



Procesverbetering én regie op gegevens en privacy: hoe dan?!

06 juni 2024



Over ons

Lotte Timmermans
Procesregisseur Studieregie
l.timmermans@uva.nl

Wordt blij van: Muziek, boeken en planten



Emilie van Tol
Procesregisseur Inschrijf/Uitschrijf
e.r.vantol@uva.nl

Wordt blij van: Katten, boeken en planten



Agenda

- UvA in cijfers
- UvA Onderwijslogistiek
- Privacy & Security aan de UvA
- Casus: gecertificeerde documenten
- Best practices (kennisdeling en discussie)

UvA in cijfers

- 7 faculteiten – 10 onderwijsbureaus
 - 61 Bachelors
 - 95 Masters
 - 151 Non-Degree
- 43.000 (reguliere) studenten
 - 88.000 aanmeldingen
 - 49.000 inschrijvingen
 - 30.000 herinschrijvingen
- 6.000 medewerkers



UvA Onderwijslogistiek: hoe het was ...

- In 2019: het doel was om de onderwijslogistiek zoveel mogelijk te ondersteunen door middel van automatisering

Maar:

- Geen focus op en bewustzijn van één onderwijslogistiek landschap
- Iedere faculteit bepaalde de eigen manier van werken
- Systemen werden gezien als middelen om iedere facultaire manier van werken te ondersteunen

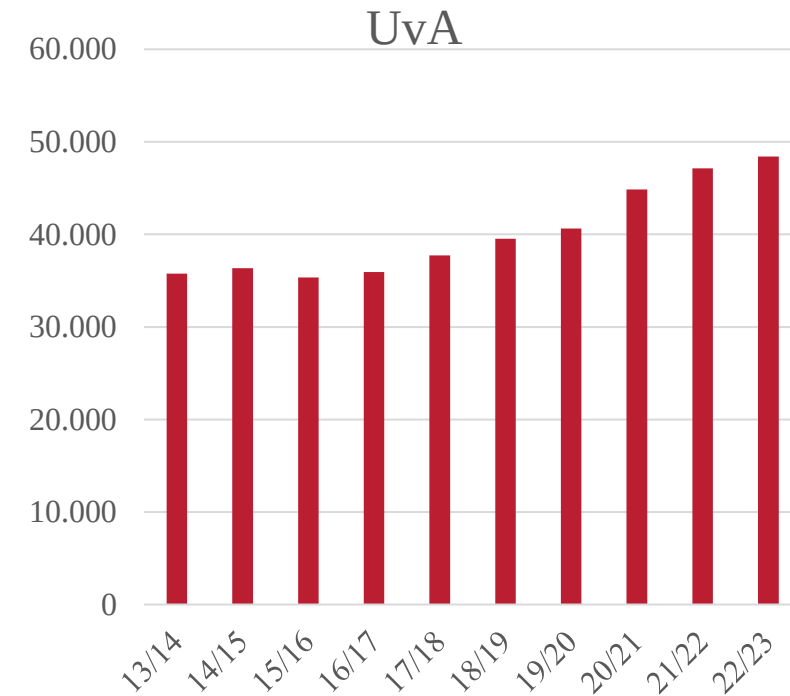
Resultaat:

- Veel uitzonderingen en maatwerk oplossingen per proces per systeem

UvA Onderwijslogistiek: waarom verbetering?

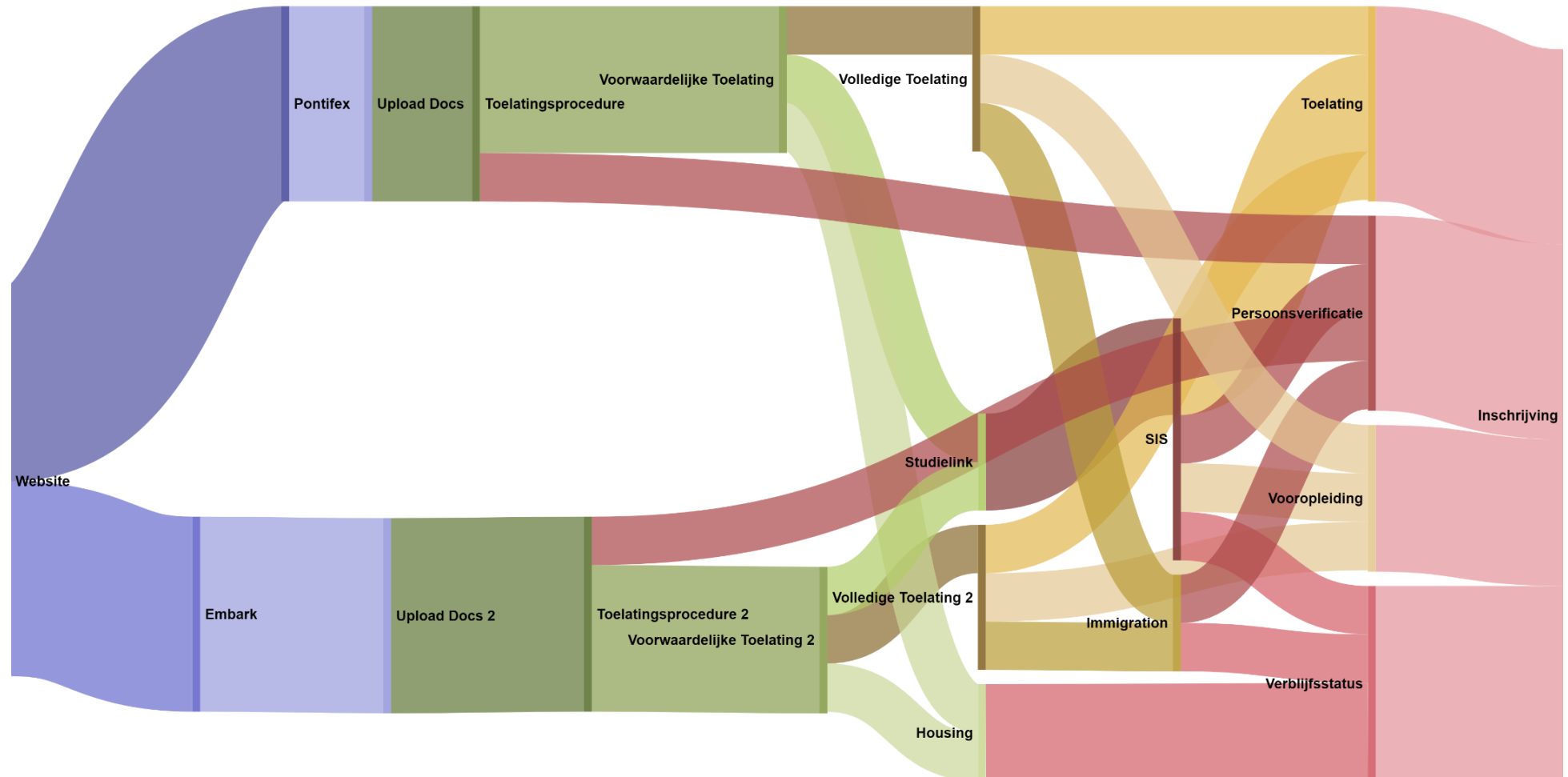
- 2 ontwikkelingen:
 - Groei in student inschrijvingen
2016/17: 33.000 v. 2023/24: 49.000
 - Toename complexiteit van ICT landschap door hogere kosten en minder mogelijkheden tot maatwerk en aanpassingen

Resultaat: onbeheersbare processen en systemen en gedateerd beleid



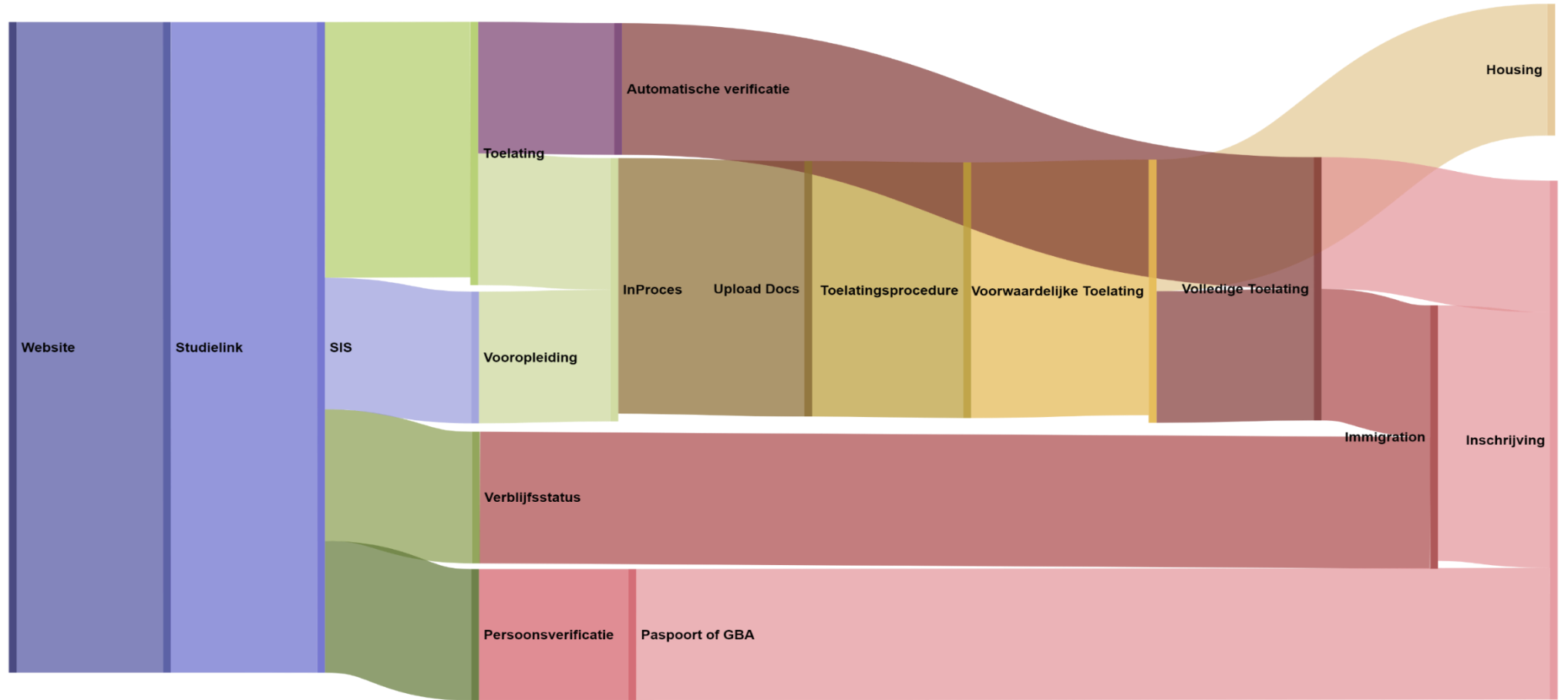
UvA Onderwijslogistiek: hoe het was...

Student journey 2015 UvA Inschrijf



UvA Onderwijslogistiek: hoe het was...

Student journey UvA Inschrijf - beter, maar we zijn er nog niet...



UvA Onderwijslogistiek: de visie en doelen

Optimale onderwijslogistieke dienstverlening voor studenten, docenten en medewerkers, zodat de focus kan liggen op excellent onderwijs.

Middels een effectieve en ketenbrede procesaanpak aangestuurd door procesregie.

Onderwijslogistiek



Betrouwbare keten

We werken toe naar volwassen regie op de keten zodat onze betrouwbaarheid transparant en consistent is en veranderingen makkelijker door te voeren.



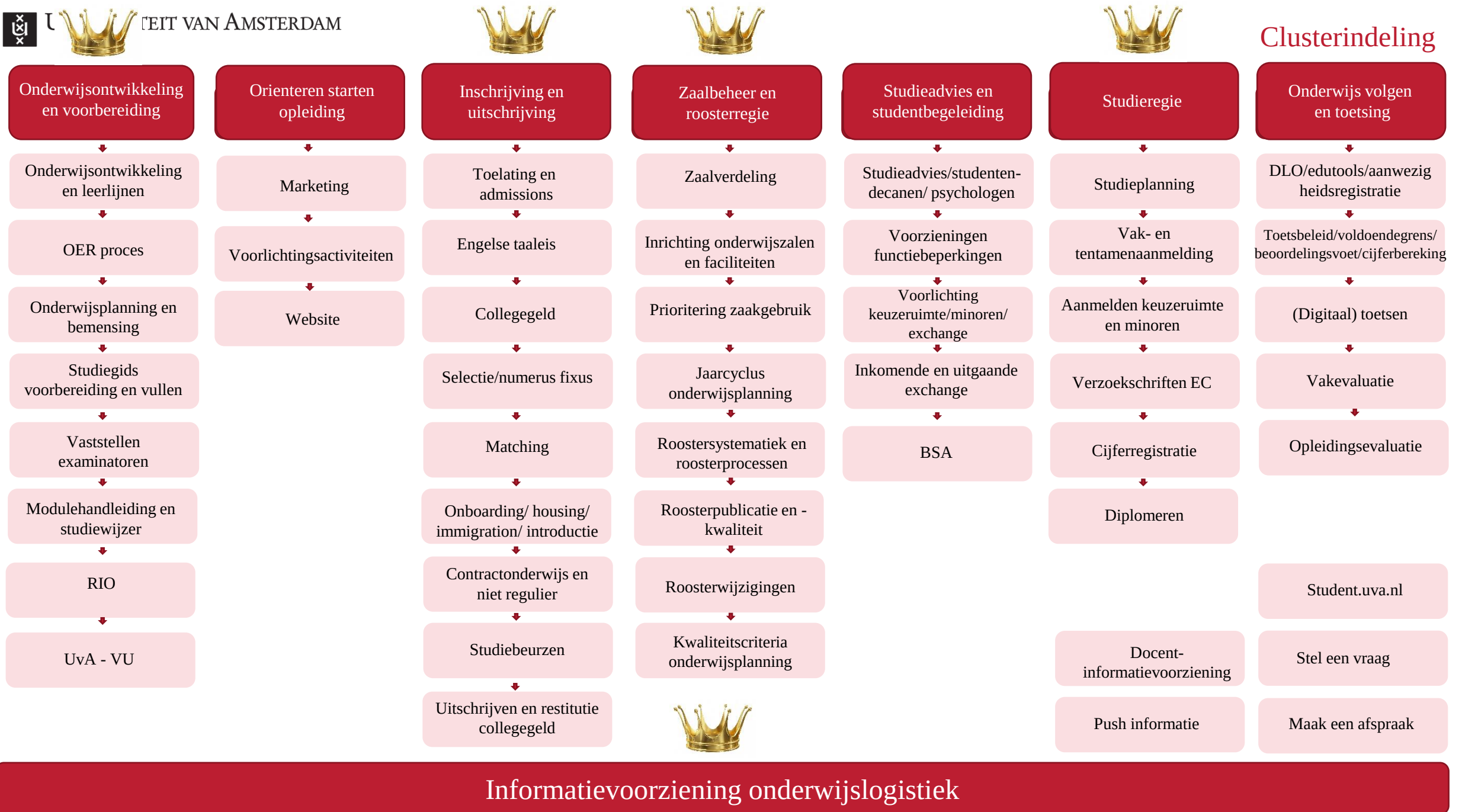
Student met regie

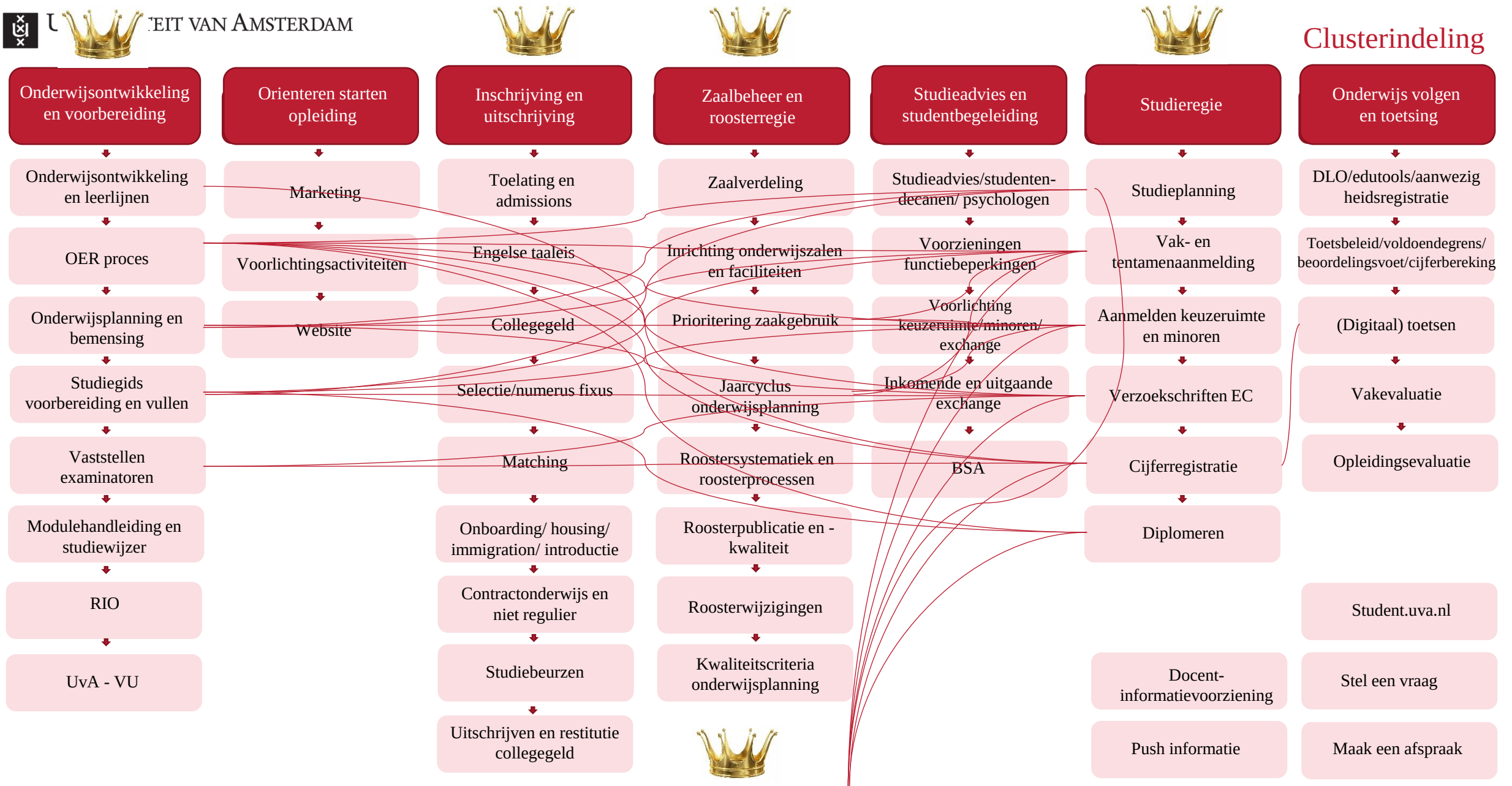
Zelfregie bij studenten wordt gestimuleerd, bij vragen is het duidelijk waar zij hulp kunnen krijgen en is hulp ook dichtbij.



Ontzorgde docent

We ontzorgen de docent of medewerker van zoveel mogelijk van regelzaken zodat hun focus ligt op het geven van onderwijs.





UvA Onderwijslogistiek: samenwerking procesregisseur en onderwijslogistieke organisatie

- Zijn nog lerende en in beweging
- Zoveel mogelijk data-driven procesverbetering middels PDCA-cyclus
- Procesregisseur zorgt voor afstemming procesverbetering met alle belanghebbenden
- Veelvoorkomende samenwerking is: faculteiten, product team en procesregisseur
- Initiatief procesverbetering komt vaak vanuit faculteiten of vanuit verandering in wet en regelgeving
- Product owner, procesregisseur en kernteam bespreken initiatieven (Proces? Systeem? Beleid? Wat is mogelijk en welke expertise is nodig?)
- Partijen komen samen tot een verbetering

Kortom: veel focus op proces en procesondersteuning, maar hoe zit het met privacy & security en AVG en juridische kaders?

-> opdracht aan hele onderwijslogistieke organisatie om hier scherp op te zijn, maar in praktijk...

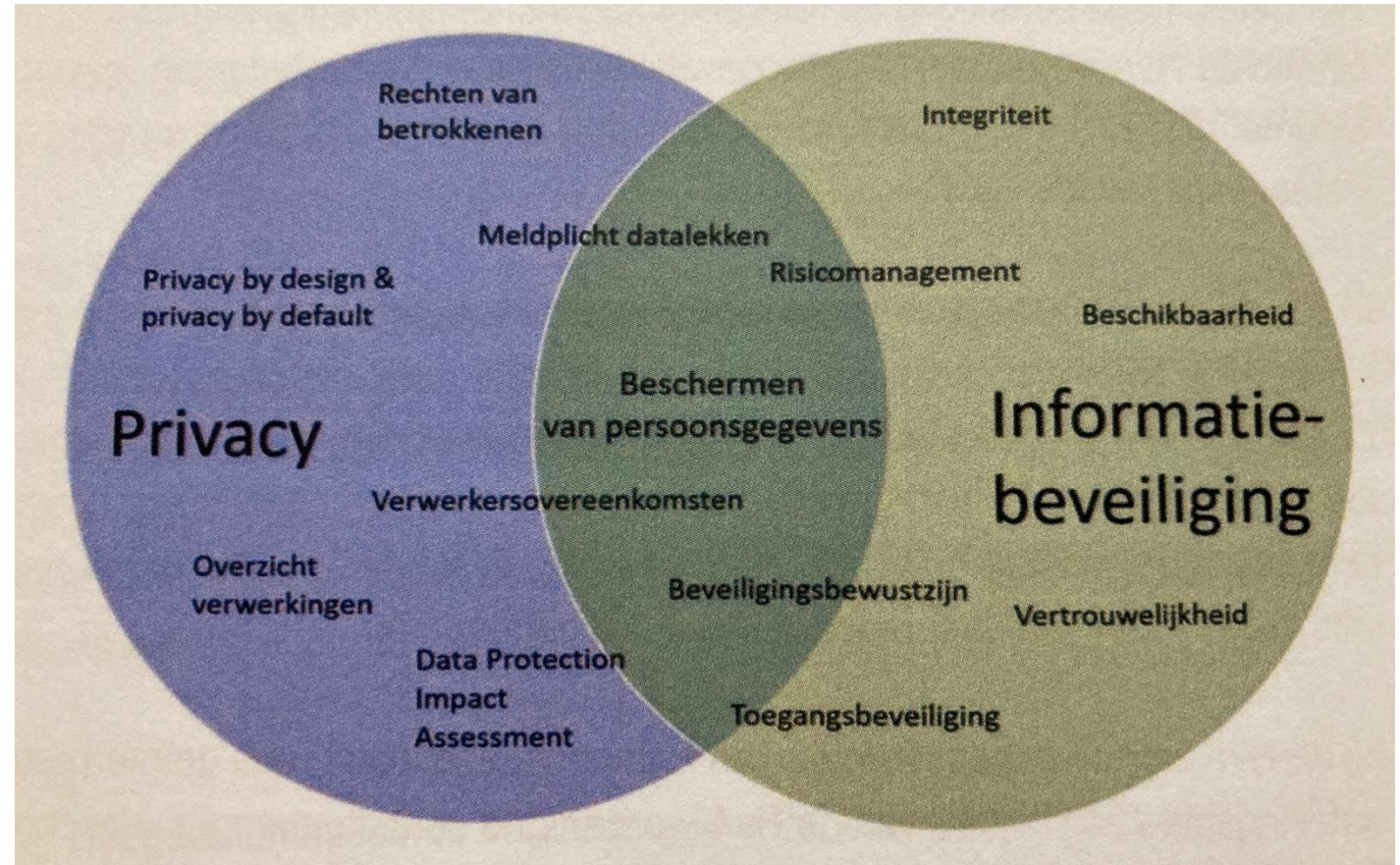
Privacy & security: wat bedoelen we?

Privacy (gegevensbescherming):

daarvoor kijk je naar AVG –
persoonsgegevens van betrokkenen veelal
individueel niveau

Security (informatiebeveiliging):

alle gegevens inclusief persoonsgegevens
meestal op instellingsniveau



Privacy & security: organisatie

Organisatie Privacy

- Functionaris Gegevensbescherming (interne toezichthouder)
- Team van Centrale Privacy Officers
- Elke faculteit en dienst een eigen Privacy Officer

Organisatie Security

- CISO (Chief Information Security Officer)
- Bureau CISO
- Elke faculteit en dienst een eigen Information Security Officer

Privacy & security: relevante wetgeving

1. Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek (WHW)
2. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
3. Archiefwet

Privacy & security: vertaling wetgeving naar UvA-beleid

De wet is vrij algemeen gesteld: je moet zoeken naar een werkwijze die zo min mogelijk beschadigend is

"goede balans ... tussen privacy, functionaliteit en veiligheid": Hoe dan?

<https://www.uva.nl/over-de-uva/beleid-en-regelingen/bedrijfsvoering-personeel/privacybeleid-en-beleid-verwerking-persoonsgegevens.html>



De UvA hecht veel waarde aan het beschermen van persoonsgegevens die aan haar worden verstrekt en aan de wijze waarop de persoonsgegevens worden verwerkt.

Het beleid heeft als doel om de kwaliteit van de verwerking en de beveiliging van persoonsgegevens te borgen waarbij een goede balans moet worden gevonden tussen privacy, functionaliteit en veiligheid.



Privacybeleid en beleid verwerking persoonsgegevens UvA (pdf, 17 p.)



Privacy & security: gegevens en privacy voor medewerkers

Vertaling AVG beleid naar interne documenten zijn onder te verdelen in twee categorieën:

1. Gericht op individuele medewerker: zeer praktisch op organiseren van werkzaamheden die privacy & security raken maar neemt het grotere (proces) plaatje en systemen niet mee.
2. Gericht op technische embedding: vooral gericht op systeem en waar informatie, informatiesystemen en informatiebeveiliging aan dienen te voldoen. Hier staan ook de IB&P* en DPIA** toegelicht.

Maar: vertaling AVG beleid naar operatie en procesverbetering wordt met deze documenten niet volledig gedekt.

*IB&P: Informatiebeveiliging en privacy

**DPIA: Data Protection Impact Assessment

Privacy & security: gegevens en privacy in de praktijk

Overbruggen van beleid naar praktijk gaat om:

- enerzijds informeren (kennisbank, handleidingen, workshops, bewustwording binnen organisatie stimuleren),
- anderzijds vastleggen en te blijven actualiseren (kan om centrale keuzes, maar ook door nieuwe jurisprudentie die de interpretatie op scherp kan zetten of kan versoepelen).

De UvA heeft

- Organisatie privacy: Functionaris Gegevensbescherming, team CPO's, en PO per faculteit en dienst;
- Organisatie security: CISO, Bureau CISO, en ISO per faculteit en dienst;

die bovenstaande stimuleren, actualiseren en sturen.

Casus: gecertificeerde documenten

- Doel: éénduidig proces ontwikkelen voor verwerken gecertificeerde documenten
- Gecertificeerde documenten was één van de knelpunten in het toelatingsproces voor masterstudenten
- Verschillende werkwijzes per facultair Admissions Office (AO)
- Verschillende communicatie per AO
- Geen beleid rondom verwerking digitale documenten
- “doen we het wel goed?” Onzekerheid over betrouwbaarheid (eenduidige verwerking), fraude, bewaartermijnen.

Casus: aanpak

- Werkgroep:
 - Projectleider (extern)
 - Senior Admissions Officers
 - Medewerker Digitale Informatievoorziening (DIV)
 - *Juridische Zaken (ad hoc)*
 - *Academische Zaken (ad hoc)*
- Opdracht werkgroep:
 - Problemen en onduidelijkheden in kaart brengen
 - Gesprekken met NUFFIC, Universiteit Leiden, DIV, Juridische zaken, de hoofden Admissions Office, de postkamer
 - Kalibratie met de hoofden onderwijsinstituut.
- Hoe:
 - Pressure cooker -> in drie dagdelen tot voorstel herinrichting proces

Casus: uitgangspunten procesverbetering

Proces gecertificeerde documenten moet het volgende realiseren:

- Effectieve verwerking (kwalitatief goed en betrouwbaar eenduidig)
- Efficient (zo snel mogelijk)

Uitgangspunten:

- Juridische kaders zijn leidend
- Werklast AO waar mogelijk beperken
- Waar stopt de verantwoordelijkheid? Organisatie is verantwoordelijk voor juiste communicatie, student is verantwoordelijk voor juiste documenten.

Casus: nieuw proces – 1 standaard

Ontvangen

- Sturen op 'digitaal aanleveren, tenzij'.
- Zowel de digitale als de fysieke werkwijze moet gehandhaafd worden.

Verifiëren - *“We doen wat we redelijkerwijs kunnen om fraude tegen te gaan”.*

- Vaste werkwijze per kanaal hanteren.
 - *Mail direct van universiteit zelf.*
 - *Vertrouwde online portal.*
 - *Gewaarmerkt kopie in een gesealde envelop.*
- Per aanlevermethode hanteren we een aantal overeengekomen checks op authenticiteit.

Archiveren + vernietigen

- Archiveren en vernietigen harmoniseren in lijn brengen met juridische kaders
 - *Termijn 1 jaar bij niet beginnen*
 - *Inscannen*
 - *Originele documenten*

Casus: archiveren en vernietigen

- Het vergt op dit moment veel inspanning om de digitale visie overal te realiseren. **Overgangsperiode van 2 jaar ingesteld waarna we dit opnieuw zullen evalueren.** Papier nog in archiefkasten opslaan is voor nu toegestaan.

MAAR

- **1 Jaar termijn - hier bijten de uitgangspunten “Juridische kaders zijn leidend” en “Minste administratieve werklast” elkaar.**

De huidige systemen kunnen hier niet aan voldoen dus is het nu handmatig proces met veel administratieve werklast.

Besluit: eisen meenemen naar het nieuwe MA systeem. Tot dan overgangsperiode.

Lessons learned

- Het maakt een verschil als een proces van het begin af aan duidelijke privacy kaders heeft en hier aandacht voor blijft hebben
- Bereidheid tot standaardiseren processen
- Duidelijkheid scheppen over de juridische kaders
- Juiste mensen betrekken bij de besluitvorming/ opstellen kaders
- Vroeg in het proces van systeemwijziging/proceswijziging een IB&P en (eventueel) DPIA starten



Wat zijn jullie best practices?





Bedankt!