

Vergadering Algemeen Bestuur

Agenda voor de vergadering van het algemeen bestuur van het SaBeWa Zeeland op 21 oktober 2022 om 09.30 uur

1. **Opening en mededelingen.**
2. **Vaststelling van de notulen van de vergadering van het Algemeen Bestuur van 17 juni 2022 (ter vaststelling) (10 min)**
3. **Actielijst van de vergadering van het Algemeen Bestuur van 17 juni 2022 (ter vaststelling) (10 min)**
 - a. Verdeelsleutel invorderingsopbrengsten
4. **Bespreekpunten**
 - a. Voorstel begrotingswijziging 2022 (ter bespreking) (15 min)
 - b. Bestuursrapportage 2022 (ter bespreking) (5 min)
 - c. Prognose invorderingsopbrengst 2022 (ter bespreking) (10 min)
5. **Eerste bevindingen Erik van den Dobbelsteen (presentatie) (15 min)**
6. **Ter kennisname (5 min)**
 - a. Jaarrapportage 2021 FG (ter kennisname)
7. **Ter informatie (20 min)**
 - a. Stand van zaken DVO met Waterschap (ter informatie)
 - b. Stand van zaken Aanbesteding ICT (ter informatie)
 - c. Wijzing proces automatische kwijtschelding (ter informatie)
 - d. Tussentijdse terugkoppeling bezoek WAKA 8 sept. jl. (ter informatie)
8. **W.v.t.t.k. en rondvraag**
9. **Sluiting**

Algemeen Bestuur Sabewa Zeeland

Verslag van de vergadering van het algemeen bestuur van het SaBeWa Zeeland op 17 juni 2022 om 09:30 uur in kamer 4.17

Naam	Deelnemer	Aanwezig	Afwezig
Wethouder Herselman	Kapelle	X	
Wethouder Steijaert	Hulst	X	
Wethouder Witkam	Borsele	X	
Wethouder Werkman	Sluis	X	
Wethouder Van Hulle	Terneuzen	X	
Wethouder Hoek	Tholen		X
_*	Reimerswaal		X
Wethouder Meulblok	Goes	X	
De heer Poppelaars	Waterschap	X	
Mevrouw Van de Wijnckel	Directeur Sabewa	X	
De heer Van den Dobbelsesteen	Nieuwe directeur Sabewa	X	
Mevrouw Buwalda	Medewerker Bestuursondersteuning Sabewa	X	

*op 17 juni was er nog geen nieuwe wethouder bekend van gemeente Reimerswaal

1. Opening en mededelingen

De heer Herselman opent de vergadering. Aangezien er nieuwe wethouders zijn toegetreden tot het algemeen bestuur wordt er eerst een voorstelronde gedaan. De beoogde directeur van Sabewa Zeeland, de heer Van den Dobbelsesteen, stelt zich ook voor aan de leden van het algemeen bestuur.

2. Samenstelling algemeen bestuur en dagelijks bestuur Sabewa Zeeland

De heer Herselman licht toe dat het algemeen bestuur bestaat uit een afvaardiging van uit de colleges. Het dagelijks bestuur bestaat drie leden: één namens het waterschap, één namens een Zeeuws-Vlaamse gemeente en één namens een gemeente boven de Westerschelde. De heer Van Hulle heeft zich kandidaat gesteld namens de gemeente Terneuzen. De overige AB leden gaan hiermee akkoord. Als kandidaat namens de gemeenten boven de Westerschelde wordt de heer Herselman van gemeente Kapelle aangedragen. De AB leden gaan hiermee akkoord. De heer Herselman zal ook voorlopig nog de rol van bestuursvoorzitter op zich nemen. De heer Poppelaars zal namens het waterschap in het dagelijks bestuur plaats nemen. De AB leden gaan hiermee akkoord.

3. Vaststellen van de notulen de vergadering van het Algemeen Bestuur van 17 december 2021

Pagina 1: geen opmerkingen;

Pagina 2: geen opmerkingen;

Pagina 3: geen opmerkingen;

De heer Herselman geeft aan dat het actieplan Samenwerking binnen Sabewa Zeeland op de agenda van de DB vergadering staat. Deze vindt plaats na de AB vergadering vandaag.

De notulen worden vastgesteld.

4. Actielijst van de vergadering van het Algemeen Bestuur van 17 december 2021

Contact leggen met makelaar t.b.v. nieuwe huurders kantoor: dit actiepunt wordt gekoppeld aan de heer Poppelaars. De heer Herselman vraagt naar huidige situatie. De heer Poppelaars licht toe dat er nog geen standpunt over is vanuit het waterschap. Er zijn eventueel wel andere belangstellers voor het kantoor maar hierover is geen duidelijkheid. Volgens de heer Poppelaars is alles nu nog wel verhuurd. Dit actiepunt kan van de lijst af.

Verdeelsleutel invorderingsopbrengsten: de heer Herselman geeft aan dat dit punt geparkeerd is. Dit wordt samengevoegd met de besprekingen over de nieuwe DVO. Het actiepunt blijft wel staan.

5. Voorstel tot vaststellen van de jaarrekening 2021 en accountantsverslag

De heer Herselman geeft aan dat het accountantsverslag erbij zit ter kennisname. De ontvangen zienswijzen zijn positief.

De heer Werkman geeft aan dat de stukken pas afgelopen dinsdag voor het eerst zijn besproken binnen de gemeente Sluis. De jaarrekening gaat door als hamerstuk naar vergadering van de raad op 30 juni. Er zijn op zich geen op- en aanmerkingen. Gemeente Sluis wil wel vasthouden aan de VZG norm en dat de personeelslasten goed geborgd worden. De andere deelnemers zijn ook positief. De jaarrekening wordt bij deze vastgesteld.

6. Voorstel tot vaststelling verdeling resultaat 2021

Het positieve resultaat wordt verdeeld over alle deelnemers. De AB leden gaan hiermee akkoord.

7. Voorstel tot vaststelling van de programmabegroting 2023 en meerjarenraming 2024-2026 en zienswijzen

Ook voor de begroting zijn positieve zienswijzen vanuit de deelnemers ontvangen. Gemeente Hulst en Terneuzen vinden het wel belangrijk om de VZG norm te volgen. Gemeente Goes geeft aan dat het belangrijk is de kwaliteit te borgen.

De heer Poppelaars geeft aan dat het waterschap ook instemt met de begroting. De VZG norm is een richtlijn, je zou er ook van af kunnen wijken. Hij stelt voor om in de volgende vergadering te bespreken of er aan vastgehouden wordt in de toekomst. De heer Herselman geeft aan dat de wethouders financiën hier strakker in zitten dan burgemeesters. De VZG norm is afgelopen maandag uitvoering besproken in een bijeenkomst van de OZO. Er ligt een belangrijke taak voor de begeleidingscommissies, zij moeten strenger gaan adviseren en maximaal 2 begrotingswijzigingen per jaar toestaan.

De heer Van Hulle geeft aan dat kwaliteit en ontwikkeling ook een aandachtspunt is. De norm moet geen keurslijf worden. De heer Herselman geeft aan dat ervoor gekozen is de richtlijn aan te houden maar het zal lastig worden.

De heer Steijaert geeft aan dat gemeente Hulst kwaliteit ook belangrijk vindt maar de VZG norm ook. De norm moet wel realistisch zijn. Soms moeten er keuzes gemaakt worden. De begroting wordt vastgesteld.

8. Voorstel tot benoeming nieuwe directeur Sabewa Zeeland

De OR, de selectiecommissie, de adviescommissie en de benoemingscommissie waren allen unaniem in de keuze voor de heer Van den Dobbesteën als nieuwe directeur van Sabewa Zeeland. Hij is gestart per 13 juni. Vandaag wordt hij formeel benoemd door het algemeen bestuur met terugwerkend kracht. De AB leden gaan akkoord met de benoeming en wensen de heer Van den Dobbesteën succes.

9. Afleggen eed nieuwe directeur Sabewa Zeeland

De heer Van den Dobbesteën legt de eed af.

De heer Herselman spreekt een dankwoord uit richting mevrouw Van de Wijnckel. De heer Herselman overhandigt een boekje aan mevrouw Van de Wijnckel. Ze kijkt terug op een mooie tijd. Er is een stabiele organisatie gebouwd. Ze hoopt dat Sabewa nog verder mag groeien.

10. W.v.t.t.k. en rondvraag

De heer Van den Dobbesteën geeft aan dat hij na de vakantieperiode met de diverse gemeenten (wethouder en BC lid) en het waterschap nader kennis zal gaan maken.

Sluiting

De heer Herselman sluit de vergadering en bedankt een ieder voor zijn inbreng.

Actielijst Algemeen Bestuur d.d. 17 juni 2022

Actiehouder	Actie	Einddatum
Allen	Verdeelsleutel invorderingsopbrengsten	Oktober 2022

Vergadering Dagelijks Bestuur

Ingekomen stuk met behandelingsadvies

datum: 28-09-2022
onderwerp: Verwachte begrotingsoverschrijding 2022
voorstel/advies: Advies begrotingswijziging 2022

Beste Leden van het Dagelijks Bestuur,

De begroting voor het jaar 2022 is vastgesteld in het voorjaar van 2021. Eind 2021 is er een begrotingswijziging voor het jaar 2021 vastgesteld. Met bepaalde kostenstijgingen welke zijn doorgevoerd in de begrotingswijziging voor het jaar 2021 was in de begroting 2022 nog geen rekening gehouden. Daarnaast zijn er omstandigheden/ontwikkelingen welke in het voorjaar van 2021 nog niet te voorzien waren welke er toe leiden dat de voor bepaalde kostensoorten begrote bedragen niet toereikend zijn. In een eerdere notitie, welke in augustus 2022, aan u is verstuurd bent u reeds op de hoogte gebracht van een verwachte begrotingsoverschrijding van circa € 640.000,-.

Op 22 september 2022 is de verwachte begrotingsoverschrijding met de Begeleidingscommissie besproken. Ten opzichte van de maand augustus waren er nog enkele nieuwe ontwikkelingen (extra noodzakelijke ontwikkelingen/implementaties met betrekking tot de software) waardoor de begrotingsoverschrijding zou uitkomen op € 696.000,-. De Begeleidingscommissie heeft geadviseerd om € 192.000,- aan kosten, welke gerelateerd kunnen worden aan het project Gebruiksoppervlakte, afzonderlijk door te belasten aan de deelnemers. Het gaat in dit geval om kosten voor inhuur van externen om achterstanden weg te werken welke door het project Gebruiksoppervlakte zijn ontstaan. Door deze kosten afzonderlijk door te belasten worden de kosten voor de bedrijfsvoering van Sabewa Zeeland € 192.000,- lager. Verder heeft de Begeleidingscommissie geadviseerd om nog eens goed te kijken naar eventuele meevallers en voor het resterende deel van de begrotingsoverschrijding een begrotingswijziging voor te stellen aan de deelnemers.

Een meevaller is een bedrag van € 78.000,- dat betrekking heeft op de toeslagenaffaire. In totaal hebben de deelnemers dit bedrag over 2021 ontvangen als compensatie voor de kosten die samenhangen met het proces van het kwijtschelden van gemeentelijke belastingen voor gedupeerden. Tussen de gemeenten en de gemeenschappelijke regeling dienen afspraken gemaakte worden over de verdeling van de compensatie. In de jaarrekening 2021 van Sabewa Zeeland is nog geen vordering opgenomen van € 78.000,- op de deelnemers omdat er nog geen definitieve afspraken gemaakt waren over de verdeling van de compensatie. De deelnemers zijn voornemens de ontvangen compensatie aan Sabewa Zeeland door te betalen. Dit levert dan in 2022 een meevaller op van € 78.000,-, welke onder interne dienstverlening is verantwoord.

Een andere meevaller is dat de niet compensabele BTW ten laste van het Waterschap zo'n € 4.000,- lager uitvalt door het verschuiven van het bedrag van € 192.000,-.

Één en ander leidt ertoe dat de begroting voor het jaar 2022 naar verwachting met **€ 422.469,-** overschreden zal worden. Hiervan heeft € 119.000,- een structurele doorwerking naar de begroting 2023.

In de onderstaande tabel is een vergelijking gemaakt tussen de begroting 2022 en de prognose 2022, die op basis van de werkelijke cijfers over de eerste zeven maanden van dit jaar is gemaakt. Een onderschrijding ten opzichte van de begroting is aangeduid als een – en in het zwart weergegeven; een overschrijding ten opzichte van de begroting is aangeduid als een + en in het rood weergegeven.

	Begroting 2022	Werkelijk tm juli	Prognose 2022	verschil prognose 2022- begroting 2022
Personeel:				
Loonkosten	€ 3.324.185	€ 1.811.756	€ 3.354.607	€ 30.422
Overige personeelskosten	€ 79.634	€ 51.194	€ 122.358	€ 42.724
Automatisering	€ 941.208	€ 939.557	€ 1.157.953	€ 216.745
Interne Dienstverlening	€ 858.057	€ 573.067	€ 880.611	€ 22.554
Waarderen	€ 688.565	€ 417.266	€ 737.584	€ 49.019
Heffen	€ 100.058	€ 26.735	€ 86.311	€ -13.747
Innen	€ 101.314	€ 69.544	€ 105.155	€ 3.841
Overig	€ 70.088	€ -	€ 141.000	€ 70.912
Totaal	€ 6.163.109	€ 3.889.119	€ 6.585.578	€ 422.469

De tabel is ingericht per kostensoort. In de jaarrekening worden de kosten voor personeel, automatisering en interne dienstverlening verdeeld over de programma's (Waarderen, Heffen, Innen). De verdeling wordt hier niet gemaakt, omdat de verdeling naar kostensoort meer inzage geeft in de bedrijfsvoering van Sabewa Zeeland.

Hieronder wordt een toelichting gegeven per kostencategorie. Op het einde wordt nog een samenvatting gegeven van de voorgestelde begrotingswijziging en de gevolgen hiervan voor de deelnemers.

Personeel

Bij de prognose van de salariskosten is rekening gehouden met de vastgestelde CAO-voor 2021: stijging salarissen per 1 december 2021 met 1,5%, stijging salarissen per 1 april 2022 met 2,4% en een thuiswerkvergoeding van € 2,- netto per dag. De begrote salariskosten voor 2022 zijn echter gebaseerd op de begrote salariskosten voor 2021 plus de toegestane verhoging volgens de VZG-norm van 0,9%.

Bij de prognose van de salariskosten is er rekening mee gehouden dat de vacatureruimte van 0,89 fte welke is ontstaan per 1 maart 2022 binnen het team Specialisten (bezwaar en beroep) niet opgevuld wordt, maar dit tijdelijk opgevangen wordt door inhuur van externen. Deze kosten worden afzonderlijk belast aan de deelnemers in het kader van het project Gebruiksoppervlakte. De gerealiseerde besparing op de salariskosten hierdoor komt neer op € 70.000,-.

De overschrijding van de post Overige personeelskosten wordt veroorzaakt door een reservering ad € 30.000,- die is opgenomen voor het opstellen van de toekomstvisie van Sabewa Zeeland voor de periode 2023-2027. De inschatting van dit bedrag is gebaseerd op de gemaakte kosten in 2017/2018 voor het opstellen van het huidige visiedocument. De verwachting is dat niet het volledige geraamde bedrag al in 2022 ingezet wordt, maar dat er ook een deel van de kosten in 2023 betaald zal worden. Het advies is om hiermee bij de resultaatverdeling over 2022 rekening te houden door het betreffende bedrag toe te voegen aan de reserves.

Automatisering

De kosten voor automatisering komen hoger uit dan begroot. De overschrijding van de kosten voor Automatisering huur/leasing software wordt vooral veroorzaakt door extra kosten voor softwareleverancier Pink Roccade. De extra kosten vloeien voort uit verplichtingen welke nog niet zijn verwerkt in de begroting. Deze kosten zijn verbonden aan applicaties waar onderhoud voor nodig is of aanpassingen voor nodig zijn door wettelijke regelgeving. Deze kosten vallen niet onder het basiscontract met Pink Roccade.

Bij de laatste begrotingswijziging 2021 is het begrote bedrag voor Automatisering huur/leasing software verhoogd o.a. voor de volgende kosten die voortvloeien uit ontwikkelingen:

- Verdere ontwikkeling van het klantcontactcentrum (circa € 40.000,-);
- Ontwikkelingen van huidige modules om aan digitalisering te voldoen (circa € 10.000,-);
- Verdere ontwikkeling van de bedrijvenmodule (zuiveringsheffing niet-woningen) om de doorlooptijd te verbeteren en het proces te digitaliseren (circa € 10.000,-).

Deze kosten waren nog niet opgenomen in de begroting voor het jaar 2022.

In 2022 dient er geïnvesteerd te worden in ontwikkelingen/implementaties welke bij het opstellen van de begroting niet te waren voorzien. Het gaat om een eenmalige investering van circa € 86.000 voor de ontwikkeling van de BRK levering 2.0, Wet Vereenvoudiging Beslagvrije voet, iBezwaar en de BAG-WOZ-koppeling. Verder leiden deze ontwikkelingen/implementaties tot een bedrag van € 23.000,- aan structurele jaarlijkse kosten.

De begrote bedragen voor de basiscontracten van de grote leveranciers zijn zo'n € 30.000,- lager dan de werkelijke kosten omdat de toegepaste inflatiecorrecties hoger zijn dan de geldende VZG-norm. De toegepaste inflatiecorrectie door Pink Roccade voor het basiscontract 2022 te opzichte van 2021 is bijvoorbeeld 2,73%. Dit is dus hoger dan de VZG-norm van 0,9%.

Activering

In het verleden is geopperd om de ontwikkelingskosten met betrekking tot automatisering te activeren. Maar volgens de notitie Materiële vaste activa kunnen implementatiekosten voor software alleen worden geactiveerd wanneer het een eigen actief betreft of indien er sprake is van licenties voor onbepaalde duur. Met betrekking tot de kosten voor Pink Roccade is dit niet van toepassing dus kunnen deze kosten niet worden geactiveerd.

Interne dienstverlening

De kosten voor Drukwerk, aanslagen e.d. vallen hoger uit dan begroot. Dit is een trend die we afgelopen jaren steeds zien. Er wordt veel meer post digitaal verzonden, maar dit leidt niet tot lagere kosten. Ook met betrekking tot Porti zien we elk jaar nog oplopende kosten. De overige bijdragen van deelnemers vallen echter € 78.000,- hoger uit dan begroot. Dit betreft de compensatie voor de toeslagenaffaire welke nog door de deelnemers zal worden doorbetaald.

In de begroting is een bedrag van € 75.000,- opgenomen voor het aanbestedingstraject inzake de softwareleverancier. De verwachting hiervoor is dat niet alle kosten al in het jaar 2022 gemaakt worden, maar dat ook een deel van de kosten in 2023 gemaakt wordt. Het advies is om hiermee bij de resultaatverdeling over 2022 rekening te houden door het resterende bedrag van de geraamde kosten toe te voegen aan de reserves.

Waarden

Er dient € 87.308,- uitgegeven aan externe inhuur van medewerkers om de achterstanden weg te werken welke na het project Gebruiksoppervlakte zijn ontstaan zodat in 2022 alle WOZ-beschikkingen verzonden kunnen worden. Verder dient er € 105.000,- uitgegeven te worden aan de uitbesteding van bezwaarschriften zodat de taxateurs meer tijd hebben om de kwaliteit van de herwaarderingsmodellen te verbeteren en de juridische specialisten de gevolgen van de Gebruiksoppervlakten in de bestaande processen kunnen integreren. Zoals op bladzijde 1 reeds toegelicht is, worden deze kosten apart doorbelast naar de deelnemers onder de noemer van het project Gebruiksoppervlakte.

In de begroting 2022 is incidenteel € 100.000,- opgenomen ter verbetering van de kwaliteit ten behoeve van het oordeel van de Waarderingskamer. Dit bedrag is ingezet voor extra inhuur en begeleiding om de basis-kwaliteit van de waardering van de courante niet-woningen te optimaliseren. Verder dien er nog € 5.580,- uitgegeven te worden aan de automatisering van het vervaardigen van taxatieverslagen voor beroepszaken zodat hier in de toekomst veel tijd mee bespaard kan worden.

De proceskostenvergoedingen gaan € 50.000,- hoger uitvallen dan begroot. In 2021 bedroegen de proceskostenvergoedingen € 301.000,-; maar toen is er nog een redelijk aantal bezwaarschriften afgehandeld in het eerste kwartaal van 2022. Voor deze bezwaarschriften is in het eerste kwartaal van 2022 zo'n € 50.000,- aan proceskostenvergoedingen betaald, welke in 2022 verantwoord dienen te worden. De stijging van het aantal bezwaarschriften ten opzichte van 2021 maakt het ook zeer aannemelijk dat de kosten hoger uitvallen dan het begrote bedrag van € 294.000,-.

Overig

De post overige werkzaamheden bestaat met name uit niet compensabele btw ten laste van het Waterschap. Deze kosten worden geboekt bij de afsluiting van het boekjaar. Doordat de overige kosten hoger uitvallen, leidt dit ook tot een overschrijding van deze post.

Conclusie

Naar aanleiding van voorgaande is het advies om een begrotingswijziging voor 2022 door te voeren. Na verdeling over de programma's komt de begroting, na aanpassing zoals in bovenstaande weergegeven, er als volgt uit te zien:

(bedragen * € 1.000,-)	Begroting 2022			Wijziging			Begroting 2022 na wijziging		
	lasten	baten	saldo	lasten	baten	saldo	lasten	baten	saldo
Programma waarden	€ 2.392	€ -	€ -2.392	€ 62	€ -	€ -62	€ 2.454	€ -	€ -2.454
Programma heffen	€ 1.494	€ -	€ -1.494	€ -3	€ -	€ 3	€ 1.491	€ -	€ -1.491
Prigramma innen	€ 1.235	€ 52	€ -1.183	€ 16	€ 3	€ -12	€ 1.250	€ 55	€ -1.195
Algemene dekkingsmiddelen	€ 80	€ 6.069	€ 5.989	€ 61	€ 422	€ 361	€ 141	€ 6.492	€ 6.351
Overhead	€ 1.014	€ 10	€ -1.004	€ 280	€ -10	€ -290	€ 1.294	€ -	€ -1.294
Vennootschapsbelasting		€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Onvoorzien	€ 10	€ -	€ -10	€ -	€ -	€ -	€ 10	€ -	€ -10
Saldo baten en lasten	€ 6.225	€ 6.131	€ -94	€ 416	€ 416	€ -0	€ 6.641	€ 6.131	€ -94
<i>Mutaties reserves per programma</i>									
Programma waarden		€ 49	€ 49			€ -		€ 49	€ 49
Programma heffen	€ -	€ 25	€ 25			€ -		€ 25	€ 25
Programma innen		€ 19	€ 19			€ -		€ 19	€ 19
Algemene dekkingsmiddelen	€ -	€ -	€ -			€ -			€ -
Gerealiseerd resultaat	€ -	€ 94	€ 94			€ -	€ -	€ 94	€ 94
Geraamd resultaat	€ 6.225	€ 6.225	€ -0			€ -0	€ 6.641	€ 6.037	€ -0

Voor de deelnemers heeft deze begrotingswijziging het volgende effect:

Deelnemer	Begrote deelnemersbijdrage 2022	Deelnemersbijdrage 2022 na begrotingswijziging	Toename deelnemersbijdrage 2022
Borsele	403.664	428.618	24.954
Goes	727.919	772.761	44.843
Hulst	443.195	470.894	27.699
Kapelle	199.830	212.356	12.526
Reimerswaal	333.252	354.084	20.832
Sluis	658.339	697.477	39.138
Terneuzen	905.474	962.489	57.015
Tholen	420.887	447.080	26.193
Totaal gemeenten	4.092.559	4.345.759	253.199
waterschap	1.976.897	2.146.205	169.309
Totaal	6.069.456	6.491.964	422.469

dhr. E.H.J. van den Dobbelen Msc,
Directeur

Besluit

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Dagelijks Bestuur van Sabewa Zeeland op 06-10-2022.

J.H. Herselman,
Voorzitter



dhr. E.H.J. van den Dobbelen Msc,
Directeur





Bestuursrapportage



Over januari t/m juli 2022



Datum:	29 september 2022
Opgesteld door:	Marco van Meele
Vastgesteld door DB op:	

Inhoudsopgave

1: Inleiding.....	3
2: Financiën	4
2-1: Specificatie Personeel	5
2-1-1: Personele kosten	5
2-1-2: Formatie	5
2-1-3: Verzuim.....	6
2-1-4: Ontwikkeling personeel	6
2-2: Specificatie Automatisering.....	6
2-3: Specificatie Interne dienstverlening.....	7
2-4: Specificatie Waarderen.....	8
2-5: Specificatie Heffen.....	9
2-6: Specificatie Innen	9
2-7: Specificatie Overig	9
3: Klantcontacten.....	10
3-1: Telefoon	10
3-2: Klachten	10
3-3: Bezwaarschriften	11

1: Inleiding

Voor u ligt de bestuursrapportage van Sabewa Zeeland over de periode 1 januari tot en met 31 juli 2022. Deze rapportage gaat over de bedrijfsvoering van Sabewa Zeeland. De belastingrapportages worden ieder kwartaal apart aangeboden aan de deelnemers. In deze bestuursrapportage blikken we terug op de ontwikkelingen van de afgelopen periode en geven we een vooruitblik voor heel het jaar 2022.

De grootste aanslagrondes van de (combi)-kohieren zijn weer achter de rug en zijn goed verlopen. De basis is op orde, hetgeen zich uit in minder foutieve aanslagen en burgers die hierover minder klachten hebben. De service naar de burgers hebben we hoog in het vaandel, en met de front office en de back office zien we hier continu verbetering in. Terugkoppeling van de samenleving is dat er duidelijke informatie wordt gegeven en dat we goed bereikbaar zijn. Tegelijkertijd blijven we dit proces optimaliseren.

Met betrekking tot het proces Waarderen, is het project Gebruiksoppervlakte tijdig en goed afgerond waardoor van de Waarderingskamer begin dit jaar toestemming is verkregen om de WOZ-beschikkingen voor het jaar 2022 te verzenden. Het gevolg van de grote impact van het project Gebruiksoppervlakte is wel dat binnen het proces Waarderen achterstanden zijn ontstaan. De doelstelling is om deze achterstanden weg te werken. Door het taxeren op gebruikersoppervlakte is het afhandelen van WOZ-bezwaarschriften ook complexer geworden. Om de achterstanden in het waarderingsproces weg te werken en ook in 2022 de WOZ-bezwaarschriften tijdig af te kunnen handelen is inhuur van externe medewerkers noodzakelijk.

Verder is met betrekking tot het proces Waarderen in 2022 het doel om de kwaliteit van de taxaties van de courante niet-woningen te verbeteren. Hiermee wordt uitvoering gegeven aan een verbeterpunt dat door de Waarderingskamer is aangegeven. Deze stap dient gezet te worden om in de nabije toekomst van drie sterren naar vier sterren te kunnen gaan in het kwaliteitsoordeel van de Waarderingskamer. Om dit te kunnen doen is wel externe inhuur noodzakelijk omdat de noodzakelijk kennis nog niet in huis is. Met de externe inzet wordt de kwaliteit van de taxaties verbeterd, maar tevens wordt ingezet op opleiding van eigen medewerkers waardoor de kennis voor de toekomst in onze organisatie geborgd is.

Richting het einde van het jaar voorzien we een tekort op de begroting 2022. Factoren die dit veroorzaken zijn o.a. hogere personeelskosten door een wijziging van de CAO, hogere automatiseringskosten wegens noodzakelijke aanpassingen/ontwikkelingen en hogere kosten voor aanslagen en drukwerk. In hoofdstuk 2 leest u hierover meer gedetailleerde informatie.

We blijven inzetten op kwaliteitsverbetering en verhoging van de efficiency en daarmee zorgen we voor een hoogwaardige, stabiele organisatie. Deze bestuursrapportage geeft een weergave van de keuzes die hierin zijn gemaakt.

Dhr. E.H.J. van den Dobbelen Msc
Directeur

2: Financiën

In de onderstaande tabel is een vergelijking gemaakt tussen de begroting 2022 en de prognose 2022, die op basis van de werkelijke cijfers over de eerste zeven maanden van dit jaar is gemaakt.

Een onderschrijding ten opzichte van de begroting is aangeduid als een – en in het zwart weergegeven; een overschrijding ten opzichte van de begroting is aangeduid als een + en in het rood weergegeven.

	Begroting 2022	Werkelijk tm juli	Prognose 2022	verschil prognose 2022- begroting 2022
Personeel:				
Loonkosten	€ 3.324.185	€ 1.811.756	€ 3.354.607	€ 30.422
Overige personeelskosten	€ 79.634	€ 51.194	€ 122.358	€ 42.724
Automatisering	€ 941.208	€ 939.557	€ 1.157.953	€ 216.745
Interne Dienstverlening	€ 858.057	€ 573.067	€ 880.611	€ 22.554
Waarderen	€ 688.565	€ 417.266	€ 737.584	€ 49.019
Heffen	€ 100.058	€ 26.735	€ 86.311	€ -13.747
Innen	€ 101.314	€ 69.544	€ 105.155	€ 3.841
Overig	€ 70.088	€ -	€ 141.000	€ 70.912
Totaal	€ 6.163.109	€ 3.889.119	€ 6.585.578	€ 422.469

De tabel is ingericht per kostensoort. In de jaarrekening worden de kosten voor personeel, automatisering en interne dienstverlening verdeeld over de programma's (Waarderen, Heffen, Innen). De verdeling wordt hier niet gemaakt, omdat de verdeling naar kostensoort meer inzage geeft in de bedrijfsvoering van Sabewa Zeeland. De post Overig bestaat met name uit niet compensabele btw ten laste van het Waterschap.

Ten opzichte van de begroting 2022 wordt een tekort voorzien van € 422.469,-. De oorzaken hiervoor zijn:

- De loonkosten gaan hoger uitvallen dan begroot omdat in de begroting de CAO-wijziging per 1 december 2021 nog niet kon worden meegenomen.
- De automatiseringskosten gaan hoger uitvallen dan begroot omdat in de begroting 2022 nog geen rekening is gehouden met de laatste begrotingswijziging 2021. Hierbij zijn de begrote automatiseringskosten aanzienlijk verhoogd wegens noodzakelijke aanpassingen/ontwikkelingen welke niet waren te voorzien. Een deel van deze kosten is nog niet opgenomen in de begroting 2022. Verder zijn de werkelijke kosten van de basiscontracten hoger dan de begrote kosten doordat de toegepaste inflatiecorrecties door de leveranciers hoger zijn dan de VZG-norm en dient er in 2022 geïnvesteerd te worden in ontwikkelingen/aanpassingen welke niet waren te voorzien..
- De kosten voor interne dienstverlening gaan hoger uitvallen dan begroot vanwege hogere kosten voor aanslagen, drukwerk e.d. en hogere porti-kosten.
- De kosten voor Waarderen gaan hoger uitvallen doordat de proceskostenvergoedingen zo'n € 50.000,- hoger uitvallen dan begroot. Bij de laatste begrotingswijziging 2021 is het bedrag hiervoor ook verhoogd.
- Doordat genoemde kosten hoger uitvallen, valt ook de post Overig hoger uit dan begroot. Dit betreft namelijk de niet-verrekenbare BTW ten laste van het Waterschap.

In de onderliggende paragrafen wordt per onderdeel een nadere toelichting gegeven.

2-1: Specificatie Personeel

2-1-1: Personele kosten

De financiën laten het volgende beeld zien:

	Begroting 2022	Werkelijk t/m juli	Prognose 2022	verschil prognose 2022-begroting 2022
Salariskosten	€ 3.324.185	€ 1.811.756	€ 3.354.607	€ 30.422
Overige personeelskosten	€ 79.634	€ 51.194	€ 122.358	€ 42.724
Totaal	€ 3.403.819	€ 1.862.950	€ 3.476.965	€ 73.146

Bij de prognose van de salariskosten is rekening gehouden met de vastgestelde CAO-voor 2021: stijging salarissen per 1 december 2021 met 1,5%, stijging salarissen per 1 april 2022 met 2,4% en een thuiswerkvergoeding van € 2,- netto per dag. De begrote salariskosten voor 2022 zijn echter gebaseerd op de begrote salariskosten voor 2021 plus de toegestane verhoging volgens de VZG-norm van 0,9%.

Bij de prognose van de salariskosten is er rekening mee gehouden dat de vacatureruimte van 0,89 fte welke is ontstaan per 1 maart 2022 binnen het team Specialisten (bezwaar en beroep) niet opgevuld wordt, maar dit tijdelijk opgevangen wordt door inhuur van externen. Omdat dit kosten betreft die gerelateerd zijn aan het project Gebruiksoppervlakte is met de deelnemers afgesproken dat deze afzonderlijk doorbelast worden. De gerealiseerde besparing op de salariskosten hierdoor komt neer op € 70.000,-.

De overschrijding van de post Overige personeelskosten wordt veroorzaakt door een reservering ad € 30.000,- die is opgenomen voor het opstellen van de toekomstvisie van Sabewa Zeeland voor de periode 2023-2027. De inschatting van dit bedrag is gebaseerd op de gemaakte kosten in 2017/2018 voor het opstellen van het huidige visiedocument. De verwachting is dat niet het volledige geraamde bedrag al in 2022 ingezet wordt, maar dat er ook een deel van de kosten in 2023 betaald zal worden. Het advies is om hiermee bij de resultaatverdeling over 2022 rekening te houden door het betreffende bedrag toe te voegen aan de reserves.

2-1-2: Formatie

Het aantal formatie-eenheden is voor 2022 begroot op 47,66 fte. De werkelijke personele bezetting gedurende de maanden januari t/m juli 2022 was als volgt:

Maand	Personele bezetting in fte
januari	48,74
februari	48,74
maart	46,85
april	46,85
mei	46,85
juni	46,66
juli	45,55

In de maanden januari en februari was de personele bezetting tijdelijk hoger dan het begrote aantal formatie-eenheden; dit vanwege de inwerkperiode van een nieuwe medewerker ter vervanging van een vertrekkende medewerker.

De werkelijke bezetting gedurende de maanden maart t/m juli is dus lager geweest dan de toegestane formatie conform de begroting. Zoals hiervoor reeds aangegeven is de keuze gemaakt om 0,89 fte aan vacatureruimte niet op te vullen maar voorlopig op te vangen door externe inhuur. In de maand juli was er nog sprake van 1,0 fte aan vacatureruimte welke nog niet ingevuld is. Bij het invullen van de vacatureruimte merken ook wij dat er krapte is op de arbeidsmarkt waardoor vacatures langer open blijven staan dan gewenst.

2-1-3: Verzuim

Het verzuimpercentage in de eerste twee kwartalen van 2022 afgezet tegen het verzuimpercentage over het jaar 2021:

Afdeling	2021	t/m 1e kwartaal 2022	t/m 2e kwartaal 2022
Directie	0	0	0
Ondersteuning	0,07	0,39	0,19
Team Gegevensbeheer	1,45	7,21	6,45
Team Specialisten	1,81	4,03	2,13
Totaal organisatie	1,39	5,02	3,88

Het verzuimpercentage gedurende het eerste half jaar van 2022 was hoger dan in 2021. Deze stijging van het ziekteverzuim past binnen het landelijke beeld. In 2021 bedroeg het ziekteverzuim van werknemers binnen het openbaar bestuur en overheidsdiensten 5%, terwijl dit over 2022 tot nu toe 6,7% is. Hieruit blijkt ook dat het verzuimpercentage van Sabewa Zeeland onder het landelijk gemiddelde ligt.

2-1-4: Ontwikkeling personeel

	Begroting 2022	Werkelijk t/m juli	Prognose 2022	verschil prognose 2022-begroting 2022
Opleidingen	€ 50.450	€ 22.888	€ 50.450	€ 0

2-2: Specificatie Automatisering

	Begroting 2022	Werkelijk t/m juli	Prognose 2022	verschil prognose 2022-begroting 2022
Aankoop duurzame goederen	€ 10.312	€ 706	€ 3.000	€ -7.312
Kantoorbenodigdheden	€ 0	€ 112	€ 200	€ 200
DVO automatisering	€ 174.557	€ 138.039	€ 184.052	€ 9.495
Automatisering huur/leasing software	€ 730.670	€ 794.272	€ 959.677	€ 229.007
Telecomm. apparatuur huur/leasing	€ 20.624	€ 6.405	€ 11.000	€ -9.624
Website	€ 0	€ 24	€ 24	€ 24
Telefoonkosten, gesprekskosten	€ 5.045	€ 0	€ 0	€ -5.045
	€ 941.208	€ 939.557	€ 1.157.953	€ 216.745

De kosten voor automatisering komen hoger uit dan begroot. De overschrijding van de kosten voor Automatisering huur/leasing software wordt vooral veroorzaakt door extra kosten voor softwareleverancier Pink Roccade. De extra kosten vloeien voort uit verplichtingen welke nog niet zijn verwerkt in de begroting. Deze kosten zijn verbonden aan applicaties waar onderhoud voor nodig is of aanpassingen voor nodig zijn door wettelijke regelgeving. Deze kosten vallen niet onder het basiscontract met Pink Roccade.

Bij de laatste begrotingswijziging 2021 is het begrote bedrag voor Automatisering huur/leasing software verhoogd o.a. voor de volgende kosten die voortvloeien uit ontwikkelingen:

- Verdere ontwikkeling van het klantcontactcentrum (circa € 40.000,-);
- Ontwikkelingen van huidige modules om aan digitalisering te voldoen (circa € 10.000,-);
- Verdere ontwikkeling van de bedrijvenmodule (zuiveringsheffing niet-woningen) om de doorlooptijd te verbeteren en het proces te digitaliseren (circa € 10.000,-).

Deze kosten waren nog niet opgenomen in de begroting voor het jaar 2022.

In 2022 dient er geïnvesteerd te worden in ontwikkelingen/implementaties welke bij het opstellen van de begroting niet waren voorzien. Het gaat om een eenmalige investering van circa € 86.000 voor de ontwikkeling van de BRK levering 2.0, Wet Vereenvoudiging Beslagvrije voet, iBezwaar en de BAG-WOZ-koppeling. Verder leiden deze ontwikkelingen/implementaties tot een bedrag van € 23.000,- aan structurele jaarlijkse kosten.

De begrote bedragen voor de basiscontracten van de grote leveranciers zijn zo'n € 30.000,- lager dan de werkelijke kosten omdat de toegepaste inflatiecorrecties hoger zijn dan de geldende VZG-norm. De toegepaste inflatiecorrectie door Pink Roccade voor het basiscontract 2022 te opzichte van 2021 is bijvoorbeeld 2,73%. Dit is dus hoger dan de VZG-norm van 0,9%.

De werkelijke kosten voor Automatisering huur/leasing software in de periode januari t/m juli zijn relatief hoog ten opzichte van de rest van het jaar omdat de grote basiscontracten al in het begin van het jaar betaald dienen te worden. Voor DVO automatisering geldt ook dat de eerste drie kwartalen al betaald zijn.

2-3: Specificatie Interne dienstverlening

	Begroting 2022	Werkelijk t/m juli	Prognose 2022	verschil prognose 2022-begroting 2022
Afschrijvingen			€ 2.066	€ 2.066
Aankoop duurzame goederen	€ 0	€ 2.234	€ 3.000	€ 3.000
Drukwerk, aanslagen ed	€ 140.000	€ 126.268	€ 180.000	€ 40.000
Aankoop overige goederen	€ 0	€ 160	€ 450	€ 450
DVO financiën	€ 21.216	€ 15.907	€ 21.209	€ -7
DVO personeelszaken	€ 45.405	€ 0	€ 45.000	€ -405
DVO facilitaire zaken	€ 120.291	€ 98.911	€ 138.971	€ 18.680
Overige uitbestede werkzaamheden	€ 115.360	€ 14.051	€ 115.360	€ 0
Telecomm. apparatuur huur/leasing	€ 0	€ 22	€ 22	€ 22
Huur/lease overige kantoorapparatuur	€ 3.609	€ 0	€ 0	€ -3.609
Huur kantoor	€ 110.765	€ 83.282	€ 111.042	€ 277
Verzekeringen	€ 0	€ 75	€ 75	€ 75
Accountantskosten	€ 36.092	€ 1.784	€ 38.000	€ 1.908
Advertentiekosten	€ 2.062	€ 0	€ 250	€ -1.812
Porti	€ 154.680	€ 141.427	€ 177.000	€ 22.320
Kosten postbus	€ 0	€ 230	€ 230	€ 230
Kosten antwoordnummer	€ 8.250	€ 1.179	€ 1.600	€ -6.650
Kosten haal- en brengservice	€ 2.578	€ 5.318	€ 6.500	€ 3.922
DigiD / Mijn Overheid	€ 50.529	€ 43.099	€ 48.000	€ -2.529
Kosten geldverkeer	€ 0	€ 11.157	€ 16.500	€ 16.500
Telefoonkosten, gesprekskosten	€ 32.267	€ 22.046	€ 44.000	€ 11.733
Abonnementen, boeken & tijdschriften	€ 9.281	€ 2.264	€ 4.000	€ -5.281
Lidmaatschappen	€ 5.672	€ 4.820	€ 6.500	€ 828
Overige bijdragen deelnemers	€ 0	€ -1.165	€ -79.165	€ -79.165
totaal	€ 858.057	€ 573.067	€ 880.611	€ 22.554

De kosten voor Drukwerk, aanslagen e.d. vallen hoger uit dan begroot. Dit is een trend die we afgelopen jaren steeds zien. Er wordt veel meer post digitaal verzonden, maar dit leidt niet tot lagere kosten. Ook met betrekking tot Porti zien we elk jaar nog oplopende kosten.

In het begrote bedrag voor Overige uitbestede werkzaamheden is een bedrag van € 75.000,- opgenomen voor het aanbestedingstraject met betrekking tot de belastingapplicatie. Hiervoor zijn t/m juli nog geen kosten gemaakt. De verwachting hiervoor is dat niet alle kosten al in het jaar 2022 gemaakt worden, maar dat ook een deel van de kosten in 2023 gemaakt zal worden. Het advies is om

hiermee bij de resultaatverdeling over 2022 rekening te houden door het resterende bedrag van de geraamde kosten toe te voegen aan de reserves.

De werkelijke kosten voor Drukwerk, aanslagen e.d. en Porti in de periode januari t/m juli zijn relatief hoog ten opzichte van de rest van het jaar omdat in de eerste maanden van het jaar de grootste aanslagkohieren verstuurd worden. Voor DVO financiën, DVO facilitaire zaken en Huur kantoor geldt dat de eerste drie kwartalen al zijn betaald.

De overige bijdragen van deelnemers vallen € 79.165,- hoger uit dan begroot. Dit komt door een compensatie van € 78.000,- naar aanleiding van de toeslagenaffaire. In totaal hebben de deelnemers dit bedrag over 2021 ontvangen van de Belastingdienst als compensatie voor de kosten die samenhangen met het proces van het kwijtschelden van gemeentelijke belastingen voor gedupeerden. Tussen de gemeenten en de gemeenschappelijke regeling dienen afspraken gemaakt te worden over de verdeling van de compensatie. In de jaarrekening 2021 van Sabewa Zeeland is nog geen vordering opgenomen van € 78.000,- op de deelnemers omdat er nog geen definitieve afspraken gemaakt waren over de verdeling van de compensatie. De deelnemers zijn voornemens de ontvangen compensatie aan Sabewa Zeeland door te betalen. Dit levert dan in 2022 een meevaller op van € 78.000,-

2-4: Specificatie Waarderen

	Begroting 2022	Werkelijk tm juli	Prognose 2022	verschil prognose 2022-begroting 2022
Onvoorzien	€ 4.427	€ 0	€ 4.427	€ 0
Personeel van derden WOZ	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Waardering specifieke objecten	€ 11.092	€ 520	€ 6.000	€ -5.092
Kadasterkosten	€ 10.312	€ 1.524	€ 4.500	€ -5.812
Overige uitbestede werkzaamheden	€ 113.202	€ 39.555	€ 119.105	€ 5.903
Cyclorama's	€ 255.164	€ 258.552	€ 258.552	€ 3.388
Vergoeding proceskosten	€ 294.368	€ 117.115	€ 345.000	€ 50.632
	€ 688.565	€ 417.266	€ 737.584	€ 49.019

In de begroting 2022 is incidenteel € 100.000,- opgenomen ter verbetering van de kwaliteit ten behoeve van het oordeel van de Waarderingskamer. Dit bedrag is opgenomen onder het begrote bedrag voor Overige uitbestede werkzaamheden.

Het bedrag ad € 100.000,- wordt uitgegeven om de basiskwaliteit van de waardering van de courante niet-woningen te optimaliseren. Naar aanleiding van het onderzoek door de Waarderingskamer in 2021 heeft de Waarderingskamer namelijk als verbeterpunten aangedragen om o.a. –naast de woningen- ook de basiskwaliteit van de Courante Niet Woningen (=CNW) te optimaliseren. Hiervoor is externe kennis nodig gebleken aangezien de herwaardering van de CNW's sinds de oprichting van Sabewa Zeeland altijd is uitbesteed. Door externe inzet worden alle CNW objecten in 2022 gecontroleerd en aangepast waardoor de basis van de CNW objecten van alle acht gemeenten op hetzelfde niveau komt. Tijdens dit traject wordt coaching in de praktijk ingezet om twee taxateurs van Sabewa Zeeland op te leiden zodat de CNW kennis binnen Sabewa Zeeland komt en kwetsbaarheid voor de toekomst ondervangen is. Verder dien er nog € 5.580,- uitgegeven te worden aan de automatisering van het vervaardigen van taxatieverslagen voor beroepszaken zodat hier in de toekomst veel tijd mee bespaard kan worden. Deze twee bedragen zijn verantwoord onder de post Overige uitbestede werkzaamheden.

De proceskostenvergoedingen gaan hoger uitvallen dan begroot. In 2021 bedroegen de proceskostenvergoedingen € 301.000,-; destijds is er nog een redelijk aantal bezwaarschriften afgehandeld in het eerste kwartaal van 2022. Voor deze bezwaarschriften is in het eerste kwartaal van 2022 zo'n € 50.000,- aan proceskostenvergoedingen betaald, welke in 2022 verantwoord dienen te worden. De stijging van het aantal bezwaarschriften ten opzichte van 2021 maakt het ook zeer aannemelijk dat de kosten hoger uit zullen vallen dan het begrote bedrag van € 294.000,- . Overigens

zijn de werkelijk uitbetaalde proceskostenvergoedingen in de periode januari t/m juli 2022 nog relatief laag, omdat verreweg de meeste bezwaarschriften in het tweede halfjaar afgehandeld worden.

2-5: Specificatie Heffen

	Begroting 2022	Werkelijk tm juli	Prognose 2022	verschil prognose 2022-begroting 2022
Onvoorzien	€ 3.037	€ 0	€ 3.037	€ 0
Controle hondenbelasting	€ 15.468	€ 0	€ 13.000	-€ 2.468
Controle toeristenbelasting	€ 28.874	€ 7.200	€ 28.874	€ 0
Overige uitbestede werkzaamheden	€ 27.620	€ 0	€ 19.000	-€ 8.620
Vergoeding proceskosten	€ 0	€ 135	€ 3.000	€ 3.000
Abonnementen, boeken & tijdschriften	€ 25.059	€ 19.400	€ 19.400	-€ 5.659
	€ 100.058	€ 26.735	€ 86.311	-€ 13.747

Tot nu toe zijn er nog relatief weinig kosten gemaakt voor controles. De meeste controles worden over het algemeen gedurende de tweede helft van het jaar uitgevoerd.

In de begroting is nog geen rekening gehouden met uit te betalen proceskostenvergoedingen voor Heffen-bezwaarschriften. Echter, ook op dit gebied worden er bezwaarschriften ingediend door No cure nog pay-bureaus, hoewel de aantallen hiervan aanzienlijk lager zijn dan de WOZ-bezwaarschriften.

2-6: Specificatie Innen

	Begroting 2022	Werkelijk tm juli	Prognose 2022	verschil prognose 2022-begroting 2022
Onvoorzien	€ 2.536		€ 2.536	€ 0
Rente rekening-courant	€ 0	€ 46	€ 19	€ 19
Kadasterkosten	€ 0	€ 2.253	€ 5.000	€ 5.000
Overige uitbestede werkzaamheden	€ 40.000	€ 12.146	€ 40.000	€ 0
Advertentiekosten	€ 0	€ 29	€ 100	€ 100
Kosten geldverkeer	€ 92.808	€ 46.804	€ 100.000	€ 7.192
Lidmaatschappen	€ 17.530	€ 8.265	€ 12.500	€ -5.030
Opbrengst ond & dienst.voor derden	€ -51.560	€ 0	€ -55.000	€ -3.440
	€ 101.314	€ 69.544	€ 105.155	€ 3.841

De post Overige uitbestede werkzaamheden betreft de kosten voor de uitvoering van kwijtschelding door Cannock Chase. De vergoeding die hiervoor aan de Belastingssamenwerking Walcheren-Schouwen-Duiveland en aan de gemeente Noord-Beland in rekening wordt gebracht, wordt verantwoord onder de post Opbrengst ond & dienst voor derden.

2-7: Specificatie Overig

	Begroting 2022	Werkelijk tm juli	Prognose 2022	verschil prognose 2022-begroting 2022
Overige uitbestede werkzaamheden	€ 80.000	€ 0	€ 141.000	€ 61.000
Overige baten	€ -9.912	€ 0	€ 0	€ 9.912
	€ 70.088	€ 0	€ 141.000	€ 70.912

De post overige werkzaamheden bestaat met name uit niet compensabele btw ten laste van het Waterschap. Deze kosten worden geboekt bij de afsluiting van het boekjaar. Doordat de overige kosten hoger uitvallen, leidt dit ook tot een overschrijding van deze post.

3: Klantcontacten

3-1: Telefoon

Een vergelijking met het aantal ingekomen gesprekken ten opzichte van de voorgaande twee jaren laat het volgende beeld zien:

	2022	2021	2020
januari	1.893	2.161	2.024
februari	4.442	4.323	4.626
maart	7.948	10.377	3.530
april	4.604	6.332	382
mei	3.117	3.720	1.846
juni	3.866	5.331	2.183
juli	5.363	4.047	1.705
	31.233	36.291	16.296

Ten opzichte van vorig jaar is het totaal aantal inkomende gesprekken in de maanden januari t/m juli iets gedaald. Deze lichte daling is verklaarbaar doordat het eerste halfjaar minder aanslagen dan voorgaande jaren verstuurd zijn. Vanwege het nieuwe waarden op gebruiksoppervlakten in plaats van op inhoud en de vele nieuwbouw en verbouw zijn een aantal woningen niet tijdig geïnventariseerd om in februari een aanslag op te kunnen leggen. Hierdoor waren er in de eerste maanden van 2022 minder inkomende gesprekken. De aanslagen die in februari niet verstuurd zijn, worden later dit jaar alsnog opgelegd. De verwachting is dat het aantal inkomende gesprekken in de tweede helft van 2022 hoger zal zijn in vergelijking met voorgaande jaren.

Naast het feit dat burgers vaak contact opnemen via de telefoon, worden burgers tijdens de telefoonmomenten ook geattendeerd op het gemak van de online mogelijkheden via de mail en de website. Hiermee kunnen piekmomenten tijdens openingstijden worden voorkomen. Op de lange termijn kan dit mogelijk ook een positief effect hebben op het totaal aantal jaarlijkse inkomende telefoongesprekken.

3-2: Klachten

Klachtafhandeling van 1 januari t/m 31 juli 2022:

Totaal aantal klachten 1 januari 2022 t/m 31 juli 2022	58
Totaal aantal klachten ontvangen bij Sabewa Zeeland	46
Totaal aantal klachten doorgestuurd door de Zeeuwse Ombudsman	12

Klachten door de maanden heen:

Maand	Aantal ontvangen	Bij Sabewa Zeeland	Via de Zeeuwse Ombudsman
Januari	9	6	3
Februari	12	8	4
Maart	24	21	3
April	4	4	0
Mei	4	3	1
Juni	1	1	0
Juli	4	3	1

Aantal klachten ten opzichte van voorgaande jaren:

Jaar	Aantal
2020	62
2021	60
2022	58

De klachten hebben betrekking op de volgende onderwerpen:

Onderwerp	Aantal klachten	% van totaal
Heffen	18	30%
Innen	11	19%
Kwijtschelding	16	28%
Waarderen	9	16%
Communicatie	4	7%
Totaal	58	100%

Er zijn in 2022 opnieuw minder klachten binnengekomen in vergelijking met dezelfde periode in de afgelopen jaren. In totaal waren dit 58 klachten, Sabewa Zeeland zet hiermee de dalende trend voort. De piek qua aantal klachten ligt in de maand maart, na de aanslagoplegging van eind februari.

De klachten die betrekking hebben op het proces heffen gaan met name over het feit dat burgers aangeven nog geen aanslag te hebben ontvangen. Vanwege het nieuwe waarden op gebruiksovervlakten in plaats van op inhoud en de vele nieuwbouw en verbouw zijn woningen niet tijdig geïnventariseerd om in februari een aanslag op te kunnen leggen. Hierdoor worden deze aanslagen pas later verstuurd. De burger wil het aanslagbiljet eerder ontvangen, zodat zij tijdig, voor de volgende aanslagoplegging hun belastingaanslag kunnen voldoen. Daarnaast gaan er ook relatief veel klachten over een verkeerde adressering op de aanslag, ook nadat hier al contact over is geweest met Sabewa Zeeland.

De klachten die betrekking hebben op het proces kwijtschelding gaan met name over het feit dat burgers het niet eens zijn met afwijzing op het verzoek. De burger heeft dan nog de mogelijkheid om hiertegen in beroep te gaan. De burger dient hier echter een klacht over in, in plaats van dat de burger een beroepschrift indient.

Daarnaast heeft de Zeeuwse Ombudsman in zijn jaarverslag aangekondigd naar aanleiding van 4 klachten van Sabewa Zeeland uit 2021 een onderzoek te hebben ingesteld naar de procedure kwijtschelding vooraf en het gebruik van stichting inlichtingenbureau hiervoor. Het onderzoeksrapport verwachten wij in het najaar van 2022 te ontvangen. Sabewa Zeeland heeft zelf ook reeds naar verbeterpunten gekeken om dit proces te verbeteren.

De klachten die betrekking hebben op het proces innen gaan met name over automatische incasso's, het gebruik van QR codes en het oneens zijn met invorderingsmaatregelen.

3-3: Bezwaarschriften

Een vergelijking van de aantallen WOZ- en Heffen-bezwaarschriften tussen 2022 en 2021 laat het volgende beeld zien:

WOZ:

	31-7-2021	31-7-2022
Openstaand	2.924	3.171
Afgehandeld	785	664
Totaal ontvangen	3.709	3.835

Heffen:

	31-7-2021	31-7-2022
Openstaand	273	315
Afgehandeld	321	249
Totaal ontvangen	594	564

In 2022 zijn er meer WOZ-bezwaarschriften ontvangen dan in 2021. Van de 3.835 ingediende bezwaarschriften zijn er 2.339 afkomstig van een no cure no pay-bureau; dit is 61 %. In 2021 was dit 52,4%. Landelijk zijn er gemiddeld in 2022 minder bezwaren ontvangen dan in 2021 en is er sprake van een stijging van het percentage aantal ingediende bezwaarschriften door no cure no pay bureaus.

Een vergelijking van de percentages afgehandelde bezwaarschriften tussen 2021 en 2022 laat het volgende beeld zien:

	31-7-2021	31-7-2022
WOZ	21,16%	17,31%
Heffen	54,04%	55,85%

De afdoening van de WOZ-bezwaren loopt iets achter op 2021, terwijl de afdoening van de Heffen-bezwaren iets voorloopt. De planning is dat alle bezwaren volgens de jaarplanning eind 2022 zijn afgehandeld.

	Betaald t/m september	Betaald t/m einde jaar	Betaald okt-dec
2016	707.147	869.830	162.683
2017	588.459	822.499	234.040
2018	605.276	815.334	210.058
2019	552.561	856.607	304.046
2020	281.113	685.336	404.223
2021	710.049	1.001.559	291.510
2022	845.518	950.000	104482

Percentage aantal aanmaningen verzonden t/m sept	Percentage aantal dwangbevelen verzonden t/m sept
92,66%	
91,71%	86,84%
93,36%	90,79%
85,01%	55,63%
90,60%	7,53%
92,45%	58,26%

Geprognoteerde invorderingsopbrengst 2022 € 950.000

Huidige verdeelsleutel invorderingsopbrengsten	
Borsele	2,37%
Goes	3,42%
Hulst	1,98%
Kapelle	1,03%
Reimerswaal	1,73%
Sluis	2,62%
Terneuzen	4,01%
Tholen	2,11%
Waterschap	80,73%

Geprognoteerde invorderingsopbrengst per deelnemer	
Borsele	€ 22.515
Goes	€ 32.490
Hulst	€ 18.810
Kapelle	€ 9.785
Reimerswaal	€ 16.435
Sluis	€ 24.890
Terneuzen	€ 38.095
Tholen	€ 20.045
Waterschap	€ 766.935
Totaal	€ 950.000



Jaarrapportage

Functionaris Gegevensbescherming 2021

Sabewa Zeeland

Versie 1 / juni 2022

Managementsamenvatting

Om te kunnen beoordelen in hoeverre Sabewa Zeeland (verder Sabewa) op dit moment voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), wordt de huidige stand van zaken (*peildatum 31 maart 2022*) vergeleken met de rapportage zoals deze op 31 maart 2021 door de Functionaris voor gegevensbescherming (FG) is verricht. Dit rapport is een korte vastlegging van de advies-, controle- en toezichhoudende taken zoals in 2021 door de FG verricht. Verder bevat dit rapport een advies met acties die met hoge prioriteit door Sabewa moeten worden opgepakt, zodat er een solide basis kan worden gelegd om te voldoen aan de verplichtingen van de AVG.

De eindverantwoordelijkheid om te voldoen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de AVG ligt bij de verwerkingsverantwoordelijke(n). Voor Sabewa betreft dit het algemeen en dagelijks bestuur. Dit gelet op de als Gemeenschappelijke Regeling aan haar gedelegeerde taken en bevoegdheden van haar deelnemers. Doordat de AVG (en Uitvoeringswet AVG) risicogestuurde wet- en regelgeving betreft, blijft het een continu aandachtspunt voor de organisatie en haar medewerkers. Daarbij is het onontbeerlijk dat de organisatorische basis op orde is. Dit betekent dat er inzicht moet zijn in alle (werk)processen, gebruikte applicaties en partijen waarmee wordt samengewerkt of die in opdracht processen uitvoeren. Enkel door die inzichten en een gedegen controle en beheer kan Sabewa uiteindelijk in control zijn ten aanzien van haar verplichtingen onder de AVG.

De algehele conclusie is dat Sabewa in 2021 verdere stappen heeft gezet om te voldoen aan de AVG. Dit heeft hoofdzakelijk te maken met het actualiseren en nagenoeg compleet zijn van het verwerkingsregister. Gelet op de vereiste borging van de AVG in de processen en het privacy bewustzijnsniveau bij de medewerkers zijn er echter nog de nodige stappen te zetten. Dit kan worden bereikt door het op planmatige wijze aanpakken van de diverse prioriteiten zoals deze in eerdere jaren reeds zijn geadresseerd maar nog niet zijn opgepakt. Het is verder verstandig dat er een duidelijke organisatiestructuur (governance) komt gelet op de rollen, taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot de uitvoering van de AVG. Dit teneinde ook duidelijk is wie de prioriteiten moet uitvoeren, maar ook onder wiens verantwoordelijkheid dit ligt.

De prioriteit van Sabewa bestaat ten aanzien van de AVG hoofdzakelijk uit de volgende acties met **hoge prioriteit**:

Nr.	Actie
1.	Stel een projectgroep aan die intern verantwoordelijk is voor de verdere planning en coördinatie van de implementatie van de AVG in 2022. Waarbij deze projectgroep als hoogste prioriteiten de onderstaande onderdelen oppakt.
2.	Richt een governance structuur in waarbij proceseigenaren en procesbewakers worden benoemd die intern per team de verantwoordelijkheid dragen voor het op orde krijgen van en houden aan de AVG. Neem hierbij ook het aanstellen van privacy ambassadeurs per team mee in overweging.
3.	Draag zorg voor het verhogen van het privacy bewustzijnsniveau binnen de organisatie. Zo zal een onderwijs- en communicatieplan – bijvoorbeeld op basis van resultaten uit de e-learning – zorgen voor de verdere structurele borging en het op niveau houden van het kennisniveau. Naast de e-learning zijn het periodiek bespreken van de AVG in overleggen en het inrichten van een intranet belangrijke vormen om verder bij te dragen aan het privacy bewustzijnsniveau.
4.	Actualiseer het verwerkingsregister gelet op: <ol style="list-style-type: none"> de 2 verwerkingen waarvoor dat nog noodzakelijk is; en de lege velden in het verwerkingsregister, zoals 'herkomst van de gegevens' en 'naam (intern) verantwoordelijke'.
5.	Zorg voor het vergroten van de bewustwording en meldingsbereidheid incidenten en datalekken, o.a. door het opstellen van een aparte factsheet of werkinstructie hoe als medewerker om te gaan met datalekken.

6.	<p>Zorg ervoor dat de diverse beleidsdocumenten en protocollen zo spoedig mogelijk worden opgesteld dan wel vastgesteld. Dit vormt namelijk het interne normenkader voor de wijze waarop de AVG wordt toegepast; Zorg ervoor dat de diverse beleidsdocumenten en protocollen uiterlijk eind 2022 zijn opgesteld, geactualiseerd, afgestemd met de disciplines informatiebeveiling en informatiebeheer dan wel vastgesteld. Dit betreffen in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Governance AVG b. Procesbeschrijving uitvoeren DPIA; c. Procedure beheer en kwaliteitsmanagement van het verwerkingsregister d. Proces controle verwerkers (leveranciersmanagement) (zie 14) e. Een E-mail en internet protocol; f. Een protocol access/toegangsbeleid; g. Een logging en control protocol; h. Normenkader AVG
7.	<p>Zorg voor de correcte implementatie van de applicaties conform AVG en controleer periodiek op de juiste instellingen en naleving van het voorgeschreven gebruik door medewerkers</p>
8.	<p>Zorg voor de beoordeling van de processen (en werkinstructies) op naleving van de AVG, en met name of de processen voldoen aan de opgestelde kaders (beleid/reglementen), en zorg voor de correcte wijziging en implementatie</p>
9.	<p>Inventariseer of het gelet op de bestaande processen noodzakelijk is dat een DPIA wordt uitgevoerd, en voer deze uit waar vereist;</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Begin daarbij medio juli 2022 met de interne processen die een hoog-risico verwerking betreffen; <p>Nadat het verwerkingsregister verder is geactualiseerd zullen de overige interne processen worden beoordeeld op de vraag of een DPIA verplicht is en zal hier op basis van prioritering een planning voor moeten worden gemaakt (start Q4 2022).</p>

Inhoudsopgave

INLEIDING	4
RAPPORTAGE	4
1. PROJECT/PLAN VAN AANPAK IMPLEMENTATIE AVG	4
2. VERWERKINGSREGISTER	5
3. RECHTMATIGHEIDSTOETS	8
4. VERWERKERS, VERWERKERSOVEREENKOMSTEN EN CONVENANTPARTIJEN	8
5. AWARENESS	11
6. DOCUMENTATIE EN BELEIDSSTUKKEN	15
7. DATA PROTECTION IMPACT ASSESSMENTS (DPIA)	17
8. RECHTEN VAN BETROKKENEN	19
9. INFORMATIEBEVEILIGING EN DATALEKKEN	19
10. AUDIT, CONTROL, BEHEER EN FG	24
AFSLUITING EN CONCLUSIE	28

Inleiding

SaBeWa Zeeland (verder Sabewa) heeft per mei 2018 een externe Functionaris voor Gegevensbescherming (verder FG) aangesteld. De FG heeft als taak om advies te geven op het gebied van gegevensbescherming en toezicht te houden op de naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (verder AVG). Reeds eerder heeft de FG een nulmeting verricht op basis waarvan de FG weet wat het vertrekpunt is op het gebied van de AVG bij Sabewa. Dit rapport is een korte vastlegging van de advies-, controle- en toezichthoudende taken die in 2021 door de FG zijn verricht. Verder wordt in deze jaarrapportage ingegaan op de door Sabewa nog te ondernemen acties, zodat Sabewa kan voldoen aan de verplichtingen die worden gesteld onder de AVG.

Rapportage

Om te kunnen beoordelen in hoeverre Sabewa op dit moment voldoet aan de AVG, wordt de huidige stand van zaken (*peildatum 31 maart 2022*) vergeleken met de eerdere rapportage zoals deze in 2021 is verricht. Verder is gekeken naar de respons van het management team (hierna MT) van Sabewa op een vragenlijst die in april 2022 door hen is ingevuld. Aanvullend is er een vragenlijst uitgezet bij de informatie adviseur van Sabewa.

De directeur en teammanagers geven voor de '*Algemene indruk ten aanzien van de naleving van de AVG*' een gemiddelde van **5,33** op een schaal van 1 – 10.

1. Project/plan van aanpak implementatie AVG

In de door de FG opgestelde jaarrapportage van 2021 is het advies opgenomen een projectgroep aan te stellen. Een dergelijke projectgroep zorgt voor de planning en coördinatie van de implementatie van de AVG door een plan van aanpak op te stellen. Tevens levert zij advies aan de organisatie over AVG-gerelateerde vragen. Sabewa heeft dit advies niet opgevolgd waardoor de implementatie van de AVG nog voornamelijk op ad-hoc basis plaatsvindt. Het ontbreken van een projectgroep verklaart wellicht ook het feit dat er nog geen beheer- en control cyclus is ingericht binnen Sabewa (zie *paragraaf 2*). Daarnaast zijn er in 2021 ook nog geen proceseigenaren en -bewakers aangewezen (zie *paragraaf 10*) en is het plan van aanpak privacy awareness (zie *paragraaf 5*) nog niet geactualiseerd. Het feit dat deze drie hoog prioritaire acties uit de jaarrapportage van 2021 nog niet zijn opgepakt baart zorgen. De mate waarin de AVG wordt nageleefd binnen Sabewa lijkt met het huidige plan van aanpak namelijk sterk af te hangen van twee personen binnen Sabewa: de informatie adviseur en de juridisch adviseur. Zo wordt door het MT in hun beantwoording van de vragenlijst veelal aangegeven dat, ofwel, de informatie adviseur verantwoordelijk is, ofwel, de informatie adviseur over de vereiste kennis of informatie beschikt. Dit beeld geeft ook aan dat het in de praktijk lijkt dat vanuit het MT hoofdzakelijk de informatie adviseur als *de* interne AVG-verantwoordelijke respectievelijk vraagbaak wordt aangemerkt. Het risico bij een gebrek aan proceseigenaren en -bewakers is dat er teveel verantwoordelijkheid bij één of twee functies wordt belegd. Door deze verantwoordelijkheid te spreiden zal men minder afhankelijk zijn van een één of twee personen en is er meer capaciteit om de AVG te implementeren. Daarnaast voorkomt spreiding van verantwoordelijkheid dat de privacy organisatie in zou storten mocht de informatie adviseur en/of juridisch adviseur (tijdelijk) niet beschikbaar zijn. Verder wordt de afhankelijkheid van de informatie adviseur en juridisch adviseur vergroot door het gebrek aan privacy kennis en -awareness binnen Sabewa.

Binnen Sabewa moeten nog veel stappen gezet worden om tot een volledige implementatie en naleving van de AVG te komen. De hoogste prioriteit moet liggen bij het oprichten van een goede governance structuur voor de privacy organisatie van Sabewa en deze kenbaar te maken, bijvoorbeeld via intranet (meer hierover in *paragraaf 5*). Privacy en de naleving van de AVG is gelet op de omvang van Sabewa geen nevenactiviteit die 'slechts' door een enkele medewerker moet

worden uitgevoerd. De verantwoordelijkheid voor implementatie en naleving lijkt momenteel echter wel teveel bij één persoon te liggen – de informatie adviseur. Door deze verantwoordelijkheid te spreiden, wordt het risico van een gebrekkige implementatie en naleving verkleind. De teammanagers (proceseigenaren) zouden per afdeling of team een medewerker (procesbewaker) kunnen aanwijzen die zorgdraagt voor het intern signaleren van privacy-risico's en kennis heeft van de diverse documentatie en verplichtingen onder de AVG binnen het specifieke afdelings- of teamdomein. Tevens kan deze medewerker fungeren als eerste vraagbaak voor privacygerelateerde vraagstukken. Het inrichten van een dergelijke governance structuur zou de hoogste prioriteit moeten hebben voor de op te richten projectgroep die *tijdelijk* de eerste stappen en structuur (zoals governance) neer kan zetten, zodat de organisatie en specifieke functies vervolgens kunnen zorgen voor de structurele borging.

Het advies luidt om uiterlijk 1 augustus 2022 een *tijdelijke* projectgroep aan te stellen die tot eerste taken zal hebben:

- Het opstellen van een governance structuur waarin proceseigenaren en -bewakers worden aangewezen
- Het opstellen van een plan van aanpak voor de verdere implementatie van de AVG;
- Het vergroten van de privacy kennis en het privacy bewustzijn binnen Sabewa.

Nog te ondernemen actie(s):

- a. *Aanstellen van een tijdelijke projectgroep voor de verdere borging van de AVG binnen de organisatie;*
- b. *Opdracht te geven aan de tijdelijke projectgroep voor het opstellen van:*
 1. *Een governance structuur met proceseigenaren en -bewakers;*
 2. *Het opstellen van een plan van aanpak voor de (verdere) implementatie van de AVG;*
 3. *Het vergroten van privacy kennis en het privacy bewustzijn.*

2. Verwerkingsregister

In het verwerkingsregister dient Sabewa alle verwerkingen van persoonsgegevens vast te leggen en bij te houden. Sabewa heeft een verwerkingsregister op grond van art. 30 AVG opgesteld.

In de jaarrapportage over 2021 heeft de FG het dringende advies gegeven om het verwerkingsregister vóór 1 september 2021 volledig op orde te hebben. In april 2022 heeft de FG een update ontvangen van het verwerkingsregister. Hieruit kan geconcludeerd worden dat Sabewa aanzienlijke stappen heeft gezet met betrekking tot het vullen, actualiseren en bijwerken van het verwerkingsregister. Echter, door de informatie adviseur is aangegeven dat er nog 2 verwerkingen geactualiseerd moeten worden. Het is dan ook opvallend dat, gelet op de beantwoording van de vraag uitgezet bij het MT of 'alle verwerkingen zoals deze in het verwerkingsregister zijn opgenomen compleet en actueel' zijn, het volgende beeld naar voren komt:



Van de drie MT leden, geeft slechts één aan dat het register inderdaad niet actueel is. Dit is in lijn met de reactie van de informatie adviseur. Dit duidt mijns inziens op een lage mate van betrokkenheid en bewustzijn binnen het MT met betrekking tot het verwerkingsregister. Terwijl dit register feitelijk een weergave is van de processen zoals deze door de organisatie worden uitgevoerd. Het verwerkingsregister is één van de belangrijkste elementen van een goed functionerende privacy organisatie. Dat de huidige status daarvan niet bekend is bij het MT sluit aan bij het beeld dat privacy onvoldoende op de agenda staat binnen Sabewa (zie *paragraaf 5*).

In hoeverre het register daadwerkelijk compleet en actueel is, kan echter niet door de FG beoordeeld worden. Dit is iets wat enkel lijnmedewerkers, die daadwerkelijk persoonsgegevens verwerken, zouden kunnen beoordelen. Het is daarom van belang om het verwerkingsregister bij de proceseigenaren medio juli 2022 rond te laten gaan en door de medewerkers in de lijn te laten beoordelen op actualiteit en eventuele volledig- en onvolledigheid. Dit ook als onderdeel van een (half)jaarlijkse controle-cyclus.

Wel valt het mij op dat er in het verwerkingsregister nog diverse velden niet zijn ingevuld, maar die informatie wel essentieel is om vast te leggen. Dit betreft:

- Het veld 'herkomst van de gegevens'. Het is noodzakelijk dat Sabewa weet van welke organisatie de informatie in een proces afkomstig is, dan wel dat dit direct van de betrokkene (bijv. de eigenaar) afkomstig is. Bij een inzageverzoek moet namelijk algemene (of soms specifiek) informatie worden verstrekt van wie of welke organisatie de gegevens die bij een proces worden verwerkt afkomstig zijn. Door dit dus op te nemen in het register kan eenvoudiger worden voldaan aan dergelijke verzoeken.
- Het veld 'naam verantwoordelijke' is niet voor alle onderdelen ingevuld. Het advies is dit te completeren, waar bij voorkeur niet de échte naam wordt gehanteerd, maar dit gekoppeld wordt aan de functie van de intern verantwoordelijke.

Proces beheer

Sabewa heeft nog geen gevolg gegeven aan het advies om de verantwoordelijkheid voor het up-to-date houden van het verwerkingsregister duidelijk te beleggen. Dit komt dan ook naar voren in de beantwoording van de vragenlijst door het MT waar drie verschillende antwoorden volgen op de volgende vragen:

15. Bij welke persoon/functie ligt de rol van beheer van het verwerkingsregister?	<ul style="list-style-type: none"> • "Juridisch adviseur doet de check, bestuursondersteuning bewaart. Check op actualisatie vind enkel plaats bij aanpassing contract." • "Informatie adviseur (bestuursondersteuning houdt administratie bij)."
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> • "Informatie/juridisch adviseur, beheer bestuursondersteuning."
16. Op welke wijze zorgt de afdeling ervoor dat nieuwe of gewijzigde processen (verwerkingen van persoonsgegevens) worden geactualiseerd in het verwerkingsregister?	<ul style="list-style-type: none"> • "Gebeurt bij nieuw contract." • "Dit is centraal belegd bij de informatie adviseur." • "Deze worden verwerkt door de informatie/juridisch adviseur."

Het gebrek aan eenduidigheid in de beantwoording sluit aan bij de observatie dat de verantwoordelijkheid voor het beheer van het verwerkingsregister nog niet is belegd. Hierdoor ontstaat het risico dat het verwerkingsregister niet voldoet aan de AVG-eisen en er onvoldoende zicht is op de verwerking van persoonsgegevens binnen Sabewa. De volgende stap is dan ook het borgen van een proces voor het up-to-date en compleet houden van het verwerkingsregister door de aan te wijzen proceseigenaren en -bewakers. Aanvullend moet geborgd worden dat het register ook daadwerkelijk actueel gehouden wordt. Het advies uit voorgaande jaarrapportages om een proces in te richten m.b.t. het beheer en kwaliteitsmanagement van het verwerkingsregister wordt dan ook herhaald.

Proces m.b.t. beheer en kwaliteitsmanagement verwerkingsregister

Zoals reeds aangegeven in de FG rapportages van 2019, 2020 en 2021 is het belangrijk dat Sabewa zorgt voor een proces(beschrijving) waarin het beheer en kwaliteitsmanagement van het verwerkingsregister is vastgelegd en zorg draagt voor de implementatie hiervan binnen de organisatie. Zo'n procedure is een uitwerking van de principes privacy by design/default en zorgt ervoor dat bij nieuwe of gewijzigde processen of applicaties rekening wordt gehouden met 'privacyvriendelijke' instellingen en maatregelen. Richt dit dusdanig in, zodat de informatie kan worden gebruikt in het verwerkingsregister, of een check wordt gedaan of eerst een DPIA moet worden uitgevoerd. Dit kan ook onderdeel zijn van de proces(beschrijving) waarin het beheer en kwaliteitsmanagement van het verwerkingsregister staat beschreven. Daarnaast wordt in deze procedure ook vastgelegd wie verantwoordelijk is voor het beheer, en wordt beschreven wanneer en op welke wijze periodiek de proceseigenaren worden gevraagd om het verwerkingsregister te actualiseren. Dit gelet op de controle-cyclus van het verwerkingsregister.

Er is door Sabewa nog geen opvolging gegeven aan de adviezen uit voorgaande jaarrapportages. De controle en het beheer van het verwerkingsregister is daarmee nog niet structureel ingeregeld.

Belangrijk: het verwerkingsregister is een van de centrale elementen van een goed functionerende privacyorganisatie. Een compleet en actueel register biedt onder andere inzicht in de risico's waaraan Sabewa wordt blootgesteld bij de verwerking van persoonsgegevens. Van daaruit kunnen vervolgens maatregelen getroffen worden om deze risico's te beperken en, in het ergste geval, boetes te voorkomen. Het is dan ook van cruciaal belang dat er zorg voor wordt gedragen dat het register actueel en compleet is én blijft.

Nog te ondernemen acties:

- a. *Zorg er voor dat er een procesbeschrijving wordt opgesteld en geïmplementeerd waarin het beheer en kwaliteitsmanagement van het verwerkingsregister is vastgelegd;*
- b. *Actualiseer het verwerkingsregister gelet op:*
 - *de 2 verwerkingen waarvoor dat nog noodzakelijk is; en*
 - *de lege velden in het verwerkingsregister, zoals 'herkomst van de gegevens' en 'naam (intern) verantwoordelijke'.*

- c. *Om definitief te beoordelen in hoeverre het verwerkingsregister compleet en actueel is moet deze ter beoordeling in de lijn uitgezet worden.*

3. Rechtmatigheidstoets

Het is van belang om alle verwerkingen zoals opgenomen in het verwerkingsregister ook te beoordelen op rechtmatigheid. Hierbij wordt beoordeeld in hoeverre het doel en de grondslag voor de verwerkingen samenhangen met de noodzakelijkheid en evenredigheid van de verwerking en de te verwerken persoonsgegevens niet bovenmatig zijn, dan wel met te veel partijen worden gedeeld of te lang worden bewaard. Deze rechtmatigheidstoets dient per verwerking te worden uitgevoerd, vastgelegd, en waar nodig dienen wijzigingen in de verwerking te worden doorgevoerd. Dit geldt met name voor de gevallen waarbij te veel of niet noodzakelijke persoonsgegevens worden verwerkt, verstrekt of bewaard.

Er zijn door Sabewa nog geen rechtmatigheidstoetsen uitgevoerd. Nu het verwerkingsregister op de meeste onderdelen compleet en actueel is, kan in Q4 2022 begonnen worden de uitvoering van deze rechtmatigheidstoetsen.

Nog te ondernemen acties:

- Voer vanaf Q4 2022 rechtmatigheidstoetsen uit, wijzig waar nodig/vereist de verwerking in het verwerkingsregister en documenteer de resultaten en eventuele wijzigingen die als gevolg van de toets zijn aangebracht in het verwerkingsregister. De aanpak is hierbij te beginnen met de hoog risico verwerkingen, zodat daarvan de rechtmatigheid nog eind 2022 is vastgesteld, dan wel maatregelen kunnen worden voorgesteld (en genomen) om tot een rechtmatige verwerking te komen;*
- Neem in deze beoordeling ook mee of het toestemmingsvereiste op een correcte wijze wordt toegepast;*
- Stel indien toestemming de grondslag is voor de verwerking van persoonsgegevens een register op waarin de gegevens of ingetrokken toestemming wordt bijgehouden.*

4. Verwerkers, verwerkersovereenkomsten en convenantpartijen

Wanneer een derde wordt ingeschakeld en als opdracht en doel heeft het verwerken van persoonsgegevens van Sabewa is deze partij een verwerker. Met de verwerker moet vanuit de AVG een verwerkersovereenkomst worden afgesloten. Met partijen waar een gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid bestaat of partijen waarmee wordt samengewerkt en persoonsgegevens worden uitgewisseld, is het verstandig een convenant af te sluiten waarin de afspraken over onder meer de uitwisseling van gegevens worden vastgelegd.

Sabewa heeft een overzicht aangeleverd van partijen waarmee Sabewa een verwerkersovereenkomst heeft afgesloten in de zin van art. 28 AVG. Het gaat om de volgende partijen:

Leveranciers:
Evides
ANG
Data-B
Logius
Pink Roccade
Sim Group
4Value

Met de deelnemers in Sabewa heeft zij een privacyreglement in de zin van artikel 26 AVG afgesloten. Dit betreft de volgende partijen:

Deelnemers:
Waterschap Scheldestromen Gemeente Hulst Gemeente Borsele Gemeente Reimerswaal Gemeente Tholen Gemeente Sluis Gemeente Goes Gemeente Kapelle Gemeente Terneuzen

Met de volgende partijen heeft zij afspraken gemaakt over de uitvoering van de procedure 'Kwijtschelding'. Of Sabewa hier nu een verwerkersovereenkomst (conform art. 28 AVG) of regeling (conform art. 26 AVG) heeft gesloten, is voor mij als FG niet duidelijk.

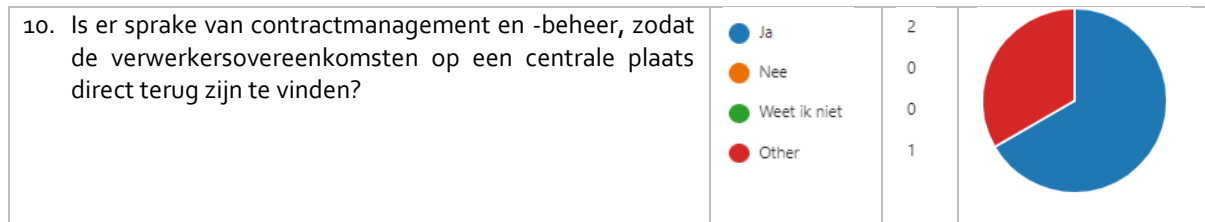
Niet-deelnemers:
Gemeente Noord-Beveland Belasting Samenwerking Walcheren en Schouwen-Duiveland

Indien het kwijtscheldingsproces op dezelfde wijze wordt uitgevoerd als voor de deelnemers, dan is het advies hier op dezelfde wijze een regeling met betrekking tot dit proces op te stellen en te sluiten. Zie hiervoor ook het advies uit 2019 gelet op de positie van Sabewa gelet op de deelnemers, 20190418_Advies_aanvulling op positie Sabewa Zeeland en gemeenten.

Verder is door één van de respondenten ook aangegeven dat er met Thorbecke een verwerkersovereenkomst is gesloten. Uit onze informatie blijkt dat met Thorbecke een detachering- en uitzendovereenkomst is gesloten. Zij verwerken dus gelet op de 'hoofdopdracht' primair géén persoonsgegevens in opdracht. Uiteraard zullen medewerkers die op basis van detachering of als uitzendkracht werkzaam zijn persoonsgegevens verwerken. Dit vereist echter geen verwerkersovereenkomst, omdat de opdracht niet primair ziet op het verwerken van persoonsgegevens.

Gelet op de verwerkersovereenkomsten heb ik de volgende respons ontvangen:

8. Indien externe partijen in opdracht persoonsgegevens verwerken, is met deze partijen een verwerkersovereenkomst gesloten?	<ul style="list-style-type: none"> ● Ja 2 ● Nee 0 ● Weet ik niet 0 ● Other 1 	
9. Zijn alle verwerkersovereenkomsten actueel?	<ul style="list-style-type: none"> ● Ja 2 ● Nee 0 ● Weet ik niet 0 ● Other 1 	



Er wordt ook aangegeven dat de verwerkersovereenkomsten met de 'nieuwe' partijen wel juridisch zijn beoordeeld. Voor de 'oude' overeenkomsten is dit mogelijk niet het geval of zijn de afspraken mogelijk niet meer actueel dan wel voldoen niet meer aan de verwerkersrol. Mocht er geen sprake zijn van een verwerkersrol, dan is een verwerkersovereenkomst niet vereist en zelfs nadelig voor Sabewa. In die hoedanigheid kan het zijn dat de opdrachtnemer zelfstandig verantwoordelijk is voor de verwerking van persoonsgegevens. Door juist de rol van verwerker aan te nemen op basis van een verwerkersovereenkomst komt de verantwoordelijkheid voor de naleving van de AVG ook bij Sabewa te liggen. Dit is niet wenselijk! Wel is het in de situatie dat er sprake is van twee zelfstandig verwerkingsverantwoordelijken van belang dat er afspraken worden gemaakt over de uitwisseling of levering van persoonsgegevens (indien relevant). Dit kan middels een gegevensleverings- of gegevensuitwisselingsovereenkomst waarin minimale afspraken worden gemaakt over het zorgvuldig en veilig uitwisselen van de gegevens, dat partijen elkaar informeren bij datalekken met betrekking tot die gegevens, en hoe respectievelijk op welke wijze partijen elkaar informeren en ondersteunen als er bijvoorbeeld inzage in de gegevens wordt verzocht door een betrokkene.

Belangrijk is zodoende dat alle partijen waarmee een actuele overeenkomst is gesloten worden beoordeeld op:

- De rol die Sabewa en de opdrachtnemer (leverancier) innemen ten aanzien van de rol verwerker/verwerkingsverantwoordelijke;
- Indien sprake is van een verwerkersovereenkomst, deze wordt beoordeeld op juistheid en waar vereist een addendum wordt afgesloten; of
- Indien geen sprake is van een verwerkersovereenkomst deze alsnog wordt afgesloten; of
- Indien er geen sprake is van een verwerkersrol – zoals vermoedelijk met Thorbecke – deze verwerkersovereenkomst wordt beëindigd en vervangen door een passende overeenkomst, zoals bijvoorbeeld een gegevensleverings- of gegevensuitwisselingsovereenkomst.

Het advies is een 'werkinstructie' op te stellen voor de direct betrokken medewerkers en het MT. Dit zodat de verantwoordelijke medewerkers zo spoedig mogelijk weten wanneer er sprake is van een verwerkersovereenkomst en hoe zij moeten werken met verwerkersovereenkomsten. Neem hierbij de volgende onderdelen op:

- Hoe wordt geborgd dat tijdens contractonderhandelingen contractbeheer en juridisch adviseur vooraf worden geïnformeerd en er kan worden beoordeeld of een verwerkersovereenkomst verplicht moet worden afgesloten?
- Wie is verantwoordelijk voor het inhoudelijk controleren van de overeengekomen afspraken ten aanzien van het verwerken van persoonsgegevens? Hoe dient dit proces te worden gevolgd?
- Hoe en door wie (verantwoordelijke) wordt gecontroleerd dat de afspraken uit de verwerkersovereenkomst na beëindiging ook worden nagekomen? Denk hierbij onder meer aan de wijze waarop de verwerkte persoonsgegevens na beëindiging ook worden gewist of worden getourneerd? En op welke wijze wordt dit geborgd?

- Hoe worden verwerkers gedurende de looptijd van de overeenkomst gecontroleerd op de naleving van de verwerkersovereenkomst? Zie hiervoor ook paragraaf 10 (*Controle verwerkers*).

Belangrijk: uit de beschikbare informatie is gebleken dat op in 2021 nog géén verwerkersovereenkomst met het Waterschap Scheldestromen is gesloten voor het gebruik van de ICT-middelen en het beheer hiervan. Het Waterschap is de verwerker van Sabewa en hiervoor dienen op grond van art. 28 AVG verplicht afspraken te worden gemaakt over de wijze waarop het Waterschap met de persoonsgegevens van Sabewa (medewerkers als inwoners/ondernemers) omgaat. Dit kan in de vorm van een verwerkersovereenkomst worden vastgelegd. Hier moet in 2022 echt prioriteit aan worden gegeven! Indien het Waterschap niet bereid is hiervoor de juiste afspraken te maken, dan verneem ik het als FG graag waarna ik met de verantwoordelijk privacyfunctionaris contact op zal nemen.

Nog te ondernemen acties:

- Sluit in 2022 met het Waterschap Scheldestromen de verplichte verwerkersovereenkomst ten aanzien van de ondersteunende diensten die door het Waterschap worden uitgevoerd m.b.t. het beheer van ICT en andere facilitaire voorzieningen (zoals receptie) waarmee persoonsgegevens in opdracht van Sabewa worden verwerkt;*
- Beoordeel de rol en afspraken tussen Sabewa en de gemeente Noord-Beveland en Belastingamenwerking Walcheren en Schouwen-Duiveland. Indien er sprake is van een zuivere verwerkersrol bij Sabewa ten aanzien van de kwijtscheldingsprocedure dan betreft het een verwerkersovereenkomst, indien de uitvoering in lijn is met de deelnemers sluit dan een regeling conform de privacyregeling Sabewa;*
- Inventariseer alle huidige partijen waarmee een overeenkomst is gesloten op de rol die partijen op grond van de AVG innemen;*
- Beoordeel oude verwerkersovereenkomsten op juistheid en pas waar nodig aan;*
- Sluit waar vereist nieuwe verwerkersovereenkomsten;*
- Sluit waar vereist een gegevensleverings- of gegevensuitwisselingsovereenkomst;*
- Richt een proces in waardoor gewaarborgd wordt dat de juridische en financiële risico's ten aanzien van het ontbreken, incorrecte of vervallen verwerkersovereenkomsten worden geminimaliseerd.*

5. Awareness

Interne communicatie over privacy dient een onderdeel te zijn van de reguliere bedrijfsvoering bij Sabewa om privacy bewustwording en -bewustzijn (awareness) te blijven garanderen.

Privacy bewustwording is een continu proces waarbij de kracht zit in de periodieke herhaling dan wel het onder de aandacht brengen van specifieke onderwerpen op het gebied van privacy (gecombineerd met informatiebeveiliging of digitale vaardigheden). Het algemene beeld dat wordt geschetst in de beantwoording van de vragenlijst uitgezet bij het MT is dat er nog onvoldoende wordt gedaan aan het creëren van awareness. Aangegeven is dat dit een prioriteit zal zijn in 2022 en dat er meer ingezet moet worden op aandacht voor de AVG in periodieke overleggen, trainingen en het delen van informatie, kennis en best practices.

Plan van aanpak privacy awareness

Het aangeleverde plan van aanpak voor het creëren van privacy awareness is inmiddels verouderd. Er wordt verwezen naar data in 2018 en de aanbevelingen uit de jaarrapportage 2021 van de FG zijn niet opgenomen in het plan van aanpak. Een actueel plan van aanpak is belangrijk om op een

gecoördineerde manier de AVG te implementeren. Uit de respons van het MT op de vragenlijst wordt duidelijk dat het plan van aanpak dat er nu ligt tekortschiet:

<p>46. Binnen de afdeling zijn de medewerkers goed op de hoogte van de AVG en wijze waarop zij de AVG moeten toepassen in de dagelijkse praktijk.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 1: helemaal niet mee eens 0 ● 2: niet mee eens 2 ● 3: niet mee eens en niet mee on... 0 ● 4: mee eens 1 ● 5: helemaal mee eens 0 	
<p>53. Er wordt door de organisatie voldoende aandacht besteed aan het creëren van privacy bewustzijn onder de medewerkers.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 1: helemaal niet mee eens 0 ● 2: niet mee eens 1 ● 3: niet mee eens en niet mee on... 2 ● 4: mee eens 0 ● 5: helemaal mee eens 0 	

Er wordt dan ook geadviseerd om uiterlijk 1 augustus 2022 de projectgroep die verantwoordelijk zal zijn voor de implementatie van de AVG op te richten en hen met prioriteit een actueel plan van aanpak voor de privacy awareness op te laten stellen. Gebruik hiervoor eventueel het concept Onderwijs- en Communicatieplan AVG zoals dit medio juli 2021 aan de Zeeuws-Vlaamse deelnemers (gemeenten Hulst, Sluis, Terneuzen en Sabewa) is verstrekt.

Werkinstructie privacy

Gelet op de werkprocessen is het belangrijk bestaande **werkinstructies** te beoordelen, dan wel nieuwe instructies op te stellen waarbij rekening wordt gehouden met privacy en informatiebeveiligingsaspecten. Deze instructies dragen niet alleen bij aan het vergroten van het privacy bewustzijn, maar zorgen er ook voor dat de desbetreffende medewerkers weten op welke wijze bij risicovolle processen met persoonsgegevens dient te worden omgegaan.

Sabewa heeft reeds een "werkinstructie privacy" opgesteld, in 2019 aangepast en verder geïmplementeerd binnen de organisatie. Dit document vormt met enkele verdere aanvullingen (zie paragraaf 6 'Documentatie en beleidsstukken') een goede basis als documentatie voor de wijze waarop medewerkers binnen de organisatie om dienen te gaan met de AVG en persoonsgegevens. Uit de respons van het MT blijkt dat 2 van de 3 ondervraagden vindt dat de AVG voldoende wordt meegenomen in deze werkinstructie(s). Eén van de ondervraagden is echter van mening dat hier nog ruimte voor verbetering is.

30. Wordt er bij de processen en werkinstructies rekening gehouden met de principes van de AVG? Zoals enkel de voor de uitvoering noodzakelijke persoonsgegevens, enkel toegang tot de gegevens voor direct betrokken medewerkers en correcte naleving/implementatie van de bewaartermijnen.	● Ja	2	Andere: "Dit mag meer worden verwerkt in de werkprocessen."
	● Nee	0	
	● Weet ik niet	0	
	● Andere	1	

Ik sluit mij aan bij de visie dat er nog ruimte voor verbetering is in de mate waarin de AVG (praktisch) wordt meegenomen in werkinstructies. Het advies is om voor de processen 'heffen' en 'waarderen' de daarvoor gehanteerde werkinstructies in lijn te brengen met de AVG. Of in ieder geval er voor te zorgen dat die werkinstructies ook voldoen aan de AVG. Ten aanzien van de 'werkinstructie privacy' kan dit bijvoorbeeld door in aanvullende paragrafen op te nemen waarin:


- Een beschrijving wordt opgenomen voor welke specifieke doelen de persoonsgegevens worden verwerkt;
- Een tabel wordt opgenomen waarin de uitvraag van de persoonsgegevens van burgers of derden worden gekoppeld aan een wettelijk en/of zelf gedefinieerde bewaartermijn. Bij de behandeling van een verzoek en/of vraag is het belangrijk dat de betreffende medewerker bij de vastlegging van de gegevens ook gelijk met de bewaartermijn rekening houdt.

Verder blijven met name de werkinstructies over informatiebeveiliging relatief abstract en zouden er meer handvaten geboden kunnen worden voor werknemers. In de paragrafen over wachtwoorden kan worden beschreven waar een wachtwoord aan moet voldoen (lengte, minimum aantal hoofdletters, cijfers en symbolen, of een wachtwoordzin) en kan de aanbeveling worden opgenomen om gebruik te maken van een (specifieke) wachtwoordmanager. Zo wordt in de paragraaf over openbare wifi-netwerken enkel "gewaarschuwd voor beveiligingsrisico's." Het is aan te raden om werknemers niet alleen te waarschuwen maar ook instructies te bieden over het veilig versturen van informatie, bijvoorbeeld: "verzend informatie alleen over beveiligde wifi-netwerken," "ben je even niet in de buurt van een beveiligd wifi-netwerk, wacht dan met het verzenden van de informatie," of "print informatie alleen uit wanneer dat strikt noodzakelijk is en maak daarbij alleen gebruik van een beveiligde printer." Door niet alleen te waarschuwen maar ook praktische instructies en tips te bieden gaan werkinstructies een stuk meer leven onder medewerkers en zal naleving van de AVG sneller bereikt worden.

De roep om specifiekere, meer praktische instructies komt ook vanuit het MT. Het gebrek hieraan komt wellicht voort uit het feit dat de werkinstructies en procesbeschrijvingen niet zijn voorgelegd aan de juridisch-adviseur, noch de informatie adviseur of FG. Het advies is dan ook om de betrokkenheid van deze functies bij het opstellen van werkinstructies en procesbeschrijvingen goed te borgen.

Instructies voor het verstrekken van persoonsgegevens/informatie per telefoon

Specifiek is door de FG nog gevraagd naar de wijze waarop door medewerkers wordt omgegaan met de werkinstructie voor het telefonisch beantwoorden van vragen van burgers of bedrijven. Hierop is door alle drie de MT-leden geantwoord dat deze instructies aanwezig zijn.

<p>50. Op de stelling: "er wordt door de medewerkers bewust omgegaan met het verstrekken van persoonsgegevens" is de volgende respons gegeven:</p>	<table border="0"> <tr> <td>● 1: helemaal niet mee eens</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td>● 2: niet mee eens</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td>● 3: niet mee eens en niet mee on...</td> <td style="text-align: right;">1</td> </tr> <tr> <td>● 4: mee eens</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>● 5: helemaal mee eens</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> </table>	● 1: helemaal niet mee eens	0	● 2: niet mee eens	0	● 3: niet mee eens en niet mee on...	1	● 4: mee eens	2	● 5: helemaal mee eens	0	
● 1: helemaal niet mee eens	0											
● 2: niet mee eens	0											
● 3: niet mee eens en niet mee on...	1											
● 4: mee eens	2											
● 5: helemaal mee eens	0											
<p>51. En op de vraag om het proces te beschrijven op welke wijze persoonsgegevens worden verstrekt tijdens telefonisch contact is de respons:</p>	<p>uitgangspunt is om zo weinig mogelijk persoonsgegevens te verstrekken via telefoon/mail omdat de meeste informatie wordt verstrekt via het standaard proces van aanslagen per post/mail. Incidentele vragen worden behandeld waarbij er altijd wordt gecheckt of het de burger betreft die belt. In uiterste gevallen worden gegevens van een (kopie) aanslag opnieuw verstrekt, maar enkel via het bij ons bekende adres of als email bekend is via het bij ons bekende email adres. In geval een derde gegevens opvraagt, zal er altijd een machtiging afgegeven moeten zijn</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Er dient een extra verificatievraag aan de burger te worden gesteld alvorens burgergegevens te verstrekken/mailen.</p> </div> <p>Verificatievragen</p>											

De beantwoording op de vragen gelet op de instructies voor de telefonische beantwoording van vragen van burgers, ondernemers of overige organisaties geeft mijns inziens overduidelijk blijkt dat hier gelet op de instructies en hoe dit proces moet lopen bij het MT geen misverstanden over bestaan! Dit vind ik zeer positief! Wel is het verstandig ook in de praktijk periodiek te toetsen of de instructies en het proces door iedere medewerker conform wordt gevolgd. Echter, dat blijft voor ieder proces binnen een organisatie als Sabewa gelet op kwaliteitsmanagement en -evaluatie een terugkerend proces.

E-learning

Door Sabewa is aangegeven dat al haar medewerkers in 2022 deel zullen nemen aan een e-learning. Dit zal een positieve bijdrage leveren aan het privacy bewustzijn binnen Sabewa. Belangrijk is om de resultaten van de e-learning en de feedback, die ongetwijfeld zal voortkomen uit het volgen van de e-learning, mee te nemen bij het opstellen van verdere werkinstructies, procesbeschrijvingen en andere relevante documenten.

In aanvulling op het verplicht volgen van de e-learning zal het regelmatig organiseren van trainingen en workshops op het gebied van de AVG bijdragen aan het op peil houden van het bewustzijn en de kennis onder medewerkers. Daarnaast wordt het advies uit de jaarrapportage 2021 herhaald met betrekking tot het aanbieden van informatie via intranet en visuele hulpmiddelen zoals posters en flyers. Des te meer medewerkers worden geconfronteerd met de AVG, des te meer zij het als vast onderdeel van hun werkzaamheden zullen gaan zien.

Kennisdeling

Een terugkerend geluid in de antwoorden van het MT op de vragenlijst is dat er onvoldoende aandacht wordt besteed aan kennisdeling binnen Sabewa. Hier valt dus nog veel winst te behalen, zeker gezien het feit dat het intern delen van kennis een van de belangrijkste en simpelste manieren is om de privacy awareness te verhogen. Het is dan ook goed te zien dat er door het MT veel goede voorstellen worden gedaan om meer aan kennisdeling te doen:

"Terugkerende cursussen op het gebied van AVG voor verdere bewustwording, themabijeenkomsten, AVG als vast onderwerp op weekstarts van de teams."

"Meer informatie, structureel. Impactanalyse weergeven."
"Scholing, casuïstiek, actueel houden."
"Meer aandacht via weekstarts, communicatiekanalen."
"Meer kennis teammanagers."
"Pro-actiever informatie delen met medewerkers."

De grootste slag met betrekking tot het vergroten van de kennisdeling binnen Sabewa kan mijns inziens gemaakt worden door een intranet pagina in te richten waar medewerkers en MT leden gemakkelijk toegang hebben tot relevante AVG kennis en informatie. Dit kan bijvoorbeeld in SharePoint gedaan worden nu dit over het algemeen als een gebruiksvriendelijke manier van kennisdeling gezien wordt. Hier zouden richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens en andere autoriteiten op het gebied van gegevensbescherming geüpload kunnen worden, evenals factsheets, best practices en FAQ's van verschillende afdelingen binnen Sabewa. Daarnaast is een intranet een handige plaats om de verdeling van bevoegdheden binnen Sabewa en werkinstructies op te nemen. Door deze informatie centraal op te slaan, neemt de afhankelijkheid van AVG-experts binnen Sabewa af en wordt het algemene kennis- en awareness niveau op het gebied van privacy vergroot. Als medewerkers deze kennisbank goed weten te vinden, zal dit ook zorgen voor minder ad-hoc vragen en voor betere kennis van de verschillende procedures en werkinstructies.

Bovendien is een intranet een gemakkelijke manier om aan de aantoonbaarheidsverplichting die volgt uit de AVG te voldoen.

Nog te ondernemen acties:

- a. *Actualiseer het plan van aanpak privacy awareness en begin met de uitvoering daarvan. Gebruik hiervoor eventueel het eerder in 2021 verstrekte Onderwijs- en Communicatieplan AVG;*
- b. *Voer de e-learning uit en stel zeker dat alle medewerkers het daadwerkelijk (met goed gevolg) afronden. Vervolgens opvolging aan geven door feedback mee te nemen in op te stellen werkinstructies, procesbeschrijvingen en andere relevante documenten;*
- c. *Organiseer periodieke trainingen en voer deze uit;*
- d. *Richt een intranet in waarin informatie over de AVG die medewerkers nodig (kunnen) hebben wordt opgenomen, best practices worden gedeeld, etc;*
- e. *Maak de AVG en privacy een structureel onderdeel van periodieke overleggen.*

6. Documentatie en beleidsstukken

De AVG verlangt van een organisatie dat zij kan verantwoorden op welke wijze de organisatie voldoet aan de (verplichtingen onder de) AVG. Zo is het van essentieel belang dat de organisatie (beleids)keuzes, de wijze waarop met verwerkingen van persoonsgegevens wordt omgegaan, en te voeren registers heeft geborgd en kan aantonen. Het opstellen dan wel aanpassen van documentatie en beleidsstukken vergt naar verhouding weinig tijd, maar zorgt er wel voor dat Sabewa processen, beleidskeuzes en daarmee samenhangende AVG-aspecten ook gedocumenteerd heeft (gelet op aantoonbaarheid).

A. Bewaartermijnenbeleid

In een **bewaartermijnenbeleid** legt de organisatie vast welke bewaartermijnen zij hanteert voor de persoonsgegevens binnen Sabewa. De hoofdregel is dat persoonsgegevens niet langer mogen worden bewaard dan nodig is ter realisering van het doel waarvoor ze zijn verzameld. Indien voor een verwerking geen bewaartermijn kan worden vastgesteld dient het bewaartermijnenbeleid factoren te bevatten die een rol spelen bij het vaststellen van de bewaartermijn in de toekomst. Voor Sabewa zal in veel gevallen gelden dat de bewaartermijn is opgenomen in de verwerkersovereenkomst met de verwerkingsverantwoordelijke, of dat de verwerkingsverantwoordelijke op een andere manier de

schriftelijke instructies aan Sabewa heeft gegeven met de bewaartermijn. Dit is het geval wanneer Sabewa optreedt als verwerker.

Op dit moment is er vooralsnog – en zoals reeds in 2018 geconstateerd – geen bewaartermijnenbeleid vastgesteld. In de meest recente versie van het verwerkingsregister zijn zeer brede bewaartermijnen opgenomen (veelal 10 jaar, voor sommige verwerkingen “niet langer dan noodzakelijk voor deze verwerking”) en wordt er geen gebruik gemaakt van specifiekere selectielijsten, zoals de landelijke selectielijst. De informatie als opgenomen in het verwerkingsregister, de algemene bewaartermijnen en factoren waaraan de bewaartermijn wordt ontleend, kunnen als leidraad dienen om een dergelijk bewaartermijnenbeleid op te stellen. In een latere versie is het mogelijk om specifiekere te zijn in het hanteren van de bewaartermijnen.

Het bewaartermijnenbeleid dient naast de vastlegging van de termijnen ook voor het inrichten van een procedure binnen de organisatie voor de uitvoering van het beleid. Aangezien het uitvoeren van bewaartermijnen en met name de vernietigingsprocedure vaak een complex en tijdrovend actiepunt is. Geef daarom onder andere aan wie verantwoordelijk is voor het verwijderen van de persoonsgegevens en of er systemen zijn met een automatische optie voor het verwijderen van data.

B. Procedure beheer en kwaliteitsmanagement van het verwerkingsregister

Een interne procedure met betrekking tot het toepassen van de principes **privacy by design/default**, zodat bij nieuwe of gewijzigde processen of applicaties rekening wordt gehouden met ‘privacyvriendelijke’ instellingen en maatregelen. Richt dit dusdanig in, zodat de informatie kan worden gebruikt in het verwerkingsregister, of een check wordt gedaan of eerst een DPIA moet worden uitgevoerd. Dit kan ook onderdeel zijn van de **proces(beschrijving)** waarin het **beheer en kwaliteitsmanagement** van het **verwerkingsregister** staat beschreven (zie ook 2 en 10).

C. Proces controle verwerkers (leveranciersmanagement)

Naast het sluiten van de juiste verwerkersovereenkomsten is het ook van belang dat de verwerkers periodiek (minstens jaarlijks) worden gecontroleerd op de naleving van de gemaakte afspraken die voortvloeien uit de verwerkersovereenkomst. Tevens betekent dit dat de verwerker aantoonbaar is hoeverre zij (nog) voldoet aan de naleving van de AVG. Stel hiervoor een proces op zodat periodiek verwerkers kunnen worden gecontroleerd. Hiermee behoudt Sabewa grip op haar verwerkers en worden mogelijke risico’s tijdig in kaart gebracht en gemitigeerd.

D. AVG Governance

Binnen de organisatie van Sabewa zijn voor diverse beleidsterreinen (disciplines) al proceseigenaren aangesteld. Denk hierbij aan het Informatiebeveiligingsbeleid 2022-2025. Privacy en de naleving van de AVG is gelet op de omvang van Sabewa echter geen nevenactiviteit die ‘slechts’ door een enkele medewerker moet worden uitgevoerd. Gelet op de organisatiestructuur is het verstandig naast Informatiebeveiliging ook de AVG governance naar een hoger niveau te tillen. Dit kan worden bereikt door de interne verantwoordelijkheden verder uit te werken in een Beleidsdocument ‘**Privacy-organisatie Sabewa**’. Hierbij zou per team een medewerker kunnen worden aangewezen die zorgdraagt voor het intern signaleren van privacy-risico’s en kennis heeft van de diverse documentatie en verplichtingen onder de AVG binnen het specifieke teamdomein. Tevens kan deze medewerker fungeren als eerste vraagbaak voor privacygerelateerde vraagstukken. Overigens is het advies ook specifieke medewerkers binnen de teams meer kennis te laten hebben over informatiebeveiliging en informatiebeheer. Deze vervullen dan net als voor de AVG/privacy een vergelijkbare rol als vraagbaak en hebben een signaleringsfunctie. Uiteraard kan dit worden belegd bij dezelfde medewerkers, maar is dit niet vereist. Zie ook paragraaf 10.

Nog te ondernemen acties:

- a. *Zorg ervoor dat de diverse beleidsdocumenten en protocollen zo spoedig mogelijk worden opgesteld dan wel vastgesteld. Dit vormt namelijk het interne normenkader voor de wijze waarop de AVG*

wordt toegepast; Zorg ervoor dat de diverse beleidsdocumenten en protocollen uiterlijk eind 2022 zijn opgesteld, geactualiseerd, afgestemd met de disciplines informatiebeveiling en informatiebeheer dan wel vastgesteld. Dit betreffen in ieder geval:

- Governance AVG
- Procesbeschrijving uitvoeren DPIA;
- Procedure beheer en kwaliteitsmanagement van het verwerkingsregister
- Proces controle verwerkers (leveranciersmanagement)
- Een E-mail en internet protocol;
- Een protocol access/toegangsbeleid;
- Een logging en control protocol;
- Normenkader AVG op basis van het AVG-borgingsproduct VNG.

Deze documenten vormen tezamen met de reeds opgestelde documentatie namelijk het interne normenkader voor de wijze waarop de AVG wordt toegepast. Daarnaast zijn dit ook documenten waarmee Sabewa aantoont te (willen en kunnen) voldoen aan de naleving van de AVG en implementatie hiervan. Hetgeen een belangrijke verplichting is onder de AVG;

- b. Zorg verder voor het opstellen van andere relevante documentatie en procesbeschrijvingen, zoals de procesbeschrijvingen voor 'privacy by design'. En implementeer deze processen.
- c. Zorg ervoor dat de medewerkers weten waar zij de toepasselijke reglementen, richtlijnen, beleidskaders, instructies en factsheets kunnen aantreffen. Zie ook paragraaf 4

7. Data Protection Impact Assessments (DPIA)

Indien sprake is van een risicovolle verwerking dient een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB), ook wel **Data Protection Impact Assessment (DPIA)**, te worden uitgevoerd. Opvallend is dat er bij de vraag welke DPIA's er in 2021 zijn uitgevoerd uiteenlopende antwoorden zijn gegeven. Door één van de MT leden is aangegeven dat de volgende DPIA's zijn uitgevoerd:

- Pink Roccade
- Kantoor-ict
- Website

Bij de vraag of de maatregelen beschreven in de DPIA zijn geïmplementeerd, wordt verwezen naar de informatie adviseur. De informatie adviseur, gevraagd naar welke DPIA's er in 2021 zijn uitgevoerd, geeft echter aan dat er géén DPIA's zijn uitgevoerd in 2021 en ook de FG is hiervan niet op de hoogte. Het is goed mogelijk dat deze uiteenlopende antwoorden voortkomen uit de onbekendheid van het MT met wat een DPIA is en wanneer deze moet worden uitgevoerd:

20. Beschrijf waarom de juridisch adviseur wordt betrokken bij nieuwe processen of applicaties, of waarom juist niet?	"Wel, actieve betrokkenheid of deze voldoen aan privacy wetgeving. Risico's onderzoeken en in advisereren."
	"Om mogelijke risico's m.b.t. de informatiebeveiliging in kaart te brengen."
	"Voert de check uit op volledigheid en juistheid m.b.t. avg."
21. Beschrijf of je bekend bent met de verplicht uit te voeren Data Protection Impact Assessment (DPIA), in welke gevallen deze in ieder geval moet worden uitgevoerd, en of de DPIA voorafgaand aan de implementatie van het proces of de applicatie dan wel daarna moet worden uitgevoerd?	"Ja, echter niet volledig."
	"Niet bekend, wel eerder van gehoord via de informatie adviseur."
	"Bekend, verantwoordelijkheid ligt bij informatie adviseur."

Bovenstaande antwoorden wijzen op een niet volledig beeld gelet op de verantwoordelijkheden onder de AVG bij het MT. Hoewel de verschillende antwoorden op vraag 20 samen genomen een goed antwoord vormen op de vraag, heeft geen van de MT zelfstandig het volledig juiste antwoord gegeven.

De DPIA vormt een belangrijk onderdeel van de AVG en is de aangewezen manier om risico's van gegevensverwerkingen in kaart te brengen en daarvoor maatregelen te treffen. Idealiter zou iedereen binnen Sabewa, inclusief het MT, dezelfde twee vragen moeten stellen wanneer er sprake is van een voornemen voor een nieuwe gegevensverwerking (nieuw proces of applicatie):

1. voldoet het nieuwe proces of de applicatie aan de AVG?, en
2. moeten we niet een DPIA uitvoeren?

De eerste vraag kan worden beantwoord door standaard een risico-analyse uit te voeren bij ieder nieuw proces of nieuwe applicatie. Deze risico-analyse zou breder dan alleen de AVG moeten worden uitgevoerd. Dit zou middels een intake- en changeprocedure kunnen worden ondervangen, waarbij naast de AVG ook juridische, financiële en risico's op het gebied van informatiebeveiliging worden beoordeeld.

Om vraag 2 te beantwoorden, kan dit ook tijdig worden meegenomen indien er een intake- en changeprocedure wordt ingericht en deze vragen over het wel of niet uitvoeren van een DPIA hierin worden meegenomen (zie paragraaf 10). Gelet op kennis van wat een DPIA is en het belang ervan, zou men op de op te richten intranet pagina de DPIA template en checklist die medio december 2020 door de FG is verstrekt kunnen raadplegen. Daarnaast is het verstandig om een procesbeschrijving op te stellen voor het uitvoeren van een DPIA. Hierin wordt voor medewerkers uitgelegd wat het belang is van een DPIA, wanneer deze moet worden uitgevoerd, het proces wat moet worden gevolgd, en welke functionarissen – zoals informatie adviseur, juridisch adviseur en FG – hierbij op welk moment moeten worden betrokken.

Belangrijk is in ieder geval dat de teams zelf verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van de DPIA. Dit vereist naast advies en ondersteuning van onder meer de informatie adviseur, juridisch adviseur en FG ook de nodige training van bepaalde medewerkers, zodat de kwaliteit van de DPIA wordt gewaarborgd. De FG kan hierbij vanuit zijn adviesrol ondersteunen, echter gelet op het uiteindelijke advies op de uitgevoerde DPIA niet de inrichtingskeuzes bepalen, een beschrijving hiervan maken en het besluit hierop nemen. Dit is de eindverantwoordelijkheid van de teammanager dan wel directie.

Zorg ervoor dat een DPIA tijdig wordt uitgevoerd en start niet met een verwerking/proces zolang er geen positief advies op de uitgevoerde DPIA is afgegeven door de FG. Informeer de FG tijdig over het voornemen van een DPIA en neem dit – ook gelet op het principe van 'privacy by default' – mee in de intake- of changeprocedure van processen en applicaties.

Nog te ondernemen acties:

- a. *Inventariseer of het gelet op de bestaande processen noodzakelijk is dat een DPIA wordt uitgevoerd, en voer deze uit waar vereist;*
 - *Begin daarbij medio juli 2022 met de interne processen die een hoog-risico verwerking betreffen;*
 - *Nadat het verwerkingsregister verder is geactualiseerd zullen de overige interne processen worden beoordeeld op de vraag of een DPIA verplicht is en zal hier op basis van prioritering een planning voor moeten worden gemaakt (start Q4 2022).*
- b. *Vergroot de kennis van DPIA's binnen de organisatie. Dit kan middels het op- en vaststellen van een procesbeschrijving DPIA, het beschikbaar stellen van een checklist DPIA, de DPIA template (inclusief toelichting) en gelet op het risicogestuurde proces het opnemen van de vragen over een DPIA in de intake- en changeprocedure;*

- c. *Informeer de FG tijdig vooraf over het voornemen van een risicovolle verwerking waarvoor mogelijk een DPIA verplicht is. Dit kan worden bereikt door de FG over het voornemen tot de aanschaf van nieuwe applicaties of start van nieuwe processen z.s.m. op de hoogte te stellen. Op die wijze kan aan de voorkant al worden meegedacht en gekeken naar het beperken van de mogelijke risico's.*

8. Rechten van betrokkenen

Het is van belang dat medewerkers van Sabewa op de hoogte zijn van deze rechten en weten welke stappen zij dienen te nemen wanneer een betrokkene een beroep doet op een (of meerdere) van zijn rechten. In ieder geval zal duidelijk moeten zijn beschreven op welke wijze moet worden omgegaan met het inzage-recht, het correctierecht en het recht om vergeten te worden. Daarnaast heeft een betrokkene het recht om de verwerkingsverantwoordelijke te verzoeken om de verwerking te 'beperken' en kan de betrokkene bezwaar maken tegen een verwerking. Dit is ook een van de onderwerpen die zullen spelen tussen Sabewa en partners (leveranciers en andere partijen) en aan de orde moeten komen in de onderlinge afspraken (in voorkomende gevallen in verwerkersovereenkomsten).

Sabewa heeft de rechten van betrokkenen omschreven in de Werkinstructie privacy, zodat de medewerkers weten op welke wijze zij om moeten gaan met een verzoek bij de uitoefening van deze rechten (o.a. inzage, correctie en verwijdering). Daarbij heeft Sabewa ook beschreven op welke wijze een dergelijk verzoek moet worden afgehandeld. Zij maakt hierbij gebruik van de "AVG-Monitor" in de CiVision applicatie. Hiermee kan Sabewa voldoen aan de belangrijke verplichting onder de AVG om gehoor te geven aan dergelijke verzoeken en dit ook tijdig te laten plaatsvinden.

In 2021 heeft Sabewa géén verzoeken van een betrokkene ontvangen ten aanzien van zijn of haar AVG rechten. Wel zijn er een drietal verzoeken ontvangen gelet op de afnemers-indicatie BRP. Dit betreffen echter geen directe verzoeken op grond van de AVG. Daarnaast heeft Sabewa in 2021 geen klachten van betrokkenen ontvangen over de wijze waarop zij omgaat met persoonsgegevens.

Het periodiek testen van de procedure rechten betrokkenen blijft van groot belang. Betrokkenen moeten namelijk hun rechten kunnen uitoefenen, en hier moet binnen de wettelijke termijn op worden gereageerd.

Nog te ondernemen acties

- a. *Test in 2022 de procedure 'rechten van betrokkenen' (CiVision) met de betrokken medewerkers en zorg indien nodig voor de aanpassing en implementatie hiervan.*

9. Informatiebeveiliging en datalekken

Informatiebeveiliging

De AVG vereist dat Sabewa adequate en passende technische en organisatorische maatregelen treft om de verwerking van persoonsgegevens te waarborgen. Dit hangt nauw samen met informatiebeveiliging. Een belangrijke wijze waarop Sabewa aantoont dat zij passende maatregelen heeft getroffen, is het informatiebeveiligingsbeleid.

In maart 2022 heeft Sabewa het informatiebeveiligingsbeleid grondig gewijzigd (*Informatiebeveiligingsbeleid Sabewa Zeeland 2022-2025 v1.0*). Het beleid is daarmee in lijn gebracht met de BIO.

Voor de verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden bij de uitvoering van het informatiebeveiligingsbeleid wordt het Three Lines of Defence model gevolgd. Binnen dit model wordt veel verantwoordelijkheid bij de eerste lijn gelegd. Om op deze wijze tot een goede

implementatie van het beleid te komen, is het van groot belang dat er een hoge mate van bewustzijn met betrekking tot informatiebeveiliging is in de eerste lijn. Het opstellen van werkinstructies en het organiseren van trainingen en kennissessies kunnen daar positief aan bijdragen. Verder is in het informatiebeveiligingsbeleid duidelijk vastgelegd welke rol waarvoor verantwoordelijk is, o.a. in de "invulling van de uitgangspunten" als in "Organisatie, taken en verantwoordelijkheden".

Door meerdere personen binnen Sabewa is aangegeven dat er nog stappen gezet moeten worden met betrekking tot het inregelen van autorisaties. Het komt nog voor dat medewerkers onnodig toegang hebben tot bepaalde systemen waarin persoonsgegevens zijn opgeslagen, wat in strijd is met het AVG-principe van dataminimalisatie. Het is dan ook van belang het inregelen van autorisaties snel op te pakken.

Tot slot wordt in het beleidsdocument vermeld dat er jaarlijks een ENSIA-coördinator zal worden aangewezen die de mate waarin het informatiebeveiligingsbeleid in de praktijk wordt geïmplementeerd controleert. Mits dit voornemen in de praktijk daadwerkelijk wordt toegepast, is dit een goede manier om de naleving van het informatiebeveiligingsbeleid in kaart te brengen.





Datalekken

Sabewa dient ervoor te zorgen dat zij kan voldoen aan de verplichting ten aanzien van het registreren en melden van datalekken, onder andere door het inrichten en implementeren van een procedure voor datalekken. Deze dient in te gaan op het signaleren, intern melden, registreren, beoordelen, afhandelen en melden aan de AP en/of de betrokkene(n) van een datalek. Sabewa dient ook te beschikken over een register voor het bijhouden van de datalekken die hebben plaatsgevonden. In dit register legt de organisatie voorkomende beveiligingsincidenten met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder datalekken, vast. Daarbij moeten de genomen stappen in de afhandeling per incident worden beschreven. Dit register is belangrijk voor het kunnen uitoefenen van de taken van de FG. Het is belangrijk om zo duidelijk mogelijk de afwegingen voor het al dan niet melden van het datalek en de genomen preventieve en de beperkende maatregelen te formuleren in het register voor het melden van datalekken.

In aanvulling op het *Meldingsregister Datalekken v 0.1* heeft Sabewa een *Procedure Meldplicht Datalekken* opgesteld. Hierin is opgenomen wat een datalek is en hoe hiermee moet worden omgegaan. Het document bevat het gehele proces, dat wil zeggen de stappen die de medewerker die het lek ontdekt moet zetten en de stappen die vervolgens gezet moeten worden door de teammanager en het MT. Dit document bevat ook een formulier dat medewerkers moeten invullen wanneer zij het datalek willen melden bij hun teammanager. Mijns inziens is het daarmee een te lijvig document, met name voor de eerstelijns medewerkers. Uiteraard is er ook in de 'werkinstructie privacy' voorzien in een paragraaf over datalekken, echter de praktijk leert dat informatie over een belangrijk onderwerp als datalekken (en het voorkomen ervan) het beste beklijft als mensen hierover concrete informatie in een kort, handzaam en bondig document kunnen vinden (bijvoorbeeld op een intranetpagina). Het is dan ook aan te raden om een los document met werkinstructies (max. 2 pagina's) voor werknemers op te stellen. In dit korte document hoeft enkel beschreven te worden hoe men een potentieel datalek kan herkennen en hoe men dit moet rapporteren bij de teammanager door middel van het vragenformulier. Daarnaast kan een los document voor de teammanager en het MT opgesteld worden waarin de vervolgstappen beschreven zijn. Op deze wijze wordt het melden van datalekken mogelijk niet als een last gezien.

Het valt namelijk op dat er in 2021, evenals in 2020, in vergelijking met andere (semi-)publieke organisaties weinig, laten we zelfs zeggen te weinig, datalekken zijn geregistreerd. In 2021 zijn slechts 4 datalekken geregistreerd, het ging in alle 4 de gevallen om een datalek waarbij 1 persoon betrokken was. Het kan zijn dat Sabewa dusdanige maatregelen heeft getroffen dat er geen

datalekken plaatsvinden. Echter kan het ook samenhangen met het niveau van AVG bewustwording en bewustzijn onder de medewerkers. De meeste datalekken ontstaan namelijk door het verkeerd adresseren van poststukken of e-mails met persoonsgegevens. Het kan ook zijn dat verkeerde documenten en dossiers worden ontvangen of ingezien door derden. Dit soort incidenten ontstaan in de regel door onachtzaamheid. Belangrijk is dat men weet wanneer sprake is van een datalek, leert van fouten en er maatregelen worden getroffen om fouten in het vervolg te voorkomen. Met dit in het achterhoofd zijn de volgende antwoorden van het MT interessant:

<p>39. Binnen de organisatie is er een vastgesteld proces voor het melden van beveiligingsincidenten en datalekken?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Ja 3 ● Nee 0 ● Weet ik niet 0 ● Andere 0 	
<p>40. Binnen mijn afdeling weten medewerkers precies wanneer er sprake is van een beveiligingsincident of datalek.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 1: helemaal niet mee eens 0 ● 2: niet mee eens 0 ● 3: niet mee eens en niet mee on... 1 ● 4: mee eens 2 ● 5: helemaal mee eens 0 	
<p>41. Binnen mijn afdeling weten medewerkers precies hoe en bij wie zij een beveiligingsincident of datalek moeten melden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 1: helemaal niet mee eens 0 ● 2: niet mee eens 0 ● 3: niet mee eens en niet mee on... 1 ● 4: mee eens 2 ● 5: helemaal mee eens 0 	
<p>42. Binnen de afdeling vinden er meer beveiligingsincidenten en datalekken plaats dan waar ik van op de hoogte wordt gesteld of dan wordt gemeld.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 1: helemaal niet mee eens 0 ● 2: niet mee eens 0 ● 3: niet mee eens en niet mee on... 1 ● 4: mee eens 2 ● 5: helemaal mee eens 0 	

Ondanks het feit dat wordt aangegeven dat de benodigde documentatie en kennis aanwezig is, wordt ook door het MT het vermoeden uitgesproken dat er meer datalekken plaatsvinden dan gemeld worden. Dit sluit aan bij mijn vermoeden dat er een lage mate van AVG bewustwording is onder medewerkers. Daarnaast kan ook het feit dat het melden van een datalek wordt gezien als een last bijdragen aan het onrealistisch lage aantal gemelde datalekken. Het is dan ook belangrijk om het bewustzijn te verhogen en duidelijk te maken dat het van essentieel belang is dat alle potentiële datalekken zo spoedig mogelijk worden gemeld. Het opstellen van simpelere en meer toegankelijke werkinstructies en deze beschikbaar stellen via intranet zou daaraan kunnen bijdragen. Ook het vaker bespreken van datalekken, mogelijk ook van andere (semi-)publieke organisaties, is een nuttige manier om het bewustzijn omtrent datalekken en de bereidheid deze te melden te verhogen. Daar wordt nu nog te weinig gedaan:

43. Als een beveiligingsincident of datalek zich binnen de afdeling heeft voorgedaan, wordt deze casus besproken in een afdelingsoverleg.	<i>“Er wordt meestal overleg gepleegd met de teammanager, in sommige cases ook met het team om dit in de toekomst te voorkomen.”</i>
	<i>“Ja”</i>
	<i>“Soms”</i>

Applicaties

Binnen Sabewa wordt gebruik gemaakt van diverse applicaties. Met deze applicaties worden persoonsgegevens verwerkt. Zodoende is het van groot belang dat conform de AVG deze applicaties in algemene zin voldoen aan de AVG, maar specifiek dat hiervoor de juiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Dit betekent onder meer dat autorisaties correct zijn ingesteld, de juiste bewaar- en vernietigingstermijnen worden gehanteerd en waar – o.a. welke locatie (binnen of buiten de EU) – de gegevens worden opgeslagen. Met name bij nieuwe applicaties is het van belang dat vooraf een risico-analyse wordt uitgevoerd. Dit om bij eventuele risico's voor de ingebruikname van de applicatie maatregelen te kunnen treffen, of zelfs te besluiten de applicatie niet aan te schaffen omdat deze niet voldoet en kan voldoen aan de AVG.

Voor het gebruik van de applicaties is het van belang dat de teammanagers als intern verantwoordelijke weten wat de risico's zijn van de bestaande of nog aan te schaffen applicaties. Uit de respons op de specifieke vragen is het volgende gebleken:

33. Zijn de afdelingsspecifieke applicaties/systemen beoordeeld op het voldoen aan de AVG?

Ja	1
Nee	2
Weet ik niet	0
Other	0



34. Beschrijf op welke wijze de AVG is meegenomen bij de inrichting van de afdelingsspecifieke applicaties en systemen. Denk hierbij aan autorisaties, opslag, bewaar- en vernietigingstermijnen, dataminimalisatie, etc. Indien de AVG niet of gedeeltelijk is meegenomen, leg uit waarom.

Hoofdzakelijk belastingsoftware waar avg, rollen, verantwoordelijkheden vastliggen en er sprake is van functiescheiding.

4Value is systeemtechnisch zodanig ingericht waardoor autorisaties, opslag en bewaar- en vernietigingstermijnen etc. automatisch in het systeem geïntegreerd zijn

De rol van Sabewa moet op dit punt duidelijker zijn.

36. Zijn alle vereiste autorisaties voor applicaties van de medewerkers binnen de afdeling actueel en juist? Denk hierbij aan enkel die autorisaties benodigd voor de werkzaamheden, en zijn enkel medewerkers in dienst geautoriseerd.

Ja	1
Nee	1
Weet ik niet	0
Other	1



Gelet op de vragen 34 tot en met 36 is het wel zorgelijk dat de respondenten aangeven dat er een wisselend beeld is gelet op de vraag of de applicaties conform AVG zijn ingericht. Een applicatie is immers een middel/instrument om de medewerkers bij de uitvoering van de werkprocessen waarmee persoonsgegevens worden verwerkt zo optimaal mogelijk te ondersteunen. Het niet weten of de applicatie voldoet aan de AVG en zodanig is ingericht, wil overigens nog niet zeggen dat de applicatie niet reeds voldoet aan de AVG respectievelijk ook conform is ingericht. De intern verantwoordelijke zal tezamen met ICT, de functioneel beheerder(s) en de FG moeten kijken naar de juiste inrichting van de applicatie. Daarbij is het uiteindelijk de intern verantwoordelijke die beslissingen neemt ten aanzien van de wijze waarop de essentiële functionaliteiten van de applicatie worden toegepast bij de uitvoering van de werkzaamheden. Uiteraard kan de intern verantwoordelijke ervoor kiezen dat een medewerker deze taak op zich neemt, maar dit ontslaat diegene niet van de verantwoordelijkheid. Kortom, de nog niet beoordeelde applicaties moeten onder verantwoordelijkheid van de desbetreffende teammanager worden onderzocht of de applicaties voldoen aan de AVG en waar vereist en mogelijk worden aangepast.

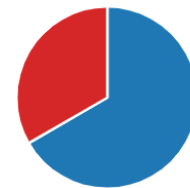
Verder is het van groot belang dat bij de aanschaf van nieuwe applicaties de risico's tijdig en vooraf worden beoordeeld. Dit met als doel inzicht te verschaffen in of de applicatie moet worden aangeschaft, dan wel dat er nog specifieke maatregelen moeten worden getroffen zodat de applicatie bij het gebruik voldoet aan de AVG. Zie hiervoor ook paragraaf 10.

Autorisaties en personeelsbeleid

Gelet op wijzigingen in het personeelsbestand zijn de antwoorden duidelijk en mede vanwege het proces "Toegangsvoorziening Proces medewerker in en uit dienst" zijn de kaders hiervoor duidelijk.

37. Worden wijzigingen in het personeelsbestand van de afdeling gelet op het actueel houden van de autorisaties van applicaties doorgegeven aan HR en/of de functioneel beheerders van de applicatie? Denk hierbij aan nieuwe medewerkers, uitdiensttreding, en met name ook wijzigingen in functie of rol.

Ja	2
Nee	0
Weet ik niet	0
Other	1



38. Op welk moment worden deze wijzigingen in het personeelsbestand doorgegeven én aan wie?

wijzigingen lopen via P&O. P&O zet op het moment van in / uit dienst acties uit bij SZ, waarbij door applicatiebeheer/bestuursondersteuning de juiste applicaties/autorisaties worden toegewezen/ingetrokken

in- en uit diensttreding, wijziging van functie

Uit dienst, in dienst, functioneel beheer

Wel wordt door een van de respondenten gelet op vraag 37. Aangegeven: "Meestal wel maar rollen zijn niet duidelijk belegd." Dit zou mogelijk betekenen dat de kaders in de praktijk nog niet overal consequent worden toegepast. Hetgeen met name een risico vormt voor de juiste autorisaties ten

aanzien van toegang tot informatie dan wel applicaties. Immers, het uitgangspunt is dat alleen medewerkers gelet op hun functie en werkzaamheden toegang moeten hebben tot de voor hen benodigde informatie. Het niet correct of te ruim instellen van autorisaties levert een groot risico op. Dit kan betekenen dat er onrechtmatige toegang tot persoonsgegevens plaatsvindt. Hetgeen zelfs kan resulteren in een meldingsplichtig datalek.

Nog te ondernemen acties:

De directie respectievelijk teammanager is verantwoordelijk voor het naleven van de AVG door de medewerkers. Dit betekent dus ook de verantwoordelijkheid dat conform de opgestelde protocollen en documentatie wordt gewerkt, en in het bijzonder de correcte implementatie van de gebruikte applicaties en het vergroten van de bekendheid omtrent informatiebeveiliging en datalekken:

- a. *Zorg voor het behouden en verbeteren van het bewustzijn en de kennis van informatiebeveiliging in de eerste lijn. Bijvoorbeeld door middel van onder andere trainingen, kennissessies en werkinstructies. Zie ook awareness (paragraaf 5);*
- b. *Zorg voor een correcte en éénduidige toepassing van de workflow voor medewerkers die indienst komen, van functie wijzigen, en uit dienst treden. Dit conform de kaders van het Toegangsbeleid – Proces Medewerkers in en uit dienst.*
- c. *Zorg voor de correcte implementatie van de applicaties conform AVG en controleer periodiek op de juiste instellingen en naleving van het voorgeschreven gebruik door medewerkers;*
- d. *Zorg voorafgaand aan de ingebruikname van een applicatie voor de tijdige beoordeling van de mogelijke risico's zodat de applicatie conform de eisen van de AVG en informatiebeveiliging kan worden gebruikt. Dit kan worden ondervangen door hiervoor de 'intake- en changeprocedure' te hanteren. Zie verder paragraaf 10.*
- e. *Tref maatregelen om de bewustwording en meldingsbereidheid van beveiligingsincidenten te verhogen. Er zijn intern diverse documenten beschikbaar! Dan wel denk aan het toevoegen van een specifieke factsheet of werkinstructie voor medewerkers:*
 1. *De Procedure Meldplicht Datalekken Sabewa Zeeland;*
 2. *De werkinstructie privacy met onder meer kaders voor het versturen en delen van informatie (persoonsgegevens);*
 3. *Een factsheet of werkinstructie melding datalekken;*
- f. *Bespreek eventuele incidenten in een teamoverleg; én*
- g. *Neem maatregelen om de kans op datalekken binnen de organisatie te verkleinen.*

10. Audit, control, beheer en FG

Organisatie

Een van de belangrijkste adviezen in het FG jaarrapport over 2020 zag op het oprichten van een privacy projectgroep die de planning en coördinatie van de implementatie van de AVG op zich zou nemen. Dit advies is tot op heden nog niet overgenomen. Aanvullend hierop is uit de respons op de vragenlijsten gebleken dat de rollen en verantwoordelijkheden ten aanzien van de AVG (en uitvoering hiervan) nog niet duidelijk zijn belegd.

In de FG jaarrapportage over 2020 heb ik geadviseerd om proceseigenaren en -bewakers aan te wijzen teneinde de verantwoordelijkheid voor het implementeren en naleven van de AVG te beleggen. Sabewa heeft ten aanzien van de AVG nog geen opvolging gegeven aan dit advies. Hierdoor bestaat er nog geen formeel eigenaarschap voor processen waarbij persoonsgegevens worden verwerkt. Voor andere onderwerpen/disciplines is dit wel reeds belegd. Denk hierbij aan het Informatiebeveiligingsbeleid 2022-2025 en het document Dataclassificatie Sabewa. Echter, gelet op alle taken en verantwoordelijkheden onder de AVG ontbreekt dit nog. Het is verstandig om gelet op de AVG ook aan te sluiten bij de organisatiestructuur/-inrichting zoals reeds beschreven in het

Informatiebeveiligingsbeleid 2022-2025. Door duidelijkheid te creëren omtrent rollen, taken en verantwoordelijkheden gelet op onder meer de AVG-processen zorgt Sabewa ervoor dat zowel het MT als de medewerkers weten wie waarvoor verantwoordelijk is en welke processen gevolgd moeten worden om – hoofdzakelijk – risico's te minimaliseren. Het MT heeft hier een rol (inclusief taken en verantwoordelijkheden) in, en uiteraard zijn er ook rollen en taken weggelegd voor de informatie adviseur, juridisch adviseur en de FG. Maar belangrijk is dat er ook in de teams bij de medewerkers een nadere invulling wordt gegeven aan de privacy-organisatie.

Dit kan vorm krijgen door privacy 'ambassadeurs' per team aan te stellen die als *eerstelijns* aanspreekpunten fungeren. Zij dragen bij aan het uitdragen van de visie en normen ten aanzien van de AVG, beantwoorden eenvoudige vragen, dragen bij aan het verhogen van het privacy bewustzijn, en hebben een signaalfunctie in het geval van incidenten. Ter aanvulling op het fungeren als eerstelijns aanspreekpunt voor de AVG, is het verstandig ook de overige kwaliteitsaspecten van data hierin mee te nemen, zoals informatiebeheer en informatiebeveiliging. De implementatie van de AVG binnen de teams is immers het beste te beleggen bij medewerkers in de lijn. Zij kennen de processen en kunnen direct schakelen met directe collega's en terugkoppeling geven aan de verantwoordelijk teammanager. Daarbij is er uiteraard altijd de ondersteuning vanuit de informatie adviseur, juridisch adviseur en FG vereist. Binnen de team kan men taken verdelen en betreft men ook de uitvoering direct bij de manier waarop de AVG binnen de organisatie het meest passend kan worden geïmplementeerd. De complexere vraagstukken worden door de *tweedelijns* functionaris behandeld. Dit is bij voorkeur de juridisch adviseur en/of informatie adviseur, maar kan onder voorwaarden ook de FG zijn.

Beheer en control

In de FG jaarrapportage over 2020 zijn diverse maatregelen voorgesteld om het beheer en de controle van gegevensverwerkingen te borgen. Zo is er geadviseerd een intake- of changeprocedure op te stellen voor het beoordelen van nieuwe of gewijzigde verwerkingen van persoonsgegevens. Een dergelijke procedure is door Sabewa opgesteld voor de in- en uitdiensttreding van medewerkers. Er zijn echter nog geen procedures opgesteld ter borging van de principes van 'privacy by design' en 'privacy by default' en de beoordeling of een DPIA vereist is. Dergelijke procedures zijn een goede manier om in een vroeg stadium informatie met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens te verzamelen, eventuele risico's in kaart te brengen en daarvoor maatregelen te treffen. Het advies om deze procedures op te stellen wordt dan ook herhaald.

Ten behoeve van nieuwe (of gewijzigde) soft- en hardware dan wel nieuwe (of gewijzigde) gemeentelijke-/bedrijfsorganisatorische processen is het namelijk verstandig het acceptatieproces van applicaties en processen dusdanig in te richten, dat ook wordt nagedacht over welke persoonsgegevens worden verwerkt en de wijze waarop dit dient te geschieden. Zorg ervoor dat er een formulier (bijvoorbeeld middels een business case, project implementatieplan) ter beschikking wordt gesteld dat verplicht moet worden ingevuld voordat een nieuw project of applicatie wordt goedgekeurd en geïmplementeerd.

Neem in het formulier enkele velden op waar ook specifiek gevraagd wordt of er met de soft- en hardware persoonsgegevens dan wel met het proces persoonsgegevens worden verwerkt. Indien dat het geval is, dient in dat beoordelingsformulier aanvullende informatie te worden opgenomen, zoals:











- Het doel en de grondslag van de verwerking;
- Of het mogelijk is om geanonimiseerde data te gebruiken;
- Welke persoonsgegevens worden verwerkt en welke noodzakelijk zijn;
- Hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard en in hoeverre het systeem geschikt is om persoonsgegevens na afloop van de bewaartermijn te vernietigen;

- In hoeverre het systeem geschikt is om aan verzoeken van betrokkenen t.a.v. de uitoefening van hun rechten te voldoen (inzage, correctie, verwijdering);
- Welke technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de bescherming van persoonsgegevens te waarborgen (o.a. IB, autorisaties, etc.);
- Bij risicovolle verwerkingen zal – na overleg met de informatie adviseur en juridisch adviseur en/of FG – een DPIA moeten worden uitgevoerd. Neem deze conclusie ook op in het formulier.

Een vergelijkbaar beoordelingsformulier kan ook worden opgesteld en gehanteerd ten aanzien van nieuwe processen (of essentiële wijzigingen daarvan). In 2019 is hier door de FG reeds een advies uitgebracht "Accountability en de borging hiervan" en in 2020 is hiervoor een "Procesbeschrijving intake- en changeprocedure inclusief checklist verstrekt" die beiden als basis kunnen worden gebruikt voor de verdere uitwerking hiervan.

Processen

Om te kunnen voldoen aan de AVG, maar ook om in control te zijn (juridisch/financieel) en grip te houden op de processen binnen de organisatie, is het van groot belang dat de processen binnen de organisatie bekend zijn. Bij voorkeur dat deze ook zijn beschreven en zijn vastgelegd. Ten aanzien van de processen zijn aan de (team)managers diverse vragen gesteld. Hieronder worden de antwoorden weergegeven:

5. Binnen mijn afdeling zijn het privacybeleid en de relevante reglementen binnen alle processen geïmplementeerd.		Ja, het privacybeleid en de reglementen zijn geheel geïmplementeerd	1	
		Ja, het privacybeleid en de reglementen zijn gedeeltelijk geïmplementeerd	1	
		Nee, binnen mijn afdeling zijn het beleid en reglementen nog niet geïmplementeerd	0	
		Other	1	
28. Zijn de processen die binnen de afdeling worden uitgevoerd beschreven?	<p>Voor de meeste processen in beeld, ontbrekende processen worden dit jaar compleet gemaakt</p> <p>Ja</p> <p>Informatieadviseur</p>			
32. Aan wie zijn de processen en werkinstructies ter beoordeling en advisering voorgelegd:		Juridisch adviseur	0	<p><i>Door de respondenten wordt aangegeven dat de toetsing nog niet altijd wordt voorgelegd of uitgevoerd door de informatie- of juridisch adviseur. Wel wordt aangegeven dat dit proces nu onder de loep wordt genomen ter borging en verbetering.</i></p>
	Informatiemanager	0		
	FG	0		
	Geen van bovengenoemde(n)	0		
	Other	3		

Slechts 1 van de 3 respondenten geeft aan dat het privacybeleid en de reglementen geheel geïmplementeerd zijn. De conclusie die hieruit getrokken kan worden is dat het privacybeleid en de relevante reglementen nog niet organisatiebreed geïmplementeerd zijn. Op de vraag aan wie de processen zijn voorgelegd ter beoordeling, geven alle drie de respondenten aan dat dit proces nog moet worden verbeterd. Dit is echter niet alleen enkel het beleggen van de rollen en

verantwoordelijkheden, maar ook het vastleggen van een duidelijk proces wie verantwoordelijk is én tevens het zorgen voor informatie over dit proces en dus creëren van bewustwording ten aanzien van dit proces.

Toezichthoudende taak FG

Een belangrijke taak van de FG is het houden van **toezicht op de naleving** van de AVG. Dit zou inmiddels op detailniveau moeten plaatsvinden. Echter moet eerst de basis op orde zijn en dienen de hoge prioriteiten van de voorgaande jaren wel zijn opgevolgd, uitgevoerd en geïmplementeerd, wil het toezicht ook nut hebben en effectief zijn. Het is heel belangrijk en ook zeer positief dat diverse vereiste reglementen met de normstellende kaders al in 2019/2020 zijn vastgesteld. De volgende stap is het implementeren van die reglementen, normen en specifieke werkinstructies. Echter, zal die verantwoordelijkheid moeten worden opgepakt door de proceseigenaren. Daarbij zal een goede coördinatie, ondersteuning en kennisoverdracht nodig zijn vanuit de informatie- en juridisch adviseur en de FG. Door de rollen en verantwoordelijkheden te bepalen kan de planning op basis van prioritering ook worden afgestemd met de desbetreffende proceseigenaar. Hierdoor kan de organisatie op structurele en effectieve wijze zorgen voor het verder op orde komen (en blijven) van de verplichtingen onder de AVG. Dit zorgt er ook voor dat nadat de basis geheel op orde is gebracht er effectief toezicht kan worden gehouden ten aanzien van de verplichtingen op detailniveau.

Controle verwerkers

Er zijn in 2021 geen acties ondernomen met betrekking tot het opstellen van een procedure voor de controle van verwerkers. Ook zijn er geen controles uitgevoerd. Stel in 2022 hiervoor een procedure op. Deze procedure kan tevens worden gebruikt bij het controleren van de verwerkers waarmee in de komende periode nog een verwerkersovereenkomst wordt gesloten.

Normenkader

Hoewel het streven was om voor het eind van 2020 een normenkader AVG op te stellen, heeft Sabewa tot dusverre nog geen stappen in deze richting gezet. Zoals in *paragraaf 9* vermeld, wenst Sabewa wel een dergelijk normenkader op het gebied van informatiebeveiliging (ENSIA) te hanteren. Vergelijkbare normenkaders op het gebied van de AVG, zoals de 'Privacy Baseline' van het Centrum voor Informatieveiligheid en Privacybescherming¹, kunnen ook gebruikt worden door Sabewa. Daarnaast kan aan de hand van dit toetsingskader de organisatie, zoals directie, teammanagers, de informatie adviseur, de juridisch adviseur en de FG toetsen of aan de gestelde normenkaders wordt voldaan en deze worden nageleefd.

Nog te ondernemen acties:

- a. *Zorg voor het inrichten van een privacy-organisatie inclusief beschrijving van de rollen en verantwoordelijkheden. Dit niet alleen beperkt tot de specifieke functionarissen, maar ook juist ten aanzien van de proceseigenaren (en -bewakers). Overweeg tevens tot het aanstellen van 'privacy ambassadeurs' bij de teams. Verder is het verstandig dit ook vast te leggen in een AVG Governance document (zie ook paragraaf 5);*
- b. *Na vaststelling van het AVG Governance document moeten de betrokken medewerkers over deze governance structuur worden geïnformeerd en worden gewezen op de rollen en verantwoordelijkheden;*
- c. *Zorg voor de implementatie en het borgen van een intake- en changeprocedure en communiceer dit met de teammanagers en de betrokken medewerkers als verplicht te volgen route;*
- d. *Zorg voor de beoordeling van de processen (en werkinstructies) op naleving van de AVG, en met name of de processen voldoen aan de opgestelde kaders (beleid/reglementen), en zorg voor de correcte wijziging en implementatie;*

¹ Zie: https://cip-overheid.nl/wp-content/uploads/2018/03/20170507-Handleiding-Privacygovernance-v3_o.pdf en https://www.cip-overheid.nl/wp-content/uploads/2018/03/20171030-Privacy-Baseline-v3_1.pdf

- e. Stel een procedure op voor het controleren van verwerkers en zorg tevens periodiek voor de controle van de verwerkers gelet op de naleving van de afspraken in de verwerkersovereenkomsten en AVG;
- f. Stel een normenkader AVG vast en zorg voor de implementatie gelet op een PDCA-cyclus.

Afsluiting en conclusie

Als FG van de gemeente Sabewa moet ik op basis van de verkregen en ter beschikking gestelde informatie concluderen dat:

Sabewa in 2021 verdere stappen heeft gezet om te voldoen aan de AVG. Dit heeft hoofdzakelijk te maken met het actualiseren en nagenoeg compleet zijn van het verwerkingsregister. Gelet op de vereiste borging van de AVG in de processen en applicaties, en het privacy bewustzijnsniveau bij de medewerkers zijn er echter nog de nodige stappen te zetten. Dit kan worden bereikt door het op planmatige wijze aanpakken van de diverse prioriteiten zoals deze in eerdere jaren reeds zijn geadresseerd maar nog niet zijn opgepakt. Het is verder verstandig dat er een duidelijke organisatiestructuur (governance) komt gelet op de rollen, taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot de uitvoering van de AVG. Dit teneinde ook duidelijk is wie de prioriteiten moet uitvoeren, maar ook onder wiens verantwoordelijkheid dit ligt.

Nr.	Actie	Prioriteit
1.	Stel een projectgroep aan die intern verantwoordelijk is voor de verdere planning en coördinatie van de implementatie van de AVG in 2022. Waarbij deze projectgroep als hoogste prioriteiten de onderstaande onderdelen oppakt.	Hoog
2.	Richt een governance structuur in waarbij proceseigenaren en procesbewakers worden benoemd die intern per team de verantwoordelijkheid dragen voor het op orde krijgen van en houden aan de AVG. Neem hierbij ook het aanstellen van privacy ambassadeurs per team mee in overweging.	Hoog
3.	Draag zorg voor het verhogen van het privacy bewustzijnsniveau binnen de organisatie. Zo zal een onderwijs- en communicatieplan – bijvoorbeeld op basis van resultaten uit de e-learning – zorgen voor de verdere structurele borging en het op niveau houden van het kennisniveau. Naast de e-learning zijn het periodiek bespreken van de AVG in overleggen en het inrichten van een intranet belangrijke vormen om verder bij te dragen aan het privacy bewustzijnsniveau.	Hoog
4.	Actualiseer het verwerkingsregister gelet op: <ul style="list-style-type: none"> c. de 2 verwerkingen waarvoor dat nog noodzakelijk is; en d. de lege velden in het verwerkingsregister, zoals 'herkomst van de gegevens' en 'naam (intern) verantwoordelijke'. 	Hoog
5.	Zorg voor het vergroten van de bewustwording en meldingsbereidheid incidenten en datalekken, o.a. door het opstellen van een aparte factsheet of werkinstructie hoe als medewerker om te gaan met datalekken.	Hoog
6.	Zorg ervoor dat de diverse beleidsdocumenten en protocollen zo spoedig mogelijk worden opgesteld dan wel vastgesteld. Dit vormt namelijk het interne normenkader voor de wijze waarop de AVG wordt toegepast; Zorg ervoor dat de diverse beleidsdocumenten en protocollen uiterlijk eind 2022 zijn opgesteld, geactualiseerd, afgestemd met de disciplines informatiebeveiling en informatiebeheer dan wel vastgesteld. Dit betreffen in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> i. Governance AVG j. Procesbeschrijving uitvoeren DPIA; k. Procedure beheer en kwaliteitsmanagement van het verwerkingsregister l. Proces controle verwerkers (leveranciersmanagement) (zie 14) m. Een E-mail en internet protocol; 	Hoog

n. Een protocol access/toegangsbeleid;	
o. Een logging en control protocol;	
p. Normenkader AVG (zie 16)	
7. Zorg voor de correcte implementatie van de applicaties conform AVG en controleer periodiek op de juiste instellingen en naleving van het voorgeschreven gebruik door medewerkers	Hoog
8. Zorg voor de beoordeling van de processen (en werkinstructies) op naleving van de AVG, en met name of de processen voldoen aan de opgestelde kaders (beleid/reglementen), en zorg voor de correcte wijziging en implementatie	Hoog
9. Inventariseer of het gelet op de bestaande processen noodzakelijk is dat een DPIA wordt uitgevoerd, en voer deze uit waar vereist; <ul style="list-style-type: none"> b. Begin daarbij medio juli 2022 met de interne processen die een hoog-risico verwerking betreffen; c. Nadat het verwerkingsregister verder is geactualiseerd zullen de overige interne processen worden beoordeeld op de vraag of een DPIA verplicht is en zal hier op basis van prioritering een planning voor moeten worden gemaakt (start Q4 2022). 	Hoog
11. Vergroot de kennis van DPIA's binnen de organisatie. Dit kan middels het op- en vaststellen van een procesbeschrijving DPIA, het beschikbaar stellen van een checklist DPIA, de DPIA template (inclusief toelichting) en gelet op het risicogestuurde proces het opnemen van de vragen over een DPIA in de intake- en changeprocedure	Medium
11. Zorg voor een correcte en éénduidige toepassing van de workflow voor medewerkers die indienst komen, van functie wijzigen, en uit dienst treden. Dit conform de kaders van het Toegangsbeleid – Proces Medewerkers in en uit dienst.	Medium
12. Voer in 2022 rechtmatigheidstoetsen uit en zorg voor de borging/vastlegging hiervan. Betrek hierin ook de correcte toepassing van het toestemmingsvereiste en zorg voor een overzicht (bijvoorbeeld register) indien toestemming als grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens van toepassing is.	Medium
13. Implementeer de procedure voor de beoordeling in hoeverre een DPIA op nieuwe of bestaande processen noodzakelijk is, en voer indien vereist uit.	Medium
14. Zorg voor de periodieke controle van verwerkers op naleving van de afspraken uit de verwerkersovereenkomsten. Stel hiervoor een procesbeschrijving op en implementeer deze binnen de organisatie.	Medium
15. Evalueer de wijze waarop de diverse reeds opgestelde instructies en procedures worden nageleefd en stel bij waar gevraagd of vereist.	Laag
16. Stel een normenkader vast voor de periodieke controle op naleving van de AVG.	Laag