

To: [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]@vka.nl]; [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]@vka.nl]; [REDACTED]
([REDACTED]) [REDACTED] [REDACTED]@minvws.nl]
Cc: [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]@vka.nl]
From: [REDACTED] [REDACTED]
Sent: Tue 8/17/2021 8:16:22 PM
Subject: Re: Afstemming: tijdelijke workaround GGD Contact toestaan
Received: Tue 8/17/2021 8:16:31 PM

Hoi,

Mooi werk. Ik zou iets explicieter inkleuren, welke risico's je accepteert en dat kan tussen haakjes (gebrekkige peer-review bij gevoelige gezondheidsgegevens,, etc.) Daarmee maak je nog explicieter: daar ben je mee akkoord. Daarnaast zou ik vragen dat de [REDACTED] van de betrokken GGD hierop adviseert, omdat dit mogelijk veranderingen in de DPIA geeft.

Hartelijke groet,

[REDACTED]

Op 17-08-2021 om 22:06 schreef [REDACTED]:

Hi [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED],

Onderstaande reactie willen [REDACTED] en ik versturen naar [REDACTED] op het verzoek om een tijdelijke workaround op GGD Contact toe te staan. Hiermee wordt het mogelijk gemaakt om tijdelijk cases aan jezelf toe te bedelen.

Zijn jullie akkoord met dit voorstel?

Groet,

Ook namens [REDACTED]

[REDACTED]

Hi [REDACTED]

Dank voor je uitgebreide toelichting, de noodzaak voor het gebruiken van een functionaliteit binnen GGD Contact die een kwaliteitscheck mogelijk maakt is ons helder. Op je vraag of er geen tijdelijke oplossing mogelijk is onderstaande reactie. Ook dit antwoord heb ik weer met [REDACTED] afgestemd.

Vertrekpunt: noodzaak tot kwaliteitscheck op dossier

Voor het zoeken naar een werkbare oplossing ga ik uit van het volgende:

Voor een GGD is het noodzakelijk dat een kwaliteitscheck binnen BCO Portaal wordt uitgevoerd op een case in gevallen waar binnen het werkproces dat in BCO Portaal wordt uitgevoerd een beslissing moet worden genomen. De gevallen waarin dit voorkomt kunnen verduidelijkt worden met (niet-limitatieve) voorbeeldsituaties. Voor andere, meer reguliere kwaliteitscontroles of de helicopterview van de BCO [REDACTED] kan HPZone gebruikt worden en is BCO Portaal niet noodzakelijk. HP Zone blijft leidend als bron / point-of-truth, boven BCO Portaal.

De gewenste oplossing

Uitgangspunt van GGD Contact is dat het alleen toegang geeft tot de informatie die nodig is vanuit de rol en de daarmee samenhangende taken binnen het BCO-proces. De in de mail genoemde alternatieve

oplossingen zijn daarom niet wenselijk vanuit security- en privacyaspectief: Het inbouwen van een functionaliteit die het toewijzen van een case aan jezelf mogelijk maakt, zonder dat er een controleerbare aanleiding voor is vanuit het proces en binnen de huidige rollen, staat haaks op de privacy- en security principes waarop BCO Portaal gebouwd is. Gezien de oorsprong van de vervanging van HPzone blijft de bescherming van persoonsgegevens een belangrijk uitgangspunt. Toch kan er een afweging gemaakt worden waarin bijvoorbeeld ook de adoptie van GGD Contact in de huidige fase en effectiviteit van bron- en contactonderzoek worden meegewogen. Dit is een afweging die gemaakt moet worden door de PO/GGD'en (zie onder meer over de risico-acceptatie).

Workaround tijdelijk toestaan, risicoacceptatie door GGD

De door **5.1.2e** genoemde workaround zouden we tijdelijk kunnen toestaan onder voorwaarden. Dit houdt in dat:

een BCO-werkverdelers, met tevens de BCO-medewerker rol, kan tijdelijk een case aan zichzelf toebedelen om kwaliteitscontrole uit te voeren nadat een BCO-gesprek is ingevoerd in GGD Contact, door een andere BCO-medewerker.

Deze workaround kan alleen geboden worden als er expliciet wordt voldaan aan de onderstaande voorwaarden voorafgaand aan het inzetten van de workaround:

- De risico's die ontstaan bij de workaround worden geaccepteerd door PO/GGD'en. Het gaat in ieder geval om de volgende risico's:
 - er zijn geen adequate logging- en monitoringmogelijkheden op misbruik mogelijk met betrekking tot "zelftoekenning". Handelingen worden wel gelogd, maar omdat er - door de workaround - geen directe herleidbaarheid is tussen uitvoering van werk en toegang tot dossiers is het monitoren niet mogelijk op dit specifieke misbruik (dit is anders als er straks gebruik wordt gemaakt van functionaliteiten zoals beschreven in de vorige mail). ;
 - er is directe toegang tot dossier mogelijk door gecombineerde rollen, waardoor misbruik door een gecombineerde rol - door de workaround - niet kan worden tegengegaan.
 - De risicoacceptatie vindt opnieuw plaats bij iedere verschuiving in de releaseplanning van de benodigde functionaliteiten die de workaround overbodig maken.
- De tijdelijkheid wordt gelimiteerd en er wordt prioriteit gegeven aan de functionaliteit die nodig is om de workaround uit te schakelen. De workaround wordt uiterlijk binnen anderhalve maand na ingebruikname uitgezet: de gewenste functionaliteit moet dan binnen de productieomgeving van GGD Contact worden geboden. Om dit te bevestigen dat dit haalbaar is, moet er gezamenlijk door product owner en development een inschatting zijn gemaakt van functionaliteit(en) die de workaround overbodig maakt. De ontwerpen worden, zoals het proces het voorschrijft, tevens getoetst door privacy VWS en security VWS.
- Er wordt door de PO een (nieuwe) prioritering gegeven aan de bouw van deze functionaliteiten.
- De workaround wordt door werkverdelers alleen gebruikt voor de hierboven genoemde noodzaak (kwaliteitscontrole).
- Er wordt gelogd dat een gebruiker aan zichzelf een dossier toekend (dit moet nog worden gebouwd door development - inschatting is een kleine wijziging). Dit om eventuele incidentanalyse waarbij "zelftoekenning" een rol speelt handelingen te kunnen vaststellen.
- Het toegestane gebruik van de workaround wordt beschreven in een werkinstructie die de limitering expliciet benadrukt.

De andere oplossingen lijken geen werkbare oplossing (vanuit bruikbaarheid en/of security) en laat ik voor nu even buiten beschouwing.

Is dit iets dat voor jullie werkbaar is?

5.1.2e
5.1.2e

VERDONCK KLOOSTER & ASSOCIATES



M: +31 6 5.1.2e
T: 024 70 5.1.2e

Expert of data?

Van: " 5.1.2e " <5.1.2e@ggdghor.nl>
Datum: dinsdag 17 augustus 2021 om 13:31
Aan: 5.1.2e <5.1.2e@vka.nl>, 5.1.2e <5.1.2e@vka.nl>
CC: 5.1.2e <5.1.2e@nl.ey.com>, 5.1.2e <5.1.2e@hvglaw.nl>, 5.1.2e <5.1.2e@nl.ey.com>
Onderwerp: RE: DSB-792

Beste 5.1.2e

Dank voor de reactie. Ik begrijp jullie argumentatie enerzijds, anderzijds vind ik het jammer dat er niet in
 gegaan wordt op mijn vraag of dit niet tijdelijk kan ingevoerd worden.

Je stelde een vraag die ik nog voorgelegd heb aan de 5.1.2e van de BCO groep die de behoeften van de
 gebruikers prima kent. Zie hieronder in Blauw 5.1.2e antwoord waar ik het **helemaal mee eens ben**.
 Dat wij nog eens scherp moeten kijken naar optimalisatie werkverdeling en functionaliteiten moeten beschrijven is
 duidelijk. Blijft staan dat een tijdelijke beste oplossing zou zijn "het tijdelijk kunnen toewijzen aan jezelf".
 Ik kan me zo voorstellen dat je argumenteert je kunt controleren in HPzone, maar bijv een dossiercheck als er een
 besluit genomen moet binnen ggd contact kan ook nodig zijn.

Ik voorzie dat een aantal GGDen de functionaliteit zo niet kunnen gebruiken en dus ook GGD contact dan niet zullen
 gebruiken.
 We zitten nu in een periode waar we proberen een toenemend aantal GGDen te laten werken met GGD contact – dan
 zal dit niet meewerken.

Het bouwteam heeft ons laten weten dat we dit morgen vroeg nog door mogen geven.
 Graag jullie heroverweging.

PS ik cc 5.1.2e en 5.1.2e omdat we ook met hen hierover spreken vooral ook met zicht op werkverdeling naar
 anderen.

5.1.2e

5.1.2e antwoord op de vraag en ook de argumentatie vanuit de praktijktestregio's.

Vraag

Om te voorkomen dat we iets missen: kan je aangeven waarom een gebruiker zichzelf nu een specifiek
 dossier zou moeten toebedelen om binnen de huidige scope (m.b.t. de gereedgemelde stories) van
 functionaliteit het werk uit te voeren?

Antwoord:

- Mijn eerlijke antwoord: Ik vind het een logische gedachte dat een werkverdeler een case niet aan zichzelf kan toedelen. Een werkverdeler verdeelt werk en dat is zijn taak. Bij kleine GGD'en kan ook een werkverdeler een BCO'er zijn, waardoor deze persoon 2 rollen nodig heeft. Met de huidige functionaliteit kan hij/zij inderdaad ook gewoon cases oppakken vanuit de wachtrij en dan een BCO uitvoeren. Dit is dan wel een random case.
- In de toekomst komen de rollen Dossier Specialist (kwaliteits/vraagbaak) en coördinator (helicopterview etc) en zij moeten in elke case kunnen bij een hulpvraag (dossiercheck of vraagbaak etc).
- Omdat deze rollen op dit moment nog niet bestaan, maar er wel grote behoefte is aan kwaliteitscontrole komt dit op het bordje van de rol werkverdeler terecht. De dossiercheckers/vraagbakens krijgen dus de rol werkverdeler op dit moment om deze taken uit te voeren om de vele vragen over bijvoorbeeld verkeerd ingevulde contexten te behandelen. Met het niet kunnen toewijzen van een case aan jezelf, kunnen deze werkzaamheden dus niet meer uitgevoerd worden wat voor een enorm kwaliteitsverlies kan zorgen.

Workaround

Een workaround zou zijn om heel veel mensen de rol werkverdeler te geven en dan de case eerst aan een collega te geven en dat die vervolgens de case weer terug op jouw naam gaat zetten, zodat jij als 'supervisor/coördinator/dossierchecker/ toch je werk kan doen. Dit is niet wenselijk, maar waarschijnlijk wel het resultaat.

Oplossingen

Meest gewenste tijdelijke oplossing:

Het tijdelijk kunnen toewijzen aan jezelf, totdat de geschikte rollen en functionaliteit gebouwd zijn om het op een andere manier te doen.

Minder ideale oplossing:

Coördinator/Dossierchecker/ stuurt een bericht naar de werkverdeler welk dossier een hulpvraag heeft. Werkverdeler wijst dan de case toe aan die persoon.

Helaas is de werkverdeler bij veel kleine GGD'en de werkverdeler en de dossierchecker en dan is de situatie nog steeds niet werkbaar.

Van: 5.1.2e <5.1.2e@vka.nl>

Verzonden: maandag 16 augustus 2021 22:29

Aan: 5.1.2e <5.1.2e@ggdghor.nl>

CC: 5.1.2e <5.1.2e@vka.nl>

Onderwerp: Re: DSB-792

Hi 5.1.2e

Hieronder heb ik de argumentatie op wat we vanmiddag bespraken / je hieronder aangeeft nog eens uitgewerkt. Dit antwoord is ook met 5.1.2e afgestemd.

Huidige functionaliteit

Het uitgangspunt is inderdaad dat GGD contact bedoeld is om GGD'en te ondersteunen. Belangrijke kanttekening hierbij is dat de ondersteuning gericht is op de scoping/functionaliiteit van GGD Contact. GGD Contact zal steeds meer functionaliteiten van HPzone overnemen en zo ook het werk ondersteunen.

Op dit moment is GGD Contact gericht tot de volgende relevante handelingen:

- Het invoeren van nieuwe dossiers;
- Het verdelen van dossiers;
- Het verwerken BCO-gesprekken in het dossiers;
- Het laten uploaden van contacten via GGD Contact app
 - Het kopiëren van de dossiers (tbv HPzone);
- Het teruggeven van dossiers door de BCO'er aan de werkverdeler;

- Het afronden van dossiers.
Andere handelingen zijn wel voorzien, maar niet gebouwd.

Huidige situatie

In het eerdere gesprek is aangegeven dat de huidige inrichting leidt tot een onwerkbaar situatie omdat een werkverdelers geen dossiers kan toebedelen aan zichzelf. Dat is ook niet nodig voor de functionaliteit en huidige release. Alle bovenstaande handelingen kunnen nu en met de nieuwe releases worden uitgevoerd.

Het verschaffen van toegang tot een dossier, door een gecombineerde rol, was nodig in het uitzonderlijke geval dat er géén werkverdelers werkzaam was op een dag en dus geen dossiers kon toebedelen (denkbaar bij een beperkte adoptie of GGD met een kleine omvang) aan een andere medewerker. In dat geval zou de enige medewerker die werkzaam was voor die GGD niet aan het werk kunnen. Daarom was voor die situatie mogelijk om als BCO-medewerker aan jezelf toe te bedelen - als ongewenste workaroud.

Met de nieuwe release zal deze situatie zich niet meer voordoen: een gecombineerde rol kan altijd dossiers verdelen naar de werkvoorraad én vervolgens als BCO'er oppakken. Daarmee kan je dus altijd BCO-gesprekken verwerken.

Toekomstige situatie/wens

Tijdens het gesprek bleek dat de functionaliteit inderdaad niet nodig was voor een kleine GGD met een medewerker (de enige reden dat de functionaliteit om zelf cases aan te maken bestond en ook zo gecommuniceerd is), maar dat het gebruikt wordt om jezelf toegang te geven tot dossier ten behoeve van bijvoorbeeld kwaliteitscontroles.

Het ontwerp van GGD Contact gaat uit dat toegang tot een dossier nooit direct (zomaar) zal plaatsvinden. Daarmee draagt direct en substantieel bij aan het gebruiksgemak (je kan heel gericht werken), de afscherming van dossiers, scheiding van taken en effectiviteit van logging.

Toegang tot een dossier met gevoelige gegevens is ofwel willekeurig dan wel gepaard met een aantoonbare aanleiding met een herleidbaarheid naar de uitvoering van taken (dus niet "zomaar" jezelf toegang geven tot een dossier): zoals willekeurige werkverdeling, werkverdeling door een andere persoon, dossier toegang na een hulpvraag van een andere medewerker of een gericht zoekresultaat (zoals nu voor de compliance functionaliteit - en straks bijvoorbeeld ook te bedenken is voor het opzoeken van een dossier naar aanleiding van een (telefonische) vraag).

Ontwikkeling van functionaliteit

Op dit moment zijn hier echter niet de functionaliteiten voor gevraagd, het gaat dan om handelingen zoals:

- ondersteunen bij vragen tijdens het BCO-gesprek als vraagbaak op basis van een hulpvraag;
- uitvoeren van kwaliteitscontroles na het BCO-gesprek;
- opzoeken van dossiers op basis van een set kenmerken (dossiernummer) of persoonsgegevens;
- geven van medisch advies na verzoek van de BCO'er.

Deze handelingen moeten in de huidige situatie nog in HPzone worden uitgevoerd totdat de functionaliteit daarvoor beschikbaar is in GGD Contact. De discussie gaat dan ook niet over de rol, maar over de functionaliteit.

De functionaliteiten zijn nog niet als story ingediend en/of geprioriteerd, (definitief) ontworpen of gebouwd. Daarnaast moet er voor sommige functionaliteiten - zoals de artsenhandelingen - een extra zekerheidsniveau voor identificatie worden gerealiseerd door GGD-GHOR. Je kan dan denken aan de UZL-pas of soortgelijke zwaardere authenticatiemiddelen.

Vervolg

Afspraak hierover is dat de PO nieuwe verzoeken om functionaliteit indient en prioriteert. Mijn voorstel zou dan ook zijn om samen met de expert te bespreken welke functionaliteit nu wordt gemist en waar prioriteit aan gegeven moet worden zodat we GGD Contact zo snel mogelijk kunnen inzetten om de GGD'en op een

gebruiksvriendelijke, privacybewuste en veilige manier kunnen inzetten.

Vraag

Om te voorkomen dat we iets missen: kan je aangeven waarom een gebruiker zichzelf nu een specifiek dossier zou moeten toebedelen om binnen de huidige scope (m.b.t. de gereedgemelde stories) van functionaliteit het werk uit te voeren?

Groet,
ook namens [5.1.2e](#)
[5.1.2e](#)



[5.1.2e](#)

[5.1.2e](#)

M: +31 6 [5.1.2e](#)

T: +31 [5.1.2e](#)

www.vka.nl

VERDONCK
KLOOSTER
ASSOCIATES



Expert of data?

Van: "[5.1.2e](#)" <5.1.2e@ggdghor.nl>
Datum: maandag 16 augustus 2021 om 17:36
Aan: [5.1.2e](#) <5.1.2e@vka.nl>
CC: [5.1.2e](#) <5.1.2e@vka.nl>
Onderwerp: DSB-792

Beste [5.1.2e](#)

Zonet legde ik je deze JIRA casus voor.

Zou jij de argumentatie nog eens op schrift willen zetten waarom dit niet zou kunnen.

Zonder deze functionaliteit zal de werkverdelingsfunctie maar zeer beperkt bruikbaar zijn en waarschijnlijk ook niet gebruikt worden door meerdere GGDen.

De voorgestelde omwegen werken niet zie JIRA kopie.

Ervan uitgaand dat GGD contact bedoeld is om GGDen te ondersteunen zou ik willen pleiten voor dit wel **tijdelijk** mogelijk te maken.

Tijdelijk betekent totdat de werkverdelings-optimalisatie gebruikt kan worden, waarbij dan andere rollen toegevoegd zijn. Dat is nu voorzien voor testen begin oktober.

Vergelijkbaar met het toestaan van functionaliteit cases aanmaken door de BCOer. Wat ook tijdelijk nu toegestaan wordt.

Omdat deze week de aanpassingen aan werkverdeling gebeuren en de bedoeling is dat we komende week testen graag je spoedige reactie. Waarvoor alvast dank

Groet 5.1.2e

5.1.2e

Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te vernietigen en de afzender te informeren. GGD GHOR Nederland is niet aansprakelijk voor onjuiste en onvolledige overbrenging van de inhoud van een verzonden e-mail bericht, of een te late ontvangst daarvan.