  
**Cc:** "5.1.2.e" <5.1.2.e@woerden.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@amersfoort.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@woerden.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@woerden.nl>  
**Subject:** terugkoppeling en opvolging gesprekken over klachten SVMN

Beste 5.1.2.e

Op 9 maart spraken we over meldingen die wij als gemeenten binnenkrijgen over de kwaliteit van de dienstverlening van Samen Veilig Midden Nederland (SVMN). BR

BR

BR

Als gemeenten denken wij dat er, gezien de inhoud en impact van het werk van SVMN, geen twijfel zou mogen bestaan over de kwaliteit van de dienstverlening. Daarom nemen we de signalen die we hierover krijgen serieus, zeker als deze gebaseerd zijn op meerdere dossiers. BR

BR

Hoewel we de signalen serieus nemen, zijn we als gemeenten niet in de positie om een inhoudelijk oordeel te vellen over de genoemde dossiers en de kwaliteit van zorg in brede zin. Omdat de inspectie die expertise en de wettelijke positie wel heeft, hebben wij de melders geadviseerd hun klachten bij u (via het LMZ) in te dienen. Voor sommige dossiers geldt dat er eerder ook al een melding is gedaan, die volgens de melders door de IGJ niet verder is opgevolgd. Wij willen u vragen de meldingen (nogmaals) te bekijken. Wij zijn ons ervan bewust dat de inspectie een eigen en geheel onafhankelijke afweging maakt om de klacht al dan niet in behandeling te nemen en te onderzoeken. Dit hebben wij ook bij de melders aangegeven. Voor zover dat mogelijk is, zouden we graag worden geïnformeerd over de opvolging vanuit jullie.

Wij nemen als bovenregionaal samenwerkende gemeenten onze verantwoordelijkheid door in gesprek te gaan met SVMN over de aanhoudende klachten, de manier waarop binnen de organisatie de klachten worden behandeld en de manier waarop gewerkt wordt aan verbeteringen. Tot slot brengen we de melders in contact met SVMN voor een gesprek, als dat wederzijds wenselijk en mogelijk is.

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e

BR

5.1.2.e

5.1.2.e

[www.utrecht.nl](http://www.utrecht.nl)

Gemeente Utrecht

Maatschappelijke Ontwikkeling

Utrecht voor Iedereen

Aanwezig: maandag t/m 5.1.2.e







Eelco Eerenberg

Wethouder voor Volksgezondheid, Milieu &  
Emissieloos Vervoer, Jeugd en Jeugdzorg,  
Stationsgebied, Vastgoed, Wijk Leidsche Rijn  
Postadres Postbus 16200, 3500 CE Utrecht  
Telefoon 14 030  
www.utrecht.nl



Aan de gemeenteraad

|                |                    |             |                       |
|----------------|--------------------|-------------|-----------------------|
| Behandeld door | 5.1.2.e en 5.1.2.e | Datum       | 16 februari 2022      |
| Doorkiesnummer | 14030              | Kenmerk     |                       |
| E-mail         | 5.1.2.e@utrecht.nl | Onderwerp   | Datalek intranet SVMN |
| Bijlage(n)     |                    | Beleidsveld | Jeugd en Jeugdzorg    |

Geachte leden van de raad,

[Vanochtend-Gisteren](#) heeft RTV Utrecht een artikel gepubliceerd over een nieuw **groot**-datalek bij Samen Veilig Midden Nederland (SVMN).<sup>1</sup> Het gaat om het intranet van de organisatie, dat enige tijd leesbaar voor derden online heeft gestaan. Hierbij **warenzijn** onder andere interne nieuwsberichten en discussies openbaar **geworden**, **maar-ook-evenals** namen en telefoonnummers van medewerkers.

**Ik vind dit datalek en het niet tijdig en volledig informeren van de opdrachtgevers onacceptabel.** Zoals ik ook in antwoorden op vragen van RTV Utrecht heb aangegeven<sup>2</sup>, vind ik dit datalek onacceptabel. **Organisaties moeten veiligheid van hun gegevens hoge prioriteit geven.** SVMN heeft de afgelopen jaren geïnvesteerd in betere **bergingorganisatie** van informatieveiligheid, maar desondanks **blijft** er sprake van opeenvolgende datalekken bij SVMN. **Hoewel datalekken nooit in zijn geheel uitgesloten kunnen worden, vind ik dat is de omvang ervan en de impact die dit van de datalekken heeft op cliënten en professionals medewerkers te groot.** Het resultaat van de inspanningen is **nu** dus nog onvoldoende. **Dat moet veranderen en** ik heb SVMN **daarom** laten weten dat ik **concreet met acties** wil zien dat ze **de met urgentie voelen en daar naar handelen.**

Commented [5.1.2.e]: Enkelvoud/meervoud hun?

**SVMN heeft laten weten dat zij constateert in een reactie op de berichtgevingen dat menselijk handelen een belangrijke rol speelt bij het ontstaan van datalekken en dat dit expliciete aandacht nodig heeft.** Ze intensiveren per direct hun acties binnen het programma informatieveiligheid. Daarnaast geven ze een extern bureau de opdracht **om** te onderzoeken welke maatregelen **SVMN-ze** aanvullend moeten nemen om het risico op menselijke fouten bij gegevensbescherming te **minimaliseren/verkleinen.**

Commented [5.1.2.e]: Tekst obv officiële reactie SVMN. Is breed gedeeld met opdrachtgevers. Kan er ook uit.

De gemeente Utrecht is samen met de andere gemeenten in de regio opdrachtgever van SVMN **en de problemen met de informatiebeveiliging bij SVMN raken ons allemaal. Morgen bespreek ik heb** met mijn collega-wethouders **besproken** welke aanvullende acties we **noodzakelijk** vinden. Naar

Commented [5.1.2.e]:

<sup>1</sup> Opnieuw groot datalek bij SAVE en Veilig Thuis: duizenden interne pagina's op internet - RTV Utrecht

<sup>2</sup> Wethouder Eerenberg: 'Datalek bij Samen Veilig is onacceptabel' - RTV Utrecht

Eelco Eerenberg

Wethouder voor Volksgezondheid, Milieu &  
Emissieloos Vervoer, Jeugd en Jeugdzorg,  
Stationsgebied, Vastgoed, Wijk Leidsche Rijn

Datum 15 februari 2022  
Ons kenmerk

aanleiding van het datalek in 2019 hebben de gemeenten Utrecht samen met de andere regio's opdracht gegeven aan het COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement om onderzoek te doen naar de afhandeling van dat datalek en de status van de informatiebeveiliging. De uitkomst van dat onderzoek was dat SVMN de informatiebeveiliging beleidsmatig en organisatorisch heeft inggericht, maar dat er wat de implementatie nog niet was afgerond betreft nog stappen gezet moesten worden. Wij gaan ik zal in het gesprek morgen aandringen op een nieuw onafhankelijk extern onderzoek instellen, dat inzicht moet geven in de huidige stand van zaken, in hoeverre SVMN de aanbevelingen van het COT voldoende heeft opgevolgd en hoe de inspanningen van SVMN kunnen worden versterkt, versneld en verbeterd. Dit onderzoek komt wat mij betreft beven opnaast de inzet van een doordie zelf pleegt SVMN in te huren extern bureau, dat zich vooral zal richten op het minimaliseren van fouten door menselijk handelen. Door deze brede reflectie en inspanning moeten dergelijke incidenten datalekken in de toekomst zoveel mogelijk voorkomen worden.

Binnen X weken kom ik bij u terug met de uitkomsten van het gesprek met de andere wethouders en onze verdere inzet op dit dossier.

Met vriendelijke groet,

Eelco Eerenberg

**From:** "5.1.2.e" <5.1.2.e@samenveilig.nl>  
**Sent:** Wed, 16 Mar 2022 12:40:40 +0100  
**To:** "5.1.2.e" <5.1.2.e@utrecht.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@utrecht.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@amersfoort.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@montfoort.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@montfoort.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@NIEUWEGEIN.NL>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@amersfoort.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@stichtsevecht.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@utrecht.nl>  
**Cc:** "5.1.2.e" <5.1.2.e@samenveilig.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@samenveilig.nl>  
**Subject:** Opdracht adviesbureau beoordeling informatiebeveiliging Samen Veilig  
**Attachments:** 20220314 Secura Offerte nulmeting SVMN ondertekend.pdf, 20220313 Secura offerte beoordeling volwassenheid SVMN ondertekend.pdf  
**Categories:** Doen

Beste allen,

Zoals toegezegd in het bovenregionale accountgesprek SVMN op 23 februari, sturen we jullie hierbij de opdracht aan adviesbureau Secura voor beoordeling van onze informatiebeveiliging.

Het adviesbureau gaat onder meer de 'volwassenheidsgraad' van onze informatieveiligheid meten en advies uitbrengen over waar en hoe dit beter kan. Het zal duidelijk maken welke stappen wij als organisatie moeten nemen om verder te bouwen op onze bestaande inspanningen mbt informatieveiligheid.

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e

5.1.2.e

#### Bestuur

Tiberdreef 8 | 3561 GG Utrecht

M 5.1.2.e

Samen Veilig



SAVE en Veilig Thuis Utrecht zijn onderdeel van Samen Veilig Midden-Nederland



Niet printen is beter voor het milieu



|                      |         |
|----------------------|---------|
| Agendapunt<br>3.1.1. | SAVE/VT |
|----------------------|---------|

## Bestuurlijke Overlegtafel Utrechtse bovenregionale samenwerking Zorg voor Jeugd

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerp                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Gesprek bestuur SVMN over datalek en klachten                                                        |
| Datum overleg                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 6 april 2022                                                                                         |
| Opsteller                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 5.1.2e<br>5.1.2e 5.1.2e<br>5.1.2e                                                                    |
| Behandelingsvoorstel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Besluitvormend                                                                                       |
| Bijlagen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 3.1.2. Beknopte terugkoppeling van de 4 gesprekken d.d. 9 maart<br>3.1.3. Concept bericht aan de IGJ |
| <b>Gevraagd besluit(en)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                      |
| <p>Onderstaande besluiten komen voort uit gesprekken met de IGJ, het bestuur van SVMN en enkele melders van klachten, die zijn gevoerd op 9 maart door de wethouders Eerenberg, Van Eijk en Kosterman.</p> <p>Onderschrijven van onze rol en verantwoordelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- We zien <u>geen</u> rol voor gemeenten als het gaat om toezicht op de kwaliteit van de zorg/dienstverlening van SVMN. Dat betekent dat we ons inhoudelijk niet verdiepen in en oordelen over de 100 dossiers, erover niet inhoudelijk in gesprek met de melders en SVMN gaan (zoals de melders ons gevraagd hebben).</li> <li>- We zien <u>wel</u> een rol voor gemeenten als het gaat het voeren van gesprekken en het maken van afspraken met SVMN over de uitvoering van het koersprogramma, de inrichting van de klachtafhandeling, de cliëntenraad, de opvolging van het datalek.</li> </ul> <p>Instemmen met de voorgestelde vervolgstappen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Een vervolgesprek met het bestuur van SVMN, wederom te voeren door de wethouders Kosterman, Eerenberg en Van Eijk. Op de agenda: <ul style="list-style-type: none"> <li>• datalek (onderzoeken vanuit SVMN en gemeente, concrete afspraken over elkaar informeren)</li> <li>• cliëntenraad (stand van zaken procedure LCcV, werving nieuwe leden)</li> <li>• klachtafhandeling (houding en ontvankelijkheid van SVMN t.o.v. klachten, opvolging recente gesprekken over klachten inclusief de dilemma's van de wethouders daarin, afspraak over analyse procedure klachtafhandeling SVMN).</li> </ul> <p>We leggen daarin expliciet de koppeling met het Koersprogramma: hoe kunnen we een concreter beeld bij de stappen en resultaten krijgen, en hebben we voldoende overtuiging dat de benodigde verbetering in gang is gezet?</p> </li> <li>2. Een actie richting de IGJ (zoals toegezegd in het gesprek naar aanleiding van de tweede melding): <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Advies:</b> een bericht waarin we aangeven dat we gesprekken hebben gevoerd en de melders hebben geadviseerd hun meldingen (deels opnieuw) bij de IGJ in te dienen. Voorstel is een e-mail vanuit de gemeente Utrecht, waarin wordt verwezen naar de bovenregionale samenwerking. Zie bijlage B voor een tekstvoorstel.</li> <li>• <b>Alternatief:</b> een bericht waarin we aangeven dat we gesprekken hebben gevoerd, de melders hebben geadviseerd hun meldingen (deels opnieuw) bij de IGJ in te dienen en de IGJ expliciet vragen om te (her)overwegen deze meldingen in behandeling te nemen. Bij dit alternatief spreken we ons in zekere zin uit over wat volgens ons een passende actie van de IGJ zou zijn.</li> </ul> </li> </ol> |                                                                                                      |



- NB: In het dilemmagesprek gaf de IGJ ook als optie dat we als gemeenten zelf een met feiten onderbouwde melding doen. Dit adviseren wij niet, omdat we niet beschikken over de dossiers en niet in de inhoud van de klachten willen duiken.

#### Achtergrond/toelichting (advies indien van toepassing)

- In de BO/BP van 16 februari is afgesproken dat de wethouders Eerenberg, Van Eijk en Kosterman namens de bovenregionale samenwerking een **gesprek** zouden voeren met **het bestuur van SVMN**, over het datalek, de cliëntenraad en klachtafhandeling. Het voornemen tot dit gesprek is per brief aan het bestuur van SVMN medegedeeld.
- Op 9 maart heeft het gesprek plaatsgevonden. In het gesprek lag de nadruk op klachtafhandeling en de ontvankelijkheid voor klachten van ouders. Dit was mede naar aanleiding van **meerdere signalen/klachten** die in de week voorafgaand aan het gesprek bij wethouder Eerenberg zijn binnengekomen. Het gaat om signalen van personen die, in de rol van cliëntvertrouwenspersoon/ondersteuner op verschillende casussen, aangeven dat de **kwaliteit van de dienstverlening van SVMN zeer slecht** zou zijn. Bij één van de personen ging het om constatering op basis van meer dan 100 dossiers van SVMN.
- De melders vroegen om een **gesprek met de wethouder** waarin zij hun constatering konden toelichten. Zij gaven aan ook in contact met de media (RTV Utrecht, EenVandaag) te staan. Voor een gesprek op enkel ambtelijk niveau stonden zij niet open.
- Vanuit Utrecht en Amersfoort is besloten de melders van de klachten tegemoet te komen in hun verzoek om een gesprek met de wethouder, en dit op te pakken **in de samenstelling van wethouders** die ook het gesprek met het bestuur van SVMN zouden voeren.
- Direct voorafgaand aan deze gesprekken hebben de wethouders een **dilemmagesprek met de IGJ** gevoerd, met name over de vraag hoe we als gemeenten moeten omgaan met signalen over de kwaliteit van zorg en welke rol de IGJ daarin als toezichthouder al dan niet heeft.

#### Mogelijk(e) knelpunt(en)

#### Afstemming bovenregionale dossiers en mogelijke uitkomsten

Nvt



### **Bijlage 3.1.2. horende bij voorblad 'Gesprek SVMN datalek en klachtafhandeling'**

**Korte terugkoppeling van de gevoerde gesprekken op 9 maart (in de volgorde waarin ze hebben plaatsgevonden):**

#### **1. Gesprek IGJ**

*(Eerenberg, Van Eijk, Kosterman)*

- Insteek was een dilemma met de IGJ te bespreken: we krijgen met enige regelmaat klachten over het functioneren van SVMN, via cliënten, anders betrokkenen maar ook via politiek en media. We kunnen deze klachten inhoudelijk niet goed beoordelen en verwijzen mensen daarom vaak door naar de instanties die bevoegd zijn om de klachten daadwerkelijk op te pakken. Tegelijkertijd voelen we ons als opdrachtgever wel aangesproken en zijn we verantwoordelijk. Hoe gaan we als inspecties en opdrachtgevers om met de aanhoudende klachten, mede vanuit signalen van SVMN dat gezinsvoogdenlastiger in gesprek kunnen komen met ouders door de negatieve berichtgeving?
- Gemaakte afspraak: de afspraken vanuit de gesprekken met vertrouwenspersonen terugkoppelen aan de IGJ. De beide partijen hebben beiden al eerder een melding bij het meldpunt gedaan die niet heeft geleid tot een onderzoek van de IGJ.

#### **2. Gesprek melding 1**

*(Eerenberg, Van Eijk)*

- Mevrouw heeft veel ervaring in de jeugdzorg. Als vertrouwenspersoon ondersteunt ze cliënten van SVMN. In die rol signaleert ze (in vergelijking met andere GI's) slechte bejegening, gebrek aan lerend vermogen, het ontbreken van een interne klachtenfunctionaris, een slecht functionerende cliëntenraad, onzorgvuldig handelen op individuele casussen.
- Gemaakte afspraken:
  - o Gemeenten vragen SVMN naar het proces klachtenafwikkeling binnen SVMN evenals de inzet op het voorkomen van klachten, en brengen de suggestie over om naar Veilig Thuis IJsselland als goed voorbeeld te kijken, ook als het gaat om het hebben van een interne klachtenfunctionaris.
  - o Wethouders brengen verzoek over aan SVMN om in gesprek te gaan met mevrouw voor een reflectie over de klachten en over een eventueel excuus in een specifieke casus.

#### **3. Gesprek SVMN**

*(Eerenberg, Van Eijk, Kosterman)*

- Gesprek was bedoeld om in gesprek te gaan over de afhandeling van het datalek, en over de cliëntenraad en klachtafhandeling. Gezien de actualiteit ging het gesprek vooral over de ontvankelijkheid van SVMN voor klachten en de klachtafhandeling.
- Gemaakte afspraken:
  - o Plannen van een vervolgesprek met bestuurders van SVMN om datalek te bespreken en vervolg op afhandeling van klachten.
  - o SVMN en gemeenten maken een verdieping op de klachtafhandeling (hoe is deze nu georganiseerd en wat kan beter of anders).
  - o SVMN wil in gesprek met beide partijen, we brengen hen in contact met elkaar.
  - o SVMN verstrekt, zodra hoorzitting afgerond, stand van zaken op cliëntenraad.

#### **4. Gesprek melding 2**

*(Eerenberg, Van Eijk)*

- De melders in dit gesprek hebben ervaring in de jeugdzorg. Mevrouw heeft een adviesbureau in de jeugdzorg/jeugdbescherming en adviseert als orthopedagoog, criminoloog en universitair docent bij concrete casussen. Vanuit het adviesbureau heeft zij inzicht in ongeveer 100 casussen van SVMN waarbij onzorgvuldig/onwenselijk gehandeld zou zijn, qua bejegening, gebrekkige hulpverlening, te weinig inzet van zorg, klachtafhandeling, werkdruk van professionals, onvoldoende inzet van de juiste expertise voor diagnose aan de voorkant etc.
- Gemaakte afspraken:
  - o Op verzoek van partijen vragen gemeenten bestuurders SVMN om in gesprek te gaan. Het verzoek van partijen aan gemeenten is om dat als onafhankelijke partij aan te sluiten. Vraag is vanuit welke rol gemeente(n) dat kunnen.
  - o Gemeenten nemen contact op met IGJ zodat de melding van 5.1.2.e onder de aandacht wordt gebracht.

**From:** "5.1.2.e" <5.1.2.e@amersfoort.nl>  
**Sent:** Mon, 28 Feb 2022 11:51:47 +0100  
**To:** "5.1.2.e" <5.1.2.e@oudewater.nl> <5.1.2.e@oudewater.nl>; "Cees van Eijk" <5.1.2.e@amersfoort.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@heuvelrug.nl> <5.1.2.e@heuvelrug.nl>; "Eerenberg, Eelco" <5.1.2.e@utrecht.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@houten.nl> <5.1.2.e@houten.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@rhenen.nl> <5.1.2.e@rhenen.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@wijkbijduurstede.nl> <5.1.2.e@wijkbijduurstede.nl>  
**Cc:** "5.1.2.e" <5.1.2.e@debilt.nl> <5.1.2.e@debilt.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@utrecht.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@amersfoort.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@stichtsevecht.nl> <5.1.2.e@stichtsevecht.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@veenendaal.nl> <5.1.2.e@veenendaal.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@nieuwegein.nl> <5.1.2.e@nieuwegein.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@woerden.nl> <5.1.2.e@woerden.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@stichtsevecht.nl> <5.1.2.e@stichtsevecht.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@stichtsevecht.nl> <5.1.2.e@stichtsevecht.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@veenendaal.nl> <5.1.2.e@veenendaal.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@utrecht.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@utrecht.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@nieuwegein.nl> <5.1.2.e@nieuwegein.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@utrecht.nl> <5.1.2.e@utrecht.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@heuvelrug.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@montfoort.nl> <5.1.2.e@montfoort.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@veenendaal.nl> <5.1.2.e@veenendaal.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@stichtsevecht.nl> <5.1.2.e@stichtsevecht.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@rhenen.nl> <5.1.2.e@rhenen.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@woerden.nl> <5.1.2.e@woerden.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@stichtsevecht.nl> <5.1.2.e@stichtsevecht.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@stichtsevecht.nl> <5.1.2.e@stichtsevecht.nl>  
**Subject:** brief aan SVMN over datalek + reactie  
**Attachments:** 036 2022 02 25 van RvB aan wethouders bovenregionaal overleg inz. datalek SVMN.pdf, 220223 Ondertekende brief bovenregionale samenwerking datalek SVMN V3.pdf

Beste bestuurders,

Bijgaand ter informatie ontvangt u de brief die is uitgegaan namens de bovenregionale samenwerking en de reactie daarop van SVMN met betrekking tot de datalek.

SVMN wil graag in gesprek met gemeenten. Ik zal dat dat oppakken en proberen op korte termijn een gesprek plannen met wethouders mevr. Kosterman, de heren Eerenberg en Van Eijk en ambtelijk 5.1.2.e en 5.1.2.e 5.1.2.e

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e

Bovenregionaal Procesondersteuner  
 Zorg voor Jeugd en SAVE/Veilig Thuis/Regiovisie Utrechtse Regio's  
 Proeftuin Kind- en Gezinsbescherming Utrecht-Stad

maandag t/m vrijdag tot 14.00 uur

M 5.1.2.e

5.1.2.e <5.1.2.e@amersfoort.nl>

Bovenregionale samenwerking Utrechtse jeugdregio's  
 p/a Gemeente Amersfoort  
 Afdeling Samen Leven  
 Stadhuisplein 3  
 Postbus 4000  
 3800 AE Amersfoort





Mail: 5.1.2.e @amersfoort.nl

Wethouders van de Utrechtse Jeugdregio's

secretariaat Bestuurlijk platform Utrechtse Jeugdregio's  
p/a Gemeente Amersfoort  
Afdeling Samen Leven  
Postbus 4000  
3800 EA Amersfoort

Ons kenmerk: 036 2022 02 25/KS/ms

Onderwerp: Bestuurlijk gesprek over datalekken

Utrecht, 25 februari 2022

Geachte wethouders,

In antwoord op uw brief van 22 februari jl. wil ik u laten weten dat we graag met u in gesprek gaan over het voorgenomen externe onderzoek en de genoemde onderwerpen als de opeenvolging van de datalekken, de acties die we als Samen Veilig ondernemen en de wijze waarop we u in voorkomende gevallen informeren.

In het bovenregionale accountgesprek van 23 februari jl. hebben we reeds gesproken over het recente datalek en het moment van informeren van u als opdrachtgevers. We hebben daar laten weten dat we als Samen Veilig ook externe deskundigheid vragen om ons te helpen hoe we de informatieveiligheid kunnen verbeteren en bovenal hoe we de kwetsbare menselijke factor met elkaar zo organiseren dat we verdere datalekken zoveel mogelijk voorkomen. De opdracht zullen we met de deelnemers van het bovenregionale accountgesprek delen.

We wachten uw uitnodiging voor het gesprek af.

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e

5.1.2.e

Bestuurder

Samen Veilig Midden-Nederland



**Bijlage 3.1.3. horende bij voorblad 'Gesprek SVMN datalek en klachtafhandeling'****Voorstel voor bericht aan IGJ**

*Beste [inspecteur],*

*Op 9 maart spraken wij over meldingen die wij als gemeenten binnenkrijgen over de kwaliteit van de dienstverlening van Samen Veilig Midden Nederland (SVMN). Later die dag zouden we twee gesprekken met melders van klachten voeren en we spraken af dat wij u naderhand informeren over de opvolging van die gesprekken.*

*Enkele wethouders vanuit de bovenregionale samenwerkende gemeenten in Utrecht hebben twee gesprekken gevoerd naar aanleiding van twee meldingen. Melders hebben klachten over het functioneren van SVMN, gebaseerd op dossiers waarop zij in meer of mindere mate betrokken zijn geweest in hun rol als cliëntvertrouwenspersoon en (juridisch) adviseur. De melders in het tweede gesprek geven aan hun klachten te baseren op meer dan 100 toetsbare dossiers.*

*Als gemeenten denken wij dat er, gezien de inhoud en impact van het werk van SVMN, geen twijfel zou mogen bestaan over de kwaliteit van de dienstverlening. Daarom nemen we de signalen die we hierover krijgen serieus, zeker als deze gebaseerd zijn op meerdere dossiers. De melders hebben in de gesprekken enkele voorbeelden uit de dossiers benoemd, maar wij hebben geen inzage in de dossiers.*

*Hoewel we de signalen serieus nemen, zijn we als gemeenten niet in de positie om een inhoudelijk oordeel te vellen over de genoemde dossiers en de kwaliteit van zorg in brede zin. Omdat de inspectie die expertise en de wettelijke positie wel heeft, hebben wij de melders geadviseerd hun klachten bij u (via het LMZ) in te dienen. Voor sommige dossiers geldt dat er eerder ook al een melding is gedaan, die volgens de melders door de IGJ niet verder is opgevolgd. Wij zijn ons ervan bewust dat de inspectie een eigen en geheel onafhankelijke afweging maakt om de klacht al dan niet in behandeling te nemen en te onderzoeken. Dit hebben wij ook bij de melders aangegeven.*

*Wij nemen als bovenregionaal samenwerkende gemeenten onze verantwoordelijkheid door in gesprek te gaan met SVMN over de aanhoudende klachten, de manier waarop binnen de organisatie de klachten worden behandeld en de manier waarop gewerkt wordt aan verbeteringen. Tot slot brengen we de melders in contact met SVMN voor een gesprek, als dat wederzijds wenselijk en mogelijk is.*

*[afsluiting]*

**From:** "5.1.2.e"  
**Sent:** Wed, 23 Feb 2022 11:50:06 +0100  
**To:** "5.1.2.e" <5.1.2.e@samenveilig.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@samenveilig.nl>  
**Cc:** "5.1.2.e" <5.1.2.e@amersfoort.nl>; "5.1.2.e"  
<5.1.2.e@utrecht.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@samenveilig.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@montfoort.nl>  
<5.1.2.e@montfoort.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@amersfoort.nl>; "5.1.2.e"  
<5.1.2.e@stichtsevecht.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@samenveilig.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@samenveilig.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@amersfoort.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@NIEUWEGEIN.NL>;  
"5.1.2.e" <5.1.2.e@utrecht.nl>; "Bestuurssecretariaat" <5.1.2.e@samenveilig.nl>  
**Subject:** brief wethouders bovenregionale samenwerking  
**Attachments:** 220223 Ondertekende brief bovenregionale samenwerking datalek SVMN V3.pdf  
**Importance:** High

Beste 5.1.2.e en 5.1.2.e

Namens de wethouders uit de bovenregionale samenwerking stuur ik jullie bijgaande brief. We willen vanmiddag in het bovenregionale accountgesprek stilstaan bij de inhoud.

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e

5.1.2.e

Beleidsadviseur

5.1.2.e

5.1.2.e@utrecht.nl

[www.utrecht.nl](http://www.utrecht.nl)

Gemeente Utrecht - Maatschappelijke Ontwikkeling

Team Utrecht voor Iedereen - Landelijke Vreemdelingen Voorziening

Team Jeugd, Zorg en Veiligheid - Jeugdbescherming

Aanwezig: maandag t/m donderdag





## Bovenregionaal Bestuurlijke Overlegtafel van de Utrechtse Jeugdregio's

Aan Samen Veilig Midden Nederland

T.a.v. 5.1.2.e en 5.1.2.e  
Tiberdreef 8  
3561 GG Utrecht

Behandeld door

5.1.2.e 5.1.2.e

E-mail

5.1.2.e@utrecht.nl

Bijlagen

Uw kenmerk

Uw brief van

Datum

22 februari 2022

Ons Kenmerk

Onderwerp

Bestuurlijk gesprek over datalekken

Verzonden

22 februari 2022

Geachte bestuurders van Samen Veilig Midden Nederland,

Afgelopen week hebben wij via de media het bericht ontvangen dat er een nieuw datalek heeft plaatsgevonden bij SVMN. We zijn geschrokken dat er wederom een datalek heeft plaatsgevonden en zijn ontevreden over de gang van zaken rond het datalek. Bij datalekken, zeker van deze omvang, willen wij als opdrachtgever tijdig op de hoogte worden gebracht en willen wij dit niet horen via de media.

We gaan graag op korte termijn met u in gesprek over de opvolging van datalekken, de acties die u gaat ondernemen, en de manier en momenten waarop u ons in voorkomende gevallen informeert. Passend bij de intenties en verwachtingen over bijvoorbeeld transparantie zoals ook met het Koersprogramma wordt nagestreefd.

Ook hebben wij besloten een onafhankelijk onderzoek uit te laten voeren naar de stand van zaken rond de opvolging en uitvoering van de aanbevelingen uit het onderzoek van het COT in 2019. Naar aanleiding van de opeenvolgende datalekken maken wij ons zorgen of de aanbevelingen voldoende zijn opgevolgd en uitgevoerd. We willen daarin tevens een advies vragen over wat nodig en helpend is om zowel in materiële zin als in houding en gedrag het proces rond gegevensbescherming bij SVMN te versterken en te versnellen.

Op woensdag 23 februari 2022 staat het bovenregionale accountgesprek gepland. Dat lijkt ons een passend moment voor een eerste gesprek over genoemde onderwerpen. Aanvullend willen we vanuit de bovenregionale samenwerking op een nog te plannen moment met u bestuurlijk in gesprek gaan. We willen dan ook een aantal andere onderwerpen met u bespreken, waaronder de stand van zaken rond de klachtenprocedures en de cliëntenraad, vanuit het belang van deze onderwerpen voor de goede ondersteuning van jeugdigen en gezinnen.

Hoogachtend, namens de wethouders van de Utrechtse Jeugdregio's,

Wil Kosterman

Voorzitter van de Bestuurlijke Overlegtafel van de Utrechtse Jeugdregio's

Wethouder gemeente Wijk bij Duurstede

5.1.2.e

**From:** "5.1.2.e"  
**Sent:** Thu, 17 Feb 2022 12:35:13 +0100  
**To:** "5.1.2.e" <5.1.2.e@utrecht.nl>  
**Cc:** "5.1.2.e" <5.1.2.e@utrecht.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@utrecht.nl>  
**Subject:** Fwd: 20220217 MV datalek SVMN aangepast  
**Attachments:** 20220217 MV datalek SVMN.docx

Hoi 5.1.2.e  
In de bijlage vind je de antwoorden op de MV over het datalek. Mochten er nog vragen of onduidelijkheden zijn, dan kun je het beste contact opnemen met 5.1.2.e of 5.1.2.e

Groet, 5.1.2.e  
**From:** 5.1.2.e <5.1.2.e@utrecht.nl>  
**Sent:** Thursday, February 17, 2022 12:30:04 PM  
**To:** 5.1.2.e <5.1.2.e@utrecht.nl>  
**Cc:** 5.1.2.e <5.1.2.e@utrecht.nl>; 5.1.2.e <5.1.2.e@utrecht.nl>; 5.1.2.e <5.1.2.e@utrecht.nl>  
**Subject:** RE: 20220217 MV datalek SVMN aangepast

Hierbij, met de aanvullingen.

Groet 5.1.2.e

---

**Van:** 5.1.2.e <5.1.2.e@utrecht.nl>  
**Verzonden:** donderdag 17 februari 2022 12:08  
**Aan:** 5.1.2.e <5.1.2.e@utrecht.nl>; 5.1.2.e <5.1.2.e@utrecht.nl>; 5.1.2.e <5.1.2.e@utrecht.nl>  
**Onderwerp:** 20220217 MV datalek SVMN

Hoi,

Zie bijgevoegd!





# Mondelinge vragen Datalek SAVE

17 februari 2022

## Vragen:

Afgelopen dinsdag berichtte RTV Utrecht over het zoveelste datalek bij Samen Veilig Midden-Nederland.<sup>1</sup> Duizenden pagina's van het intranet van Samen Veilig waren via het internet toegankelijk. Het gaat om 06-nummers en mailadressen van medewerkers, maar ook wachtwoorden voor instructiefilms en gemeenschappelijke websites. Voor zover bekend zijn er geen cliëntgegevens openbaar geworden. Naar aanleiding hiervan hebben de fracties van VVD, PvdA, DENK, Student & Starter, CDA, Stadsbelang Utrecht, GroenLinks, PVV, D66, Partij voor de Dieren en de SP de volgende vragen.

1. Hoe oordeelt het college over het zoveelste datalek bij Samen Veilig? Deelt het college onze zorg in hoeverre de organisatie in staat is op een zorgvuldige wijze met persoonsgegevens om te gaan? Zo nee, waarom niet?
  - De zorg van de raad delen we, we vinden het onacceptabel wat er is gebeurd.
  - Wij zijn van mening dat de inspanningen van Samen Veilig om de informatieveiligheid te verbeteren onder de streep nog onvoldoende resultaten laten zien.

Dit is niet de eerste keer dat de organisatie in opspraak komt om het lekken van interne gegevens. In een reactie op het datalek laat Samen Veilig weten zich te realiseren dat dit het vertrouwen in de organisatie niet ten goede komt.

2. Hoe oordeelt het college over de ontstane schade aan het vertrouwen dat kinderen, ouders en medewerkers in Samen Veilig zouden moeten hebben?
  - Vertrouwen is in het werkveld van Samen Veilig onmisbaar. De opeenvolging van datalekken schaden het vertrouwen.
  - Dat weet Samen Veilig. We zien dat Samen Veilig n.a.v. het datalek in 2019 heeft geïnvesteerd in voorkomen van datalekken, maar zien ook dat het tot op heden niet genoeg is.
3. Welke consequenties zou dit zoveelste datalek moeten hebben voor de samenwerking tussen de gemeente Utrecht en Samen Veilig? Welke maatregelen kan en wil het college nemen?
  - Ik heb gisteren met collega-wethouders uit de regio gesproken over de opeenvolging van datalekken.
  - Wij delen de ontevredenheid over de opeenvolging van datalekken en over het uitblijven van tijdige communicatie hierover.
  - En we gaan daarom een onafhankelijk onderzoek, een quick scan, instellen naar de opvolging van de aanbevelingen van het instituut voor veiligheids- en crisismangement (COT) vanwege het datalek in 2019.

<sup>1</sup> <https://www.rtvutrecht.nl/nieuws/3312600/opnieuw-groot-datalek-bij-save-en-veilig-thuis-duizenden-interne-paginas-op-internet>



- Het onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van mij en van de wethouders met wie ik mede-opdrachtgever ben van Samen Veilig.
  - We willen weten of Samen Veilig de adviezen en plannen die zijn gemaakt na het eerdere datalek worden opgevolgd en uitgevoerd. En we willen weten wat er nodig is om dit te versnellen.
  - Dit laten we in een gezamenlijke brief met de andere wethouders en in een stevig gesprek ook weten aan Samen Veilig.
4. Kan het college aangeven of de lessen die uit eerdere datalekken naar voren zijn gekomen al opgevolgd zijn door Samen Veilig?
- Samen Veilig heeft in 2019 maatregelen genomen op basis van de aanbevelingen van het instituut voor veiligheids- en crisismanagement (COT).
  - Met de recente datalekken komt de vraag naar boven of de aanbevelingen voldoende zijn uitgevoerd. En of deze aanbevelingen en maatregelen dan wel voldoende zijn.
  - We willen in de quickscan ook de vraag meenemen wat nodig is om een gedragsverandering rondom gegevensbescherming te versterken en te versnellen.
  - Ook de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd heeft hierover vragen gesteld aan Samen Veilig. Deze vragen zijn vorige week door Samen Veilig beantwoord en de inspectie moet hier nog een oordeel over vormen. Ik zal de Inspectie vragen hun bevindingen met ons te delen.
5. Is het college bereid zelf een onafhankelijk onderzoek te gelasten naar de wijze waarop binnen Samen Veilig wordt omgegaan met persoonsgegevens en andere gevoelige informatie? Zo nee, waarom niet?
- Ja, daartoe ben ik bereid.
  - Dat heb ik ook aangekondigd in wethoudersbrief die ik gisteren aan de raad heb gestuurd.

### Gesteld door:

- Dimitri Gilissen, VVD
- Hester Assen, PvdA
- Mahmut Sungur, DENK
- Tessa Sturkenboom, Student & Starter
- Bert van Steeg, CDA
- Cees Bos, Stadsbelang Utrecht
- Marcel Vonk, GroenLinks
- Henk van Deún, PVV
- Mohammed Saiah, D66
- Maarten van Heuven, Partij voor de Dieren
- Ruurt Wiegant, SP
- Bina Chirino, ChristenUnie

**From:** "5.1.2.e"  
**Sent:** Wed, 16 Feb 2022 13:49:33 +0100  
**To:** "5.1.2.e" <5.1.2.e@utrecht.nl>  
**Subject:** concept opdracht quickscan  
**Attachments:** concept opdracht quickscan.docx

Ik stuurt het eerst naar jou, mocht je tijd hebben je oog er op te slaan. Kan het daarna naar 5.1.2.e en kan hij het verder brengen, als hij dat ook wil.

## Opdracht quickscan gegevensbescherming SVMN.

De afgelopen maanden is de Gecertificeerde Instelling (GI)-SVMN (Veilig Thuis (VT) en Gecertificeerde Instelling (GI)) herhaaldelijk geconfronteerd met datalekken, waarbij soms zeer persoonlijke en medische informatie onbedoeld met derden is gedeeld. Eerder in 2019 heeft er een groot datalek plaatsgevonden bij SVMN, waarna er een onderzoek is gedaan naar de gegevensbescherming. Uit dit onderzoek zijn aanbevelingen voortgekomen. Ondanks inspanningen en externe aanbevelingen lukt het SVMN onvoldoende om tot een acceptabele bescherming van haar gegevens te komen.

De verschillende gemeentes die in gezamenlijk opdrachtgeverschap in een bovenregionale samenwerking SVMN als GI, hebben ingehuurd-ingevoerd willen een extern onderzoek laten uitvoeren naar de manier waarop SVMN haar gegevens beschermt. Vragen die in de quickscan beantwoord moeten worden:

- Wat is de stand van zaken m.b.t. de aanbevelingen vanuit het eerdere onderzoek van het COT? Heeft SVMN de implementatie ter hand genomen? En is de manier en het tempo waarop dit gebeurt voldoende?
- Wat is er nodig om de implementatie te versterken, versnellen of verbeteren?
- Hoe groot is de problematiek van datalekken en veiligheidsincidenten bij SVMN op dit moment?
- Welke risico's zijn er op herhaling van een datalekken en heeft SVMN voldoende beheersmaatregelen beschikbaar om risico's te verkleinen?
- Is er een duidelijk stappenplan beschikbaar in het geval dat een datalek zich voordoet?
- 
- Hoe verhoudt het aantal datalekken en de aanpak van SVMN zich tot vergelijkbare VT's en GI's? Kunnen we hier een globaal beeld van vormen?
- Wat is de oorzaak van de aanhoudende problemen met gegevensbescherming?
- Welke maatregelen moet SVMN aanvullend op de eerder gedane aanbevelingen treffen om haar gegevensbescherming op een acceptabel niveau te brengen?
- 

Commented [512a]: Ik begrijp de vraag, maar hij is ook heel open. Wat willen we weten als we dit vragen?

Budget:Tijdslijn:Vragen voor intern

- Welk bedrag is passend bij zo'n onderzoek? Klein 10k (FB), gemiddeld 20k, uitgebreid 30k
- Betalen uit budget wat we hebben vanuit jeugdbescherming?
- procedure inkoop uitvoeren
- welke partijen zijn er? COT? Andere?
- Wie van ons organiseert/begeleidt dit onderzoek?
- Wanneer willen wij helderheid (zomer 2022?) in ieder geval ruim voor nieuwe aanvraag subsidie/programmabegroting/ wat is passende timing vanuit perspectief Koersprogramma?

Commented [512a]: Ook afstemmen met 5.1.2.e

Proces:

- Dit voorstel – inclusief bestuurlijke brief aan SVMN - voorleggen aan 5.1.2.e en 5.1.2.e
- Parallel delen met werkgroep
- Bespreken op ASG, 22-03?
- Even een check of we dit ook op bo/bp willen 6 april.
-



**From:** "5.1.2.e" <5.1.2.e@utrecht.nl>  
**Sent:** Tue, 15 Feb 2022 09:41:26 +0100  
**To:** "5.1.2.e" <5.1.2.e@utrecht.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@utrecht.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@utrecht.nl>  
**Cc:** "5.1.2.e" <5.1.2.e@utrecht.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@utrecht.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@utrecht.nl>  
**Subject:** RE: Antwoorden op vragen RTV Utrecht aangepast na staf  
**Importance:** High

Dag!

Ik heb jullie net geprobeerd te bellen, maar jullie namen niet op. Ik heb onderstaande antwoorden met goedkeuring van Eelco verzonden naar de journalist. Hij belde mij vanochtend ook al op om te vragen waar de antwoorden bleven. Eelco wil nu daarnaast, met spoed (sorry), toch een wethoudersbriefje hierover naar de raad doen. Ik mail even, omdat 5.1.2.e in een sessie zit tot 12.00. Zouden jullie hiervoor een opzet kunnen maken?

- Datalekken lijken zich steeds maar weer te herhalen bij Samen Veilig, wat vindt de gemeente Utrecht daarvan?

*Het is anno 2022 ongelooflijk belangrijk dat organisaties de veiligheid van hun gegevens hoge prioriteit geven. De opeenvolgende datalekken bij SVMN laten zien dat dit nu onvoldoende is. Dat kan en moet echt veranderen. Die boodschap breng ik over aan SVMN en ga dit snel bespreken met de andere jeugdwethouders uit de regio die samen opdrachtgever zijn. Hierbij wil ik ook een onafhankelijk extern onderzoek.*

- Wat vindt de gemeente van dit datalek?

*Dat er wederom sprake is van een datalek bij SVMN is onacceptabel. Het gaat nu te vaak niet goed. Zoals ik al eerder zei kan en moet dat veranderen. Ik wil dan ook met acties zien bij SVMN dat ze de urgentie hiervan voelen.*

- Was de gemeente op de hoogte van dit datalek, voordat u er kennis van nam via RTV Utrecht? Zo niet, hoe duidt u dat?

*Op een algemene navraag vanuit de gemeente op recente datalekken is terloops genoemd aan een ambtenaar dat er een probleem was met pagina's van het intranet die op internet stonden. De aard en omvang moest toen nog worden uitgezocht. Totdat deze vragen bij ons binnenkwamen is hier geen nadere informatie door SVMN aan ons over verstrekt. Gezien het feit dat datalekken eerder zijn voorgekomen bij SVMN, hadden wij hier direct van op de hoogte gebracht willen en moeten worden.*

- De gemeente Utrecht is (een van de) opdrachtgever(s) van Samen Veilig. Heeft de aanhoudende problematiek rond data-veiligheid consequenties voor de verhouding met dit bedrijf, en zo ja welke, en zo nee, waarom niet?

*Samen met de andere gemeenten in de jeugdhulpregio zijn wij opdrachtgever. Maar ik wil in ieder geval een extern onafhankelijk onderzoek naar wat ervoor nodig is om te zorgen dat dit soort incidenten niet meer voorkomen.*

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e  
 5.1.2.e wethouder Eelco Eerenberg

5.1.2.e  
 5.1.2.e  
 5.1.2.e

[www.utrecht.nl](http://www.utrecht.nl)

Gemeente Utrecht

Marketing & Communicatienetwerk

Media en Bestuur

maandag, dinsdag, donderdag, vrijdag



**Van:** 5.1.2.e <5.1.2.e> @utrecht.nl>

**Verzonden:** maandag 14 februari 2022 16:53

**Aan:** 5.1.2.e <5.1.2.e> @utrecht.nl>; 5.1.2.e <5.1.2.e> @utrecht.nl>; 5.1.2.e

5.1.2.e <5.1.2.e> @utrecht.nl>

**CC:** 5.1.2.e <5.1.2.e> @utrecht.nl>; 5.1.2.e <5.1.2.e> @utrecht.nl>

**Onderwerp:** RE: Antwoorden op vragen RTV Utrecht aangepast na staf

Dag allen,

Bijgaand de reactie van SVMN op het krantenartikel, en ook ter info de brief van SVMN aan de IGJ met antwoorden op vragen over het vorige datalek.

@ 5.1.2.e als ik de reactie van SVMN lees, lijkt deze behoorlijk op de onze. Ze geven dus zelf al aan dat ze een extern bureau in de arm gaan nemen om te onderzoeken welke maatregelen aanvullend genomen moeten worden. Vraagt dat nog aanpassing van onze eigen lijn, vind jij?

Groet,

5.1.2.e

**Van:** 5.1.2.e

**Verzonden:** maandag 14 februari 2022 16:22

**Aan:** 5.1.2.e <5.1.2.e> @utrecht.nl>; 5.1.2.e <5.1.2.e> @utrecht.nl>; 5.1.2.e

5.1.2.e <5.1.2.e> @utrecht.nl>

**CC:** 5.1.2.e <5.1.2.e> @utrecht.nl>; 5.1.2.e <5.1.2.e> @utrecht.nl>

**Onderwerp:** RE: Antwoorden op vragen RTV Utrecht aangepast na staf

Prima! Heb bij 5.1.2.e aangekondigd dat Eelco een dezer dagen zelf telefonisch contact opneemt. We ontvangen eind van de middag hun reactie, die zal ik tzt delen.

Groet,

5.1.2.e

**Van:** 5.1.2.e <5.1.2.e> @utrecht.nl>

**Verzonden:** maandag 14 februari 2022 16:14

**Aan:** 5.1.2.e <5.1.2.e> @utrecht.nl>; 5.1.2.e <5.1.2.e> @utrecht.nl>

**CC:** 5.1.2.e <5.1.2.e> @utrecht.nl>; 5.1.2.e <5.1.2.e> @utrecht.nl>; 5.1.2.e

<5.1.2.e> @utrecht.nl>

**Onderwerp:** RE: Antwoorden op vragen RTV Utrecht aangepast na staf

Ondanks jullie sprintje, Eelco heeft de tijd niet om het nu te lezen. Dus dat wordt vanavond. Dus als ik mij morgen weer meld, dan moet er nog iets aangepast worden. Ik zal in ieder geval even contact opnemen met de tijdelijke woordvoerder, zodat die ook niet verrast wordt.

Dank in ieder geval voor het snelle en vooral fijne schakelen 😊 Mag je nooit vergeten te zeggen.

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e



5.1.2.e

- wethouder Eelco Eerenberg

5.1.2.e

5.1.2.e

5.1.2.e

[www.utrecht.nl](http://www.utrecht.nl)

Gemeente Utrecht

Marketing & Communicatienetwerk

Media en Bestuur

maandag, dinsdag, donderdag, vrijdag



---

**Van:** 5.1.2.e <5.1.2.e@utrecht.nl>

**Verzonden:** maandag 14 februari 2022 15:46

**Aan:** 5.1.2.e <5.1.2.e@utrecht.nl>; 5.1.2.e <5.1.2.e@utrecht.nl>

**CC:** 5.1.2.e <5.1.2.e@utrecht.nl>; 5.1.2.e <5.1.2.e@utrecht.nl>; 5.1.2.e <5.1.2.e@utrecht.nl>

**Onderwerp:** Antwoorden op vragen RTV Utrecht aangepast na staf

Aangepast nav bespreking in de staf

### **Antwoorden op vragen RTV Utrecht**

- Datalekken lijken zich steeds maar weer te herhalen bij Samen Veilig, wat vindt de gemeente Utrecht daarvan?

*Elk datalek is er één te veel. Ook al gaat het vaak om een fout in menselijk handelen, het blijft onacceptabel dat het veelvuldig voorkomt. Dat moet en kan anders. Daarom zijn wij ook met SVMN in gesprek over een top 5 van risico's met betrekking tot gegevensbescherming en hoe zij dit aanpakken. Deze gesprekken hebben als doel datalekken te voorkomen.*

- Wat vindt de gemeente van dit datalek?

*Wij schrikken van het feit dat het intranet tijdelijk openbaar beschikbaar en vindbaar is geweest. Dit is een onzorgvuldigheid in een situatie waarin we juist anders handelen willen zien. Dit maakt dat wij van SVMN zichtbare stappen en verbeteringen willen zien. Zoals hierboven beschreven zijn we daar al over in gesprek en wij verwachten dan ook dat SVMN alles op alles zet om datalekken zoveel mogelijk te voorkomen.*

- Was de gemeente op de hoogte van dit datalek, voordat u er kennis van nam via RTV Utrecht? Zo niet, hoe duidt u dat?

*Een aantal weken geleden zijn wij op de hoogte gebracht dat er een datalek rondom het intranet was geconstateerd, waarvan de aard en omvang nog uitgezocht moest worden. Het beeld was toen dat er geen clientgegevens mee gemoeid waren. We zijn daarna niet meer volledig en tijdig geïnformeerd over het datalek. Gezien het feit dat datalekken bij SVMN blijven voorkomen, hadden wij hier direct van op de hoogte gebracht willen worden.*

- De gemeente Utrecht is (een van de) opdrachtgever(s) van Samen Veilig. Heeft de aanhoudende problematiek rond data-veiligheid consequenties voor de verhouding met dit bedrijf, en zo ja welke, en zo nee, waarom niet?

*De gemeente is opdrachtgever van SVMN. In dit kader zijn wij verantwoordelijk voor een goede uitvoering van de jeugdbescherming en jeugdreclassering. Omdat zorgvuldige gegevensbescherming hier een onderdeel van is, wil ik met de wethouders van de jeugdhulpregio's in overleg, waarbij ik zal aandringen de stand zaken rond datalekken bij SVMN en gegevensbescherming door SVMN onafhankelijk te onderzoeken.*

**From:** "5.1.2.e"  
**Sent:** Mon, 14 Feb 2022 10:15:57 +0100  
**To:** "5.1.2.e" <5.1.2.e@utrecht.nl>  
**Subject:** vragen svmn datalek op een rijtje

#### Antwoorden vragen RTV Utrecht

- Datalekken lijken zich steeds maar weer te herhalen bij Samen Veilig, wat vindt de gemeente Utrecht daarvan?
- Wat vindt de gemeente van dit datalek?
- Was de gemeente op de hoogte van dit datalek, voordat u er kennis van nam via RTV Utrecht? Zo niet, hoe duidt u dat?
- De gemeente Utrecht is (een van de) opdrachtgever(s) van Samen Veilig. Heeft de aanhoudende problematiek rond data-veiligheid consequenties voor de verhouding met dit bedrijf, en zo ja welke, en zo nee, waarom niet?

#### Vragen aan SVMN

- Wat is in deze casus precies gebeurd? Waarom melding AP?
- En zijn er nog andere datalekken geweest sinds tweeënhalve week geleden (beantwoording raadsragen)
- Wanneer was probleem in volle omvang duidelijk
  - en waarom zijn we daar niet over geïnformeerd (na het eerste bericht van 5.1.2.e (mogelijk iets met intranet, geen cliëntgegevens)?)
  - Feitelijke en politieke afweging, beoordeling met de kennis van nu?
- Geen cliëntgegevens via intranetlek?
- Hoe is dit bij RTV Utrecht terechtgekomen?
- Zijn alle getroffen ingelicht?
- Casus aan einde artikel: actie ondernomen?

#### Vorig datalek

- Vragen IGJ?

#### Oplossingen?

- Per kwartaal lijst met aantallen, aard, maatregelen
- Externe inhuren?
- Gesprek SVMN, IGJ, AP

#### Overige acties

- Inzicht in situatie bij andere GI's?

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e  
 Beleidsadviseur

5.1.2.e  
 5.1.2.e@utrecht.nl  
[www.utrecht.nl](http://www.utrecht.nl)  
 Gemeente Utrecht  
 Maatschappelijke Ontwikkeling  
 Utrecht voor iedereen  
 Aanwezig: maandag t/m donderdag





**From:** "5.1.2.e"  
**Sent:** Wed, 22 Dec 2021 18:12:25 +0100  
**To:** "5.1.2.e" <5.1.2.e@utrecht.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@utrecht.nl>  
**Subject:** aanvulling op de bouwstenen rondom datalek  
**Attachments:** FactsheetICT+en+informatiebeveiliging+jeugdhulp+(juni+2020) IGJ.pdf, Raadsbrief Onderzoek Gegevensbescherming Samen Veilig Midden Nederland.pdf, Bouwstenen voor woordvoeringslijn RTV utrecht en datalek SVMN.docx

Hierbij mijn aanvullingen op de vragen van Eelco en 5.1.2.e (te vinden in de bouwstenen). Het was best nog wat uitzoekwerk (omdat niet alles geordend in één A4 op intranet te vinden is 😊). Maar, ik hoop dat het veld van checks and balances rond SVMN nu helder op papier staat. En we er ons voordeel mee kunnen doen bij de beantwoording. Willen jullie meelezen?

Ik heb ook een rapport van de inspecties gevonden. Er blijkt een debat in de tweede kamer te zijn geweest over het datalek. En één van de dingen die toen zijn toegezegd is dit onderzoek (ik heb nog niet naar het verslag gezocht van debat, dat ging met te ver).

5.1.2.e in de raadsbrief uit september 2019 interpreteer ik dat de gemeente via het koersprogramma de voortgang gaat volgen. Dat verband had ik nog niet eerder gelegd. Wil jij dat dubbelchecken? En als je het anders ziet, dan moeten we de tekst in de bouwstenen wijzigingen. Ik vraag me af of SVMN dat zelf ook scherp heeft.

Tot slot: Wellicht kunnen we voor onszelf een QA of een factsheet maken met veel voorkomende vragen over de GI's/ SVMN (we hebben al best wel wat gehad, zoals cliëntenraad hoe zit het precies, uithuisplaatsingen etc.). Die we benutten voor informeren van Eelco en de raad. Want ik merk dat ik soms dingen al heb uitgezocht, maar dat het nergens staat. Want wij rammelen dat nog niet vanuit ons hoofd op papier, wat vinden jullie daarvan?

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e 5.1.2.e

Beleidsadviseur

5.1.2.e

5.1.2.e@utrecht.nl

[www.utrecht.nl](http://www.utrecht.nl)

Gemeente Utrecht

Maatschappelijke Ontwikkeling

Jeugd, Zorg en Veiligheid

maandag t/m donderdag





Aan de gemeenteraad

|                       |                    |                    |                                                                |
|-----------------------|--------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>Behandeld door</b> | 5.1.2.e            | <b>Datum</b>       | 27 september 2019                                              |
| <b>Doorkiesnummer</b> | 030 – 5.1.2.e      | <b>Ons kenmerk</b> | 6875977                                                        |
| <b>E-mail</b>         | 5.1.2.e@utrecht.nl | <b>Onderwerp</b>   | Onderzoek Gegevensbescherming<br>Samen Veilig Midden Nederland |
| <b>Bijlage(n)</b>     | 1                  | <b>Beleidsveld</b> | Jeugd en Jeugdzorg                                             |

Geachte leden van de raad,

De gezamenlijke Jeugdregio's in de provincie Utrecht hebben n.a.v. het op 9 april 2019 geconstateerde datalek bij Samen Veilig Midden Nederland (SVMN) opdracht gegeven aan het COT/Aon (instituut voor Veiligheids- en crisismanagement) tot het doen van onderzoek naar gegevensbescherming binnen SVMN.

Bijgaand treft u de rapportage van de onderzoeksbureaus aan.

COT en Aon hebben beoordeeld:

- a. hoe SVMN is omgegaan met de afhandeling van het datalek
- b. hoe de informatiebeveiliging is ingericht binnen de organisatie van SVMN.

Op basis van hun bevindingen hebben de onderzoekers 6 aanbevelingen geformuleerd voor SVMN.

Een volledige weergave van alle conclusies en aanbevelingen vind u in de management samenvatting aan het begin (blz. 3–5) van het rapport.

Het onderzoeksrapport van het COT is gepresenteerd in het bestuurlijk overleg van de Jeugdregio's van 27 september jl.. Over de uitkomsten van het onderzoek en de implementatie van de aanbevelingen worden door de samenwerkende Jeugdregio's –als opdrachtgever– op korte termijn concrete afspraken gemaakt met SVMN.

SVMN heeft constructief meegewerkt aan het onderzoek in goede interactie met het COT.

De uitkomsten geven aan dat SVMN adequaat heeft gehandeld na constatering van het datalek. De onderzoekers hebben ook vastgesteld dat informatiebeveiliging beleidsmatig en organisatorisch is ingericht binnen SVMN. Zij signaleren dat daarin qua niveau en qua implementatie nog verdere stappen te zetten zijn.

Het COT doet de aanbeveling de aansluiting met de relevante omgeving, zoals cliënten en opdrachtgevers, te versterken. Deze bevinding sluit aan bij de thema's die aan de orde zijn in de veranderagenda van SVMN.

Zoals wij u per brief van 23 mei 2019 hebben aangegeven, zijn er naast deze rapportage met aanbevelingen ook andere ontwikkelingen waar opgaven voor SVMN uit voortvloeien.

Tijdens de raadscommissie Mens & Samenleving van 16 juli 2019 zijn een aantal toezeggingen gedaan omtrent het informeren over de voortgang van de ontwikkelingen van en rondom SVMN.

**Burgemeester en Wethouders**

Datum 27 september 2019  
Ons kenmerk 6875977

Zoals toegezegd zullen wij u in oktober een totaal overzicht sturen van alle ontwikkelopgaven van SVMN. Uit dit overzicht zal tevens blijken welke afspraken de Jeugdregio's als opdrachtgever met SVMN hebben gemaakt om uitvoering te geven aan de aanbevelingen uit de COT rapportage. Bij het totaaloverzicht zullen wij aangeven hoe wij de ontwikkelingen duiden en hoe wij in samenhang met onze regio collega's de ontwikkelingen sturen en monitoren.

Hoogachtend,  
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris,

de burgemeester,

**From:** "5.1.2.e"  
**Sent:** Wed, 22 Dec 2021 11:24:08 +0100  
**To:** "5.1.2.e" <5.1.2.e@utrecht.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@utrecht.nl>  
**Subject:** FW: informatie 2020 en 1e helft 2021  
**Attachments:** Directiebeoordeling 2020, datalekken en informatieveiligheid def.pdf, Directiebeoordeling 2021 Q1 en Q2 halfjaarbeoordeling def concept.pdf

Hierbij info over de recente informatie, kunnen jullie meenemen in de beantwoording mocht dit nodig zijn.  
Is er al een mapje op digiplaza voor deze raadsvraag? Dan kan dit er ook in.

Grts 5.1.2.e

---

**Van:** 5.1.2.e <5.1.2.e@samenveilig.nl>  
**Verzonden:** dinsdag 21 december 2021 17:08  
**Aan:** 5.1.2.e <5.1.2.e@utrecht.nl>  
**Onderwerp:** informatie 2020 en 1e helft 2021

Dag 5.1.2.e

Zoals beloofd, hierbij de informatie over datalekken in 202 en Q1 en Q2 2021.  
Met vriendelijke groet,

5.1.2.e

5.1.2.e

#### Directie en Servicecentrum

Tiberdreef 8 | 3561 GG Utrecht

M 5.1.2.e

Samen Veilig Midden-Nederland

werkdagen: ma, di, do, vr



SAVE en Veilig Thuis Utrecht zijn onderdeel van Samen Veilig Midden-Nederland



Niet printen is beter voor het milieu

## Directiebeoordeling: Veiligheidsincidenten/datalekken en Informatieveiligheid 2020

Sinds 2016 zijn alle organisaties die persoonsgegevens verwerken verplicht om:

- Een datalek te melden bij de AP wanneer schade voor de cliënt niet uit te sluiten is en
- Alle meldingen op te nemen in het eigen datalekkenregister.

Samen Veilig Midden-Nederland houdt een register bij van alle meldingen.

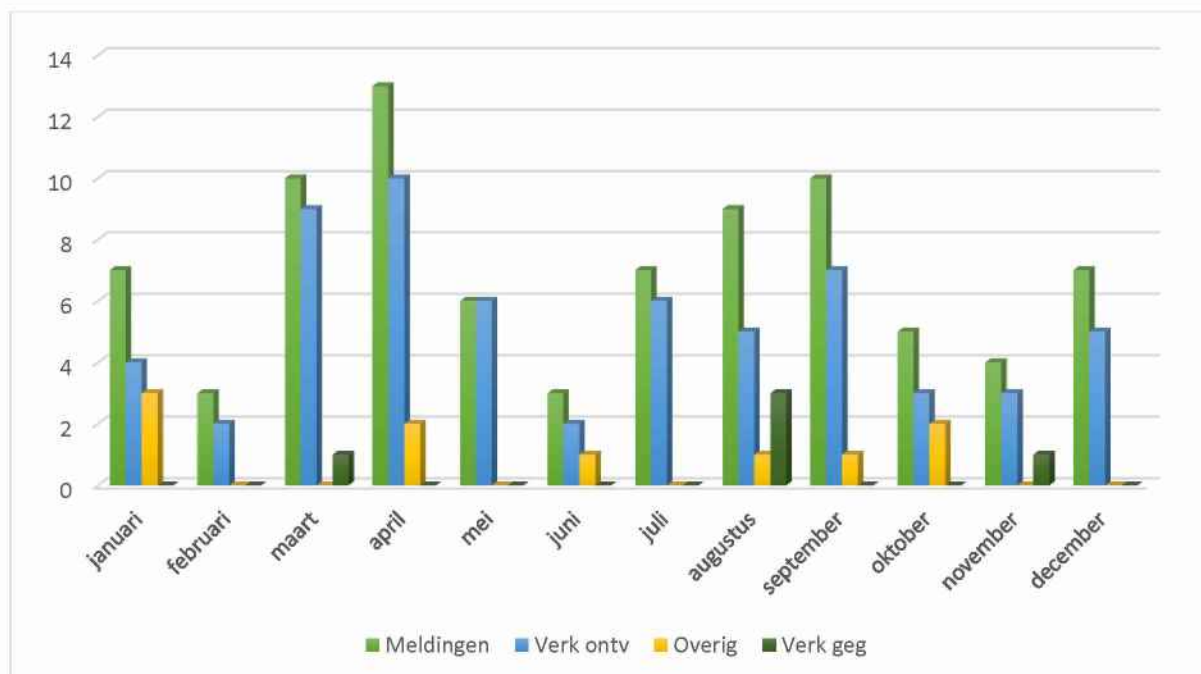
Definities:

Veiligheidsincident: Situatie waarin de informatieveiligheid in het geding is, een risico op een datalek

Datalek: De toegang tot of vernietiging, wijziging of vrijkomen van persoonsgegevens bij een organisatie zonder dat dit de bedoeling is, of zonder dat dit wettelijk is toegestaan.

Bij de afdeling Informatieveiligheid zijn in 2020 **84** meldingen gedaan van veiligheidsincidenten of datalekken. De medewerkers gebruiken hiervoor het meldformulier op Intranet. Dit zijn er 20 meer dan in 2019. Die toename kan worden verklaard uit het thuiswerken (relatief veel meldingen in maart, april en september) en wellicht later in het jaar een grotere bekendheid met het fenomeen datalek én de meldroute door de bewustzijns campagne informatieveiligheid. En de daaruit volgende meldingsbereidheid.

### Aantal meldingen + 3 categorieën veiligheidsincidenten/datalekken



Van deze **84** meldingen waren er:

**62** in de categorie 'gegevens verstuurd aan de verkeerde ontvanger' (Verk ontv)

**10** in de categorie 'overig'.

**5** in de categorie 'ontvanger krijgt verkeerde gegevens' (Verk geg)

**5** in de categorie 'brief kwijtgeraakt of (geopend) retour ontvangen'

**2** in de categorie ' telefoon/laptop/pas verloren of gestolen'

Ter vergelijking:

In 2019 was het aantal gemelde datalekken **64**

Waarvan **31** in de categorie 'gegevens verstuurd aan de verkeerde ontvanger'

In 2018 was het aantal gemelde datalekken **66**

Waarvan **31** in de categorie 'gegevens verstuurd aan de verkeerde ontvanger'

Het aantal meldingen via het datalekformulier is in 2020 (t.o.v. 2018 en 2019) gestegen met 30 %.

Het aandeel in het geheel van het type melding 'gegevens verstuurd aan de verkeerde ontvanger' was in 2020 73%. In 2018 en 2019 was dit aandeel respectievelijk 47 % en 48 %. Dit aandeel is in 2020 dus flink gestegen.

Van de 84 veiligheidsincidenten en datalekmeldingen via het meldingsformulier hebben wij in 2020 22 meldingen gedaan bij de Autoriteit persoonsgegevens, dat is 26 %. In 2019 was dit 17%, in 2018 25 %.

#### Meldingen verdeeld over de regio's:

##### Meldingen SAVE

|             |    |
|-------------|----|
| EEM/LS/FV 1 | 5  |
| EEM/LS/FV 2 | 10 |
| EEM/LS/FV 3 | 6  |
| UW/Z-O 1    | 1  |
| UW/Z-O 2    | 8  |
| US 1        | 6  |
| US 2        | 7  |
| FLEVO/Noord | 4  |
| FLEVO/Zuid  | 3  |
| Totaal      | 50 |

##### Meldingen VT

|               |    |
|---------------|----|
| VT/Cluster 1  | 5  |
| VT/Cluster 2  | 15 |
| VT/Cluster 3A | 1  |
| VT/Cluster 3B | 1  |
| Totaal        | 22 |



Vanuit Save kwamen 50 meldingen, vanuit Veilig Thuis 22. De overige meldingen zijn gedaan door frontoffice, bestuur, directeur servicecentrum, financiën en 'overige rollen'.

Vergeleken met 2019 kwamen er vanuit Save in 2020 iets meer dan twee keer zoveel meldingen, het aantal meldingen van VT is vrijwel gelijk aan 2019.

Het grotere aantal meldingen van Save en de verschillen tussen de afzonderlijke Save en VT regio's, zouden ook kunnen samenhangen met het goed op de hoogte zijn van de verplichtingen bij een datalek en van de meldroute datalek, of van de meldingsbereidheid of van andere factoren.

#### Thuiswerken en aantal datalekken

Corona heeft een flinke impact gehad op het aantal datalekken. Wij zagen het aantal gemelde beveiligingsincidenten/datalekken van 3 in februari oplopen naar 10 in maart en 13 in april. Dit liep gelijk op met de start van het thuiswerken in maart. Wij hebben aangenomen dat deze toename kwam door wennen aan de andere werkplek en meer onrust en afleiding thuis en het ontbreken van een rustige werkplek. In de regelmatige coronabulletins is daarom in het voorjaar en begin zomer veel aandacht besteed aan het voorkomen van datalekken, speciaal ook in de thuiswerksituatie.

Doel: In 2021 benadrukken wij in de bewustwordingscampagne, berichten op Intranet en in de coronabulletins de noodzaak van informatieveiligheid in de specifieke thuiswerksituatie.

#### Gegevens sturen aan de verkeerde ontvanger

Dit type melding maakt in 2018, 2019 en 2020 het grootste deel uit van het totale aantal datalekken.

Het relatief grote aantal datalekken waarbij gegevens aan de verkeerde ontvanger waren gestuurd leidde in de loop van 2020 in de stuurgroep informatieveiligheid tot zorg. Veel van deze datalekken hadden namelijk als oorzaak het verkeerd aanklikken van een mailadres in de automatische mailadres historie die in de adresbalk verscheen. Uiteindelijk is besloten tot het per 1 oktober 2020 intrekken van de automatische mailadres aanvulling. Medewerkers hebben de tijd gekregen hun adresboek in te richten en daartoe een handleiding ontvangen. Ook wordt in de bewustwordingscampagne informatieveiligheid 'Waken over een Schat aan Informatie' steeds aandacht besteed aan het zorgvuldig checken van het e-mailadres.

Doel: in maart 2021 evalueert de stuurgroep het intrekken van de automatische mailaanvulling en communiceert de uitkomsten goed en transparant naar de organisatie.

#### Autoriteit Persoonsgegevens

Van de 84 meldingen bij onze afdeling Informatieveiligheid hebben wij 22 datalekmeldingen gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Wij letten erop dat deze meldingen binnen de 72 uur worden gedaan. Tevens informeren wij bij een datalek de betrokkenen.

Doel: wij benadrukken naar managers en medewerkers de 72 uren termijn bij de AP door dit in 2021 tenminste één keer te laten terugkomen in de bewustwordingscampagne of op intranet.

## Datalekformulier

Omdat de Privacy Officer na het ontvangen van het datalekformulier vaak nog (essentiële) vragen had hebben wij het datalekformulier op Intranet in 2020 een upgrade gegeven: het is visueel duidelijker, de invullers worden dwingender door het formulier gestuurd en alle vakken moeten worden ingevuld. Het informeren van betrokkenen en de verbetermaatregelen krijgen expliciet aandacht.

## Bewustwordingscampagne en kennis:

Wij zijn in juni 2020 gestart met de bewustwordingscampagne informatieveiligheid 'Waken over een Schat aan Informatie'. Elke maand behandelen wij een ander thema met een door Communicatie en Informatieveiligheid gemaakt filmpje dat met een bijbehorend tekstje op Intranet wordt gezet. De managers en hoofden worden voorafgaand aan het uitbrengen van het filmpje geïnformeerd over de inhoud van het thema, met de intentie dat zij dit op teamvergaderingen bespreken.

Ook hebben wij t.a.v. deze campagne een bedrijf ingehuurd om, passend bij het thema van die maand, een email-phishing, een telefonische phishing en een insluiping te doen. De bewustwordingscampagne zal tot maart 2021 lopen. Deze moeten worden opgevolgd door een e-learning informatieveiligheid en de trainingen door de juristen, die nu al plaatsvinden. Ook zal de bewustzijns campagne een vervolg krijgen.

Doelen:

- In 2021 zetten wij een e-learning informatieveiligheid op na akkoord van de stuurgroep en vaststelling in de MT's.
- Informatieveiligheid krijgt in 2021 een plaats in de introductie van nieuwe medewerkers. Dit gebeurt door een filmpje of een vooraf gemaakte presentatie.
- In 2021 zullen we aandacht blijven besteden worden aan bewustwording van informatieveiligheid in het dagelijkse werk. We doen dit in ieder geval door in september een filmpje op intranet te zetten, nog een e-mail phishing en regelmatig berichten op Intranet.

## Plan van Aanpak Informatieveiligheid

Door het thuiswerken en de daaruit volgende vertraging hebben we het plan van aanpak Informatieveiligheid doorgetrokken van 2020/2021 naar ook de eerste helft van 2022.

In de prioriteiten voor 2020 zijn stappen gezet en onderwerpen reeds afgerond. Ook de prioriteit 'archief beleid en- management clientdossiers' is in gang gezet. In 2020 is hieromtrent een intern onderzoeksrapport gepresenteerd aan de RvB en een gespecialiseerd projectbureau is gecontracteerd om de aanbevelingen uit het rapport vanaf januari 2021 uit te gaan voeren. Bovendien zijn bij HRM processen aangepast om het informatieveiliger te maken voor sollicitanten en medewerkers en te voldoen aan de eisen van de AVG. Dit loopt door in 2021.

Door de komst van een security officer, voor de duur van in ieder geval een jaar, worden nu ook de security prioriteiten aangepakt.

In oktober 2020 is een nieuwe governance structuur informatieveiligheid in werking getreden. We hebben de stuurgroep (dagelijks bestuur) die onder andere gedurende het jaar beslist over

veranderingen in het door het bestuur vastgestelde jaarplan informatieveiligheid, voorgesteld beleid vaststelt en opdrachten kan geven aan managers en medewerkers ten behoeve van implementatie van het plan van aanpak. Daarnaast is er op tactisch niveau de werkgroep informatieveiligheid waarin onder andere de voortgang op het plan van aanpak wordt gemonitord, opdrachten worden vastgesteld en beslissingen worden voorbereid ten behoeve van vaststelling/keuzes door de stuurgroep. De werkgroep heeft naast vaste leden ook flexibele leden, die worden uitgenodigd al naar gelang de agenda.

Doelen:

- We evalueren elke drie maanden of wij met de beschikbare uren de taken en opdrachten, die voortkomen uit Plan van Aanpak en dagelijkse werkzaamheden, kunnen uitvoeren. Eventueel een herprioritering.
- We benoemen een eigenaar/manager voor het archiefproject
- In de uitrolfase van het archiefproject (na 1 september) stemmen wij met de Doxis projectleider af op grond van prioritering en budget: wat doen zij en wat doen wij?

#### Functionaris Gegevensbescherming

In 2020 is voor 15 uur per week via ICT-recht een externe Functionaris Gegevensbescherming aangetrokken. Deze overlegt regelmatig met de Privacy Officer.

## Directiebeoordeling: Veiligheidsincidenten/datalekken en Informatieveiligheid

### Eerste half jaar 2021

Sinds 2016 zijn alle organisaties die persoonsgegevens verwerken verplicht om:

- Een datalek te melden bij de AP wanneer schade voor de cliënt niet uit te sluiten is en
- Alle meldingen op te nemen in het eigen datalekkenregister.

Samen Veilig Midden-Nederland houdt een register bij van alle meldingen.

Definities:

Veiligheidsincident: Situatie waarin de informatieveiligheid in het geding is, een risico op een datalek

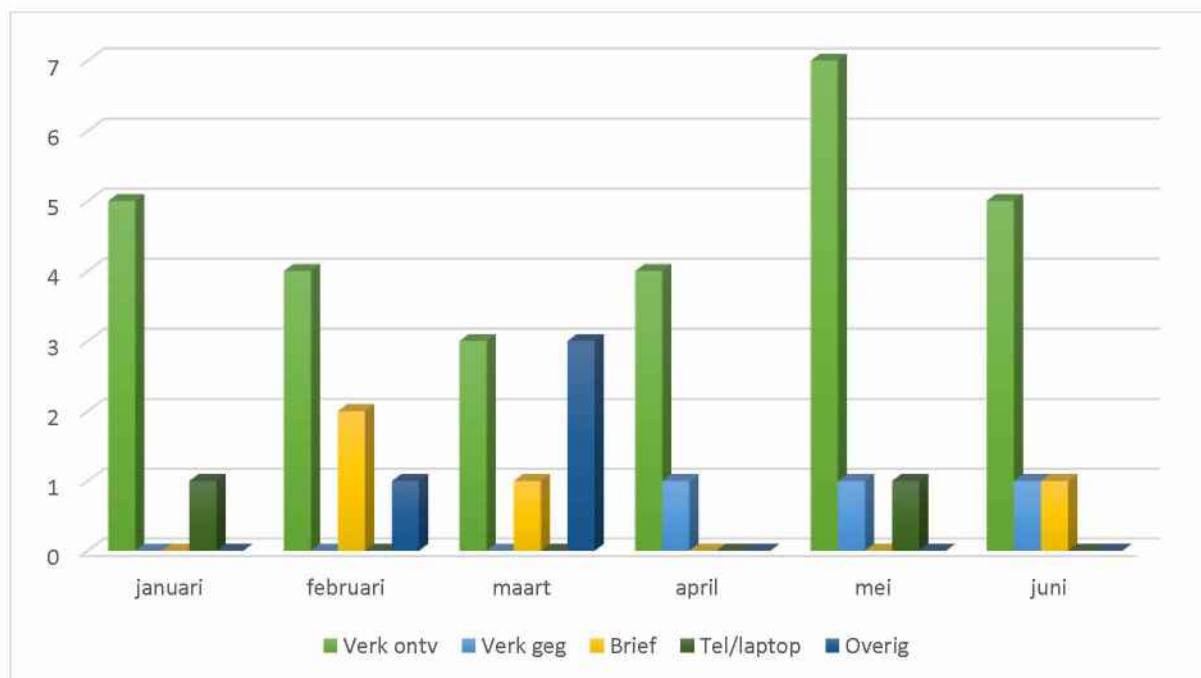
Datalek: De toegang tot of vernietiging, wijziging of vrijkomen van persoonsgegevens bij een organisatie zonder dat dit de bedoeling is, of zonder dat dit wettelijk is toegestaan.

Bij de afdeling Informatieveiligheid zijn in de eerste helft van 2021 **41** meldingen gedaan van veiligheidsincidenten of datalekken. De medewerkers gebruiken hiervoor het meldformulier op Intranet. In heel 2020 waren het er 84.

2020 liet een toename zien t.o.v. 2019. De eerste zes maanden 2021 lijken voor heel 2021 dezelfde aantallen als 2020 te gaan geven.

De toename van 2020 en de eerste helft van 2021 t.o.v. 2019 kan worden verklaard uit het thuiswerken en wellicht een grotere bekendheid met het fenomeen datalek én de meldroute, door de bewustzijns campagne informatieveiligheid. En de daaruit volgende meldingsbereidheid.

### Aantal meldingen + 3 categorieën veiligheidsincidenten/datalekken, Q1 en Q2 2021



Van deze **41** meldingen waren er:

**28** in de categorie '*gegevens verstuurd aan de verkeerde ontvanger*' (Verk ontv)

**3** in de categorie '*ontvanger krijgt verkeerde gegevens*' (Verk geg)

**4** in de categorie '*brief kwijtgeraakt of (geopend) retour ontvangen*'

**2** in de categorie '*telefoon/laptop/pas verloren of gestolen*'

**4** in de categorie '*overig*'.

Ter vergelijking:

In 2020 was het aantal gemelde datalekken **84**

Waarvan **62** in de categorie '*gegevens verstuurd aan de verkeerde ontvanger*'

In 2019 was het aantal gemelde datalekken **64**

Waarvan **31** in de categorie '*gegevens verstuurd aan de verkeerde ontvanger*'

In 2018 was het aantal gemelde datalekken **66**

Waarvan **31** in de categorie '*gegevens verstuurd aan de verkeerde ontvanger*'

Het aantal meldingen via het datalekformulier over de eerste zes maanden van 2021 (41) wijkt niet significant af van dat in 2020 (in totaal 84).

Het aandeel in het geheel van het type melding '*gegevens verstuurd aan de verkeerde ontvanger*' was in 2020 73%. In 2018 en 2019 was dit aandeel respectievelijk 47 % en 48 %. Dit aandeel is in 2020 dus flink gestegen. Het percentage '*gegevens verstuurd aan de verkeerde ontvanger*' over de eerste zes maanden van 2021 (68%) wijkt niet significant af van dat in 2020 (73%).

Van de 41 veiligheidsincidenten en datalekmeldingen via het meldingsformulier op Intranet hebben wij in de eerste zes maanden van 2021 8 meldingen gedaan bij de Autoriteit persoonsgegevens, dat is 20 %. In 2020 was dit 26%, In 2019 was dit 17%, in 2018 25 %.



## Meldingen verdeeld:

### Meldingen SAVE

|             |    |
|-------------|----|
| EEM/LS/FV 1 | 3  |
| EEM/LS/FV 2 | 2  |
| EEM/LS/FV 3 | 1  |
| UW/Z-O 1    | 1  |
| UW/Z-O 2    | 3  |
| US 1        | 6  |
| US 2        | 4  |
| FLEVO/Noord | 0  |
| FLEVO/Zuid  | 2  |
| Totaal      | 22 |

### Meldingen Veilig Thuis

|               |    |
|---------------|----|
| VT/Cluster 1  | 5  |
| VT/Cluster 2  | 8  |
| VT/Cluster 3A | 0  |
| VT/Cluster 3B | 0  |
| Totaal        | 13 |

### Meldingen Servicecentrum + bestuur

|                |          |
|----------------|----------|
| Financiën      | 1        |
| HRM            | 3        |
| Frontoffice    | 1        |
| <b>Bestuur</b> | <b>1</b> |
| Totaal         | 6        |

Vanuit Save kwamen 22 meldingen, vanuit Veilig Thuis 13. De overige meldingen zijn gedaan door HRM, Financiën, frontoffice en bestuur.

Het grotere aantal meldingen van Save dan VT en de verschillen tussen de afzonderlijke Save en VT regio's zouden kunnen samenhangen met het goed op de hoogte zijn van de verplichtingen bij een datalek en van de meldroute datalek, of van de meldingsbereidheid of van andere factoren.

### Thuiswerken en aantal datalekken

Corona heeft een flinke impact gehad op het aantal datalekken. Wij zagen het aantal gemelde beveiligingsincidenten/datalekken in 2020 oplopen t.o.v. 2019. Ook de eerste zes maanden van 2021 geven aanleiding te veronderstellen dat ook over heel 2021 het aantal gemelde datalekken ongeveer even hoog zal zijn als in 2020.

In 2020 liep de stijging gelijk op met de start van het thuiswerken in maart. Wij hebben aangenomen dat deze toename kwam door wennen aan de andere werkplek en meer onrust en afleiding thuis en het ontbreken van een rustige werkplek.

2021 gaf in de eerste maanden een rustig beeld. In mei liep het aantal gemelde datalekken wat op.

Doel: In 2021 benadrukken wij in de bewustwordingscampagne, berichten op Intranet en in de coronabulletins de noodzaak van informatieveiligheid in de specifieke thuiswerksituatie.

Bovendien maakt sinds 2021 Informatieveiligheid vast onderdeel uit van de introductiedag nieuwe medewerkers en geeft daar een presentatie, onder andere over het voorkomen van datalekken.

Tot slot gaan wij na de zomer twee of drie veel voorkomende oorzaken van datalekken onder de loep nemen. Wij onderzoeken deze bij de medewerkers op kennis maar ook op de factoren motivatie en gelegenheid.

#### Gegevens gestuurd aan de verkeerde ontvanger

Dit type melding maakt in 2018, 2019 en 2020 het grootste deel uit van het totale aantal datalekken. Ook in 2021 zal dit waarschijnlijk het geval zijn.

Het relatief grote aantal datalekken waarbij gegevens aan de verkeerde ontvanger waren gestuurd leidde in de loop van 2020 in de stuurgroep informatieveiligheid tot zorg. Veel van deze datalekken hadden namelijk als oorzaak het verkeerd aanklikken van een mailadres in de automatische mailadres historie die in de adresbalk verscheen. Uiteindelijk is besloten tot het per 1 oktober 2020 intrekken van de automatische mailadres aanvulling. Medewerkers hebben de tijd gekregen hun adresboek in te richten en daartoe een handleiding ontvangen. Ook wordt in de bewustwordingscampagne informatieveiligheid 'Waken over een Schat aan Informatie' steeds aandacht besteed aan het zorgvuldig checken van het e-mailadres maar ook aan dubbel checken van adres en wat er in een envelop wordt gedaan.

In Topdesk registreren wij alle datalekken. 'Gegevens verstuurd aan verkeerde ontvanger' komt, naast bijvoorbeeld een adres fout van een andere instantie, voornamelijk door slordigheidfouten van onze éigen medewerkers. Wij merken dat het overdragen van kennis niet voldoende effectief is om ook deze datalekken te voorkomen. Omdat het relatieve aandeel van dit type datalek de laatste anderhalf jaar is gestegen gaan wij dit najaar twee of drie veel voorkomende oorzaken van dit type datalek onderzoeken: heeft men genoeg kennis om het te voorkomen, is er motivatie om het te voorkomen en heeft men de gelegenheid/de mogelijkheden om dit te doen?

Zie verder voor doelen bij 'Bewustwordingscampagne'.

Reeds behaald doel voor 2021:

In maart 2021 heeft de stuurgroep het intrekken van de automatische mailaanvulling geëvalueerd en besloten (gezien het gedaalde aantal datalekken met deze oorzaak) dit zo te houden.

#### Autoriteit Persoonsgegevens

Van de 41 meldingen bij onze afdeling Informatieveiligheid hebben wij 8 datalekmeldingen gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Wij letten erop dat deze meldingen binnen de 72 uur worden gedaan. Tevens informeren wij bij een datalek de betrokkenen.

Doel 2021: wij benadrukken naar managers en medewerkers de 72 uren termijn bij de AP door dit in 2021 tenminste één keer te laten terugkomen in de bewustwordingscampagne of op intranet.

### Datalekformulier

Omdat de Privacy Officer na het ontvangen van het datalekformulier vaak nog (essentiële) vragen had hebben wij het datalekformulier op Intranet in 2020 een upgrade gegeven: het is visueel duidelijker, de invullers worden dwingender door het formulier gestuurd en alle vakken moeten worden ingevuld. Het informeren van betrokkenen en de verbetermaatregelen krijgen expliciet aandacht. In voorjaar 2021 is het aangepast naar aanleiding van het gewijzigde formulier bij het meldloket van de Autoriteit Persoonsgegevens.

### Bewustwordingscampagne en kennis:

Wij zijn in juni 2020 gestart met de bewustwordingscampagne informatieveiligheid 'Waken over een Schat aan Informatie'. Elke maand behandelen wij een ander thema met een door Communicatie en Informatieveiligheid gemaakt filmpje dat met een bijbehorend tekstje op Intranet wordt gezet. De managers en hoofden worden voorafgaand aan het uitbrengen van het filmpje geïnformeerd over de inhoud van het thema, met de intentie dat zij dit op teamvergaderingen bespreken.

Ook hebben wij t.a.v. deze campagne een bedrijf ingehuurd om, passend bij het thema van die maand, een email-phishing, een telefonische phishing en een insluiping te doen. De bewustwordingscampagne liep tot maart 2021. Met nog één filmpje te gaan in juli. De campagne wordt opgevolgd door een e-learning informatieveiligheid en de trainingen door de juristen, die nu al plaatsvinden. Ook zal de bewustzijns campagne een vervolg en een verdieping krijgen.

Ook door het verloop onder medewerkers blijft het continu informeren van groot belang.

Reeds behaalde doelen voor 2021:

- Informatieveiligheid krijgt in 2021 een plaats in de introductie van nieuwe medewerkers. Dit gebeurt door een filmpje en een presentatie.
- Er heeft nog een e-mail phishing plaatsgevonden, met de bijbehorende informatie op intranet, in maart 2021.

Doelen:

- In 2021 zetten wij een e-learning informatieveiligheid op na akkoord van de stuurgroep en vaststelling in de MT's.
- In 2021 zullen we aandacht blijven besteden worden aan bewustwording van informatieveiligheid in het dagelijkse werk. We doen dit in ieder geval door vanaf september twee of drie veel voorkomende oorzaken van datalekken (gegevens verstuurd aan verkeerde ontvanger) nader te onderzoeken op kennis, motivatie en gelegenheid.

### Plan van Aanpak Informatieveiligheid

Door het thuiswerken en de daaruit volgende vertraging hebben we het plan van aanpak Informatieveiligheid doorgetrokken van 2020/2021 naar ook de eerste helft van 2022.

In de prioriteiten voor 2020 zijn stappen gezet en onderwerpen reeds afgerond. Ook de prioriteit 'archief beleid en- management clientdossiers' is in gang gezet. In 2020 is hieromtrent een intern onderzoeksrapport gepresenteerd aan de RvB en een gespecialiseerd projectbureau is

gecontracteerd om de aanbevelingen uit het rapport vanaf januari 2021 uit te gaan voeren. Bovendien zijn bij HRM processen aangepast om het informatieveiliger te maken voor sollicitanten en medewerkers en te voldoen aan de eisen van de AVG. Dit loopt door in 2021.

Door de komst van een security officer, voor de duur van in ieder geval een jaar, worden nu ook de security prioriteiten aangepakt.

In oktober 2020 is een nieuwe governance structuur informatieveiligheid in werking getreden. We hebben de stuurgroep (dagelijks bestuur) die onder andere gedurende het jaar beslist over veranderingen in het door het bestuur vastgestelde jaarplan informatieveiligheid, voorgesteld beleid vaststelt en opdrachten kan geven aan managers en medewerkers ten behoeve van implementatie van het plan van aanpak. Daarnaast is er op tactisch niveau de werkgroep informatieveiligheid waarin onder andere de voortgang op het plan van aanpak wordt gemonitord, opdrachten worden vastgesteld en beslissingen worden voorbereid ten behoeve van vaststelling/keuzes door de stuurgroep. De werkgroep heeft naast vaste leden ook flexibele leden, die worden uitgenodigd al naar gelang de agenda. De samenwerking tussen werkgroep en stuurgroep verloopt in 2021 goed.

Reeds behaalde doelen voor 2021:

- We benoemen een eigenaar/manager voor het archiefproject
- In de uitrolfase van het archiefproject (na 1 september) stemmen wij met de Doxis projectleider af op grond van prioritering en budget: wat doen zij en wat doen wij?

Doel:

- We evalueren elke drie maanden of wij met de beschikbare uren de taken en opdrachten, die voortkomen uit Plan van Aanpak en dagelijkse werkzaamheden, kunnen uitvoeren. Eventueel een her prioritering.

#### Medewerker informatieveiligheid

In voorjaar 2021 is voor 15 uur per week via ICT-recht (naast de al aangetrokken Functionaris Gegevensbescherming), een externe medewerker informatieveiligheid aangetrokken. Deze voert taken uit en overlegt regelmatig met de Privacy Officer.

**From:** "5.1.2.e" <5.1.2.e@samenveilig.nl>  
**Sent:** Thu, 16 Dec 2021 16:33:11 +0100  
**To:** "5.1.2.e" <5.1.2.e@utrecht.nl>; "5.1.2.e" <5.1.2.e@utrecht.nl>  
**Subject:** FW: antwoord SAVE Jeugdbescherming

Goedemiddag 5.1.2.e en 5.1.2.e

Hieronder het antwoord zoals we dat gisterochtend aan RTV Utrecht hebben gestuurd.

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e

5.1.2.e

#### Directie en Servicecentrum

Tiberdreef 8 | 3561 GG Utrecht

M 5.1.2.e

Samen Veilig Midden-Nederland

werkdagen: ma, di, do, vr



SAVE en Veilig Thuis Utrecht zijn onderdeel van Samen Veilig Midden-Nederland



Niet printen is beter voor het milieu

---

**Van:** 5.1.2.e  
**Verzonden:** woensdag 15 december 2021 08:43  
**Aan:** 5.1.2.e )  
<5.1.2.e@rtvutrecht.nl>  
**CC:** 5.1.2.e ) <5.1.2.e@rtvutrecht.nl>; 5.1.2.e  
(5.1.2.e@rtvutrecht.nl) <5.1.2.e@rtvutrecht.nl>  
**Onderwerp:** antwoord SAVE Jeugdbescherming

Goedemorgen 5.1.2.e

Hieronder vind je het antwoord namens SAVE Jeugdbescherming.

Wil je in je artikel het onderscheid tussen SAVE Jeugdbescherming en Veilig Thuis Utrecht als de twee uitvoerende werkonderdelen van Samen Veilig Midden-Nederland duidelijker maken? In het artikel waar je over een casus schrijft gaat het over SAVE Jeugdbescherming. Het is belangrijk om te weten dat Samen Veilig Midden-Nederland zelf niet met cliënten werkt. Tot slot, de volledige functietitel van 5.1.2.e is regiomanager SAVE Jeugdbescherming Utrecht Stad of in het kort regiomanager.

#### Antwoord SAVE Jeugdbescherming op artikel RTV Utrecht

Nadat bekend was geworden dat vertrouwelijke informatie naar een verkeerde e-mailadres was gestuurd, is voor zo ver dit in ons vermogen lag de situatie recht gezet en heeft de manager zijn oprechte excuses aangeboden. Dat neemt niet weg dat dit echt een zeer vervelende situatie is voor de betreffende cliënt en dat wij ons terdege realiseren dat excuses wellicht niet voldoende zijn om de impact van een dergelijk lek weg te nemen.



Bij de ontdekking hebben wij het datalek direct gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens en hierover hebben we de advocaat geïnformeerd. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft ons nimmer onder verscherpt toezicht gesteld. Niet in 2019 na het grote datalek en ook niet daarna. Wel zijn wij in 2020 gevraagd om uitleg te geven over een aantal meldingen bij de AP en dat hebben wij gedaan.

Tot slot. Datalekken zijn in de regel het gevolg van menselijk falen. Daar staan we iedere keer bij stil als het plaatsvindt, vooral bij de impact die dit heeft op onze cliënten. We leren van die fouten en passen procedures aan. Als we fouten maken, bieden we onze oprechte verontschuldigingen aan en hebben we begrip voor het gevoel van onveiligheid dat cliënten ervaren. Het is aan ons om die fouten tot een minimum te beperken.

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e

5.1.2.e

### **Directie en Servicecentrum**

Tiberdreef 8 | 3561 GG Utrecht

M 5.1.2.e

Samen Veilig Midden-Nederland

werkdagen: ma, di, do, vr



SAVE en Veilig Thuis Utrecht zijn onderdeel van Samen Veilig Midden-Nederland



Niet printen is beter voor het milieu