



Case Study

Uitvoeringstoets bescherming
slachtoffergegevens bij
Justitie en Veiligheid:
ketenbrede processimulaties
met Engage Process



Ministerie van Justitie en Veiligheid

Inleiding

Hoe bied je betere bescherming aan de privacy van slachtoffers zonder dat dit ongewenste gevolgen heeft voor het strafproces of de positie van de verdachte? Met die vraag startte een project vanuit het Ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV). Significant is gevraagd om te onderzoeken hoe de privacy van slachtoffers beter kan worden beschermd in het strafproces.

Significant heeft met behulp van de Engage Process tool onderzocht wat de implicaties zijn van het niet langer standaard opnemen van adresgegevens van slachtoffers in het proces-verbaal van aangifte. Daarbij is gekeken naar de impact op de werkprocessen van alle betrokken partijen in de strafrechtketen, waaronder de politie, het Openbaar Ministerie, de Rechtspraak,

Inleiding



Ministerie van Justitie en Veiligheid

Het Ministerie van Justitie en Veiligheid zet zich in voor een veilige en rechtvaardige samenleving. Binnen het strafrecht is het ministerie verantwoordelijk voor het ontwikkelen van wet- en regelgeving en het waarborgen van een goed functionerende strafrechtketen. De bescherming van de rechten en privacy van slachtoffers heeft daarbij de afgelopen jaren steeds meer prioriteit gekregen.

De uitdaging

Wanneer een slachtoffer aangifte doet bij de politie, werden standaard adresgegevens opgenomen in het proces-verbaal. Dit proces-verbaal vormt het begin van het strafdossier dat uiteindelijk bij de rechter terechtkomt en ook door de verdachte kan worden ingezien. Hierdoor kan de verdachte achterhalen waar het slachtoffer woont. In sommige gevallen kan dit leiden tot veiligheidsrisico's of kan het slachtoffers ervan weerhouden om aangifte te doen. Tegelijkertijd roept het weglaten van dergelijke privacygevoelige gegevens belangrijke vragen op:

- Wat betekent dit voor het strafproces?
- Welke gevolgen heeft dit voor de werkprocessen van ketenpartners?
- Blijft de rechtspositie van de verdachte gewaarborgd?
- Welke informatie hebben organisaties in de keten daadwerkelijk nodig?

PV Aangifte in BVH: As-Is en To-Be

As-Is	To-Be
Feit : Eenvoudige mishandeling Plaats delict : Blaak 31, 3011 GA Rotterdam Pleegdatum/tijd : Tussen donderdag 12 oktober 2017 om 22:00 uur en vrijdag 13 oktober 2017 om 08:00 uur Ik, verbalisant, Tester van de Dag 07 (TSTDAG07), medewerker van politie Eenheid Rotterdam, verklaar het volgende: Op vrijdag 13 oktober 2017 te 12:30 uur, verscheen voor mij, in het politiebureau, Nieuwe Cellencomplex, Vondellaan 55 Arr, 3117 PV Schiedam, een persoon die mij opgaf te zijn: Achternaam : Aangever Voornamen : Annemarie Geboren : 1 maart 1970 Geboorteplaats : Hoogeveen in Nederland Geslacht : Vrouw Nationaliteit : Turkse Adres : Brugstraat 40 Postcode plaats : 7891 AR Klazienaveen Het verhoor vond plaats in de taal Arabisch (Standaard), begrijpelijk voor de aangeefster en de verbalisant. Zij deed aangifte mede namens de benadeelde Achternaam : Slachtoffer Voornamen : Test Geslacht : Onbekend Nationaliteit : Onbekend Adres : M C Grimberg-Huijserstr 3 Postcode plaats : 3066 JD Rotterdam en verklaarde het volgende over het in de aanhef vermelde incident, dat plaatsvond op de locatie genoemd bij plaats delict, tussen donderdag 12 oktober 2017 te 22:00 uur	Feit : Eenvoudige mishandeling Plaats delict : Blaak 31, 3011 GA Rotterdam Pleegdatum/tijd : Tussen donderdag 12 oktober 2017 om 22:00 uur en vrijdag 13 oktober 2017 om 08:00 uur Ik, verbalisant, Tester van de Dag 07 (TSTDAG07), medewerker van politie Eenheid Rotterdam, verklaar het volgende: Op vrijdag 13 oktober 2017 te 12:30 uur, verscheen voor mij, in het politiebureau, Nieuwe Cellencomplex, Vondellaan 55 Arr, 3117 PV Schiedam, een persoon die mij opgaf te zijn: Achternaam : Aangever Voornamen : Annemarie Geboren : 1 maart 1970 Geboorteplaats : Hoogeveen in Nederland Geslacht : Vrouw Nationaliteit : Turkse Het verhoor vond plaats in de taal Arabisch (Standaard), begrijpelijk voor de aangeefster en de verbalisant. Zij deed aangifte mede namens de benadeelde Achternaam : Slachtoffer Voornamen : Test Geslacht : Onbekend Nationaliteit : Onbekend en verklaarde het volgende over het in de aanhef vermelde incident, dat plaatsvond op de locatie genoemd bij plaats delict, tussen donderdag 12 oktober 2017 te 22:00 uur

Visie en strategische verankering



De Gemeente Maastricht heeft een duidelijke ambitie uitgesproken: in 2030 moet procesmanagement de ruggengraat van de organisatie zijn. Deze visie vormt de basis voor de manier waarop Governance, Risk & Compliance (GRC) wordt benaderd. Door processen centraal te stellen, ontstaat een directe verbinding tussen strategie, uitvoering en verantwoording. De missie, visie en strategie van de gemeente vormen het kader voor het ontwerp en de inrichting van alle processen. Deze zijn vastgelegd in het Control Framework (CFW), dat volledig is uitgewerkt in Engage Process.

Uitgangspunten en werkwijze

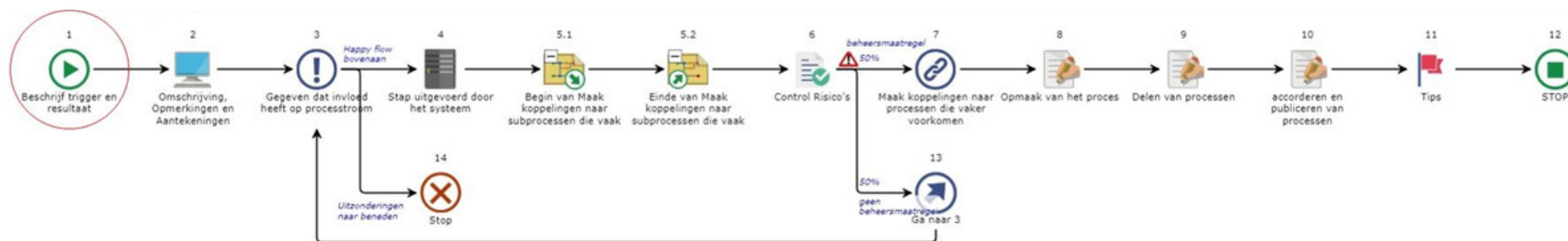
Procesmanagement helpt de Gemeente Maastricht om strategische doelen te vertalen naar de dagelijkse praktijk en grip te houden op de operationele processen waarmee dagelijks waarde wordt geleverd. Om dit te ondersteunen zijn zes doelstellingen geformuleerd: optimalisatie van de bedrijfsvoering, transparantie en controle via proceskaarten, centralisatie van procesadvies duidelijk eigenaarschap per proces, een integrale benadering van processen (inclusief o.a. AVG, control en KPI's), en samenwerking als gedeelde verantwoordelijkheid binnen de hele organisatie.

Binnen deze aanpak wordt onderscheid gemaakt tussen het feitelijke proces en het procesmodel zoals afgesproken. De proceskaarten vormen de basis voor sturing en verantwoording. Daarbij wordt ook onderscheid gemaakt tussen procesbeheersing en procesbeheer. Procesbeheersing richt zich op het uitvoeren en verbeteren van processen via de PDCA-cyclus, met een centrale rol voor proceseigenaren en uitvoerende medewerkers. Procesbeheer faciliteert dit door systemen in te richten, informatie beschikbaar te stellen en ondersteuning te bieden, met betrokkenheid van o.a. procesondersteuners, controllers en adviseurs.

Deze rollen komen samen in het procesverbeterteam, dat werkt aan dagelijkse verbeteringen, structurele aanpassingen en grotere optimalisatieprojecten. Het team stimuleert continu verbeteren op basis van de Deming-cirkel, waarbij de proceseigenaar verantwoordelijk blijft voor de implementatie van verbeteringen.

Eenduidige manier van modelleren

De procesarchitectuur van de Gemeente Maastricht sluit aan op GEMMA en is herkenbaar gemaakt in Engage Process. Er is een gezamenlijke modelleermethodiek ontwikkeld, vastgelegd in een handleiding voor procesbeheerders en -eigenaren. Het sterrenmodel geeft aan hoe processen gemodelleerd moeten worden; belangrijke processen worden minimaal op 3-sterrenniveau vastgelegd, inclusief activiteiten, rollen, resultaten, risico's en beheersmaatregelen.



Deze uniforme werkwijze zorgt voor een gedeeld begrippenkader en vormt een control framework waarmee processen vergelijkbaar zijn, risico's geanalyseerd kunnen worden en verbeteringen centraal worden doorgevoerd. Voor kwaliteitsborging toetsen Adviseurs Procesmanagement de proceskaarten, terwijl Strategisch Adviseurs Informatievoorziening zorgen voor aansluiting op strategie en beleid.

Gebruik van tabellen voor Risico's en beheersmaatregelen

In Engage Process kunnen vooraf tabellen worden ingericht om risico's en beheersmaatregelen direct te koppelen aan processen en/of processtappen. De Gemeente Maastricht heeft samen met de afdeling Control een tabel ontwikkeld op basis van het COSO-control framework en SoX-richtlijnen. Dit model ondersteunt bij het verbeteren van interne beheersing en risicomanagement. Op de volgende pagina's worden verschillende ingerichte tabellen toegelicht. Onderstaande schermafdruck dient slechts ter illustratie.

Op de volgende pagina's worden verschillende ingerichte tabellen toegelicht. Onderstaande schermafdruck dient slechts ter illustratie.

Control Risico's - 4 Verwerken beëindigingen Pw, IOAW, IOAZ in cliënt- en uitkeringsdossier

Control Risico's	Risico's (key risks)	Beheersmaatregel (key control's)	Functiescheiding	LoD	Control type	Controle richting	Audittrail
Risico Type.Financieel/economisch	Onjuiste uitkeri	Werkinstructies	Controlerend	1e lijn	Key Financial C	Rechtmatigheid	Ja
Risico Type.Financieel/economisch	Onjuiste uitkeri	Werkinstructies	Controlerend	1e lijn	Key Financial C	Rechtmatigheid	Ja
Risico Type.Financieel/economisch	Onjuiste / onvc	Werkinstructies	Controlerend	1e lijn	Key Financial C	Rechtmatigheid	Ja
Risico Type.Financieel/economisch	Onjuiste uitkeri	Werkinstructies	Controlerend	1e lijn	Key Financial C	Rechtmatigheid	Ja

① Risico's (Key Risks)

Deze kolom beschrijft de risico's die voortkomen uit het werkproces. Er is geen vaste lijst; risico's zijn proces- en situatiespecifiek. Vaak hebben de risico's wel te maken met een van de controledoelstellingen en/of controlecriteria bijvoorbeeld het risico dat een aanvraag niet juist en/of volledig is, risico dat zorg niet doelmatig wordt geleverd, risico dat prestatie niet wordt geleverd etc.

② Beheersmaatregelen (Key Controls)

Beheersmaatregelen worden afgestemd op het specifieke risico en op maat beschreven. Binnen het COSO-control framework en de daaruit afgeleide SoX-omgevingen worden de beheersmaatregelen onderverdeeld in **de volgende categorieën**:



Generieke beheersmaatregelen: 4-ogenprincipe, management reviews, autorisatieprocedures, aansluitcontroles, monitoring- en uitzonderingsrapportages, beleidsdocumenten, werkinstructies, fysieke toegangsbeveiliging, verbijzondere controles (2e lijns VIC-controles) en interne audits (3e lijn).



IT-controls: toegangsbeveiliging, back-up & recovery, changemanagement (w.o. gebruikerstest en acceptatieprocedures) en incidentmanagement (w.o. registratie en periodieke analyse).



Organisatorische beheersmaatregelen: governance-organisatiestructuur, directieteam besluit, heldere functieprofielen, training en opleiding, resource management (w.o. werving en selectie), communicatieprocedures en verzekeringen.

③ Functiescheiding

Op basis van AO/IC-principes (Starreveld) worden functies onderscheiden: beschikken, bewaren, controleren, registreren en uitvoeren.

④ Line of Defense

De kolom Line of Defense geeft aan in welke verdedigingslinie een control valt: de eerste lijn voert uit, de tweede lijn ondersteunt en monitort, en de derde lijn toetst onafhankelijk op effectiviteit.

⑤ Control Type / Doelstelling

Er wordt onderscheid gemaakt tussen twee typen controls: een Key Control richt zich op het borgen van doeltreffendheid en doelmatigheid, terwijl een Key Financial Control de getrouwheid en rechtmatigheid waarborgt. Het control type is gekoppeld aan de doelstelling:



Getrouwheid (KFC)



Rechtmatigheid (KFC)



Doeltreffendheid (KC)



Doelmatigheid (KC)

⑥ Control Criterium

In deze kolom worden de **9 control criteria** genoemd zoals die in de kadernota rechtmatigheid zijn opgenomen en zijn daarmee per definitie een key financial control:



Calculatiecriterium



Valuteringscriterium



Adresseringscriterium



Volledigheidscriterium



Aanvaardbaarheidscriterium



Leveringscriterium



Begrotingscriterium



Voorwaardencriterium



Misbruik en Oneigenlijk
gebruik criterium

⑦ Risicotype

Deze kolom onderscheidt verschillende typen risico's voor risicomanagement en rapportagedoeleinden. Op basis van de RISMAN-methodiek worden risico's geclassificeerd vanuit zeven invalshoeken: politiek/bestuurlijk, financieel/economisch, juridisch/wettelijk, technisch, organisatorisch, geografisch/ruimtelijk en maatschappelijk. Daarnaast zijn ook de risicotypen fraude en imago opgenomen.

⑧ Audit Trail

In deze kolom wordt met 'Ja' of 'Nee' vastgelegd of de control op een objectieve wijze aan de hand van onderliggend bewijsmateriaal kan worden vastgesteld.

⑨ Specifieke beheersmaatregelen

In dit veld komt de specifieke toelichting op de control te staan.

Gebruik van rapportages

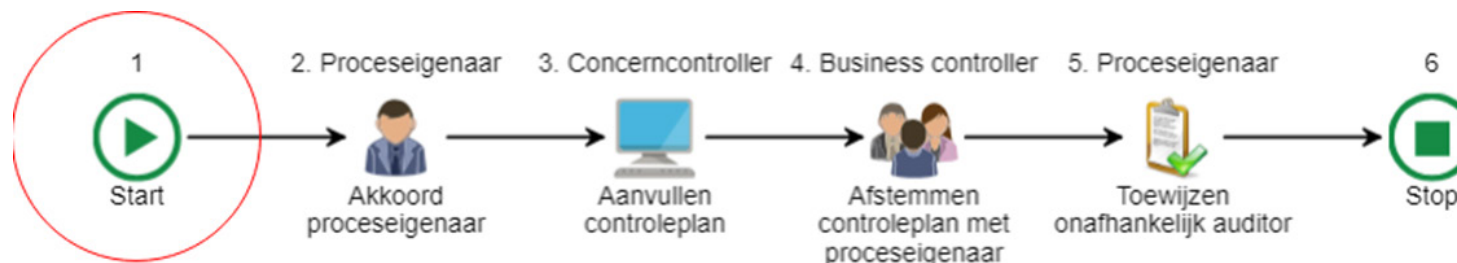
Rapportages vanuit Engage Process bieden inzicht en ondersteuning voor proceseigenaren en control. Ze helpen bij het beheren van eigenaarschap, doorlooptijden, rollen, applicaties en wijzigingsdata. Dit is essentieel voor het prioriteren binnen de PDCA-cyclus. Door in kolom 9 van de tabel de specifieke beheersmaatregelen te benoemen is het mogelijk om hiervan ook rapportages te genereren waarbij in één oogopslag duidelijk is welke specifieke beheersmaatregel(en) een bepaald risico in het werkproces afdekt. Hieronder een voorbeeld van zo'n GRC rapportage van de Gemeente Maastricht.

Rapportage GRC

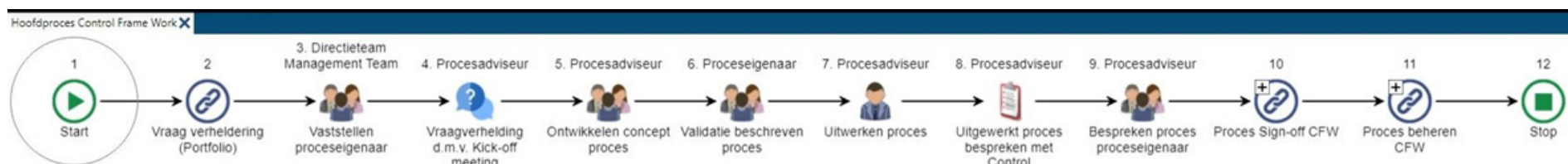
Lijst										
Proces	Processtap	Control Risico's	Risico's (key risks)	Beheersmaatregel (key control's)	Functiescheiding	LoD	Control type	Controle richting	Audittrail	Beheersmaatregel (specifiek)
Bestaande raamovereenkomst	5. Controleren financiële uitnutting raamovereenkomst	Risico Type.Financieel/economisch	Afdeling Juridische Zaken,niet voldoen aan regel en-wetgeving	Generiek:Interne audits 3e lijn	Functiescheiding,Controlerend	LoD:3e lijn	Control type.Key Financial Control (getrouwheid en rechtmatigheid)	Controle richting.Rechtmatigheid (key financial control)	Audittrail:Ja	Controle uitnutting/ raming van de raamovereenkomst. Risico : Uitnutting van de raamovereenkomst is reeds overschreden en dit is in strijd met de wet. Op het moment dat de applicatie "verplichtingenadministratie" is aangeschaft en up & running is, wordt de uitnutting automatisch bijgehouden. Interne audits: Controle facturen raamovereenkomst. Op dit moment nog geen rol toebedeeld aan interne auditors, zodra deze ingeregeld zijn dan volgt er een 2e lijns LoD.

Sign-off in Engage Process

Het goedkeuringsproces in Engage Process dient als sluitstuk van de PDCA-cyclus en waarborgt de actualiteit van de control frameworks. De proceseigenaar bevestigt hiermee de juistheid en volledigheid van processen, en dat risico's in beeld zijn en passende maatregelen zijn getroffen.



Hoofdproces control framework



Conclusie

De Gemeente Maastricht heeft een uniforme werkwijze voor procesmodellering en risicobeheersing ingericht in Engage Process. Door het gebruik van tabellen en duidelijke afspraken over modelleren, worden risico's en beheersmaatregelen direct gekoppeld aan processen en waar nodig aan processtappen. Dit vergroot de betrokkenheid van medewerkers en versterkt de grip op uitvoering en verantwoording. Het procesverbeterteam borgt continu verbeteren via een gestructureerde cyclus, met actieve inbreng van zowel proceseigenaren als uitvoerende medewerkers.

Het goedkeuringsproces in Engage Process vormt het sluitstuk van de PDCA-cyclus. Proceseigenaren bevestigen hiermee de actualiteit, juistheid en volledigheid van processen, en dat risico's in beeld zijn en beheersmaatregelen effectief zijn ingericht. Rapportages bieden daarbij waardevolle ondersteuning voor eigenaarschap, doorlooptijden, rollen en wijzigingen, en maken het mogelijk om beheersmaatregelen gericht te monitoren.





Over Engage Process

Engage Process biedt een eenvoudige en zeer effectieve manier voor het in kaart brengen en analyseren van je bedrijfsprocessen. Het platform is 100% SaaS en stelt je team in staat om processen samen te bespreken, te evalueren en te verbeteren. Door de medewerker op de eerste plaats te zetten, is Engage Process een echte human-centric oplossing. Dit betekent proactief processen verkennen en opnieuw vormgeven in real-time.

Processen vormen de basis voor managementprogramma's zoals compliance, rechtmatigheid, risicomanagement, continu verbeteren en digitale transformatie. Meer dan 300 organisaties in Nederland en wereldwijd zetten Engage Process dagelijks in, waaronder Gemeente Ede, Flanderijn, Provincie Noord-Holland, Woonmeij, Centrada, City of Edinburgh Council, H2O groep, ClIZ en SCS Railways.

HOOFDKANTOOR

Tel: +31 20 530 72 80
Email: sales@engageprocess.com
Website: engageprocess.com
Kantoor: Boeingavenue 8
1119 PB, Schiphol-Rijk