



## **Gebruik Suwinet Services**

### **Gemeente Ruimte en Rust**

**Periode: augustus 2019 - januari 2020**

#### **Inleiding**

Voor u ligt de rapportage Gebruik Suwinet Services met cijfers over de afgelopen zes maanden, waarin wordt ingegaan op het gebruik van Suwinet-Inkijk door uw organisatie. Wanneer uw organisatie gebruik maakt van Suwinet-Mail, wordt het gebruik hiervan ook weergegeven in deze rapportage.

#### **Doelstelling**

Deze rapportage biedt u inzicht in het gebruik van Suwinet Services door medewerkers van uw organisatie. Tevens beschikt u hiermee over de mogelijkheid om toezicht te houden op het gebruik van klantgegevens en hierop te sturen. Dit is nodig, omdat het gebruik van Suwinet aan regels is gebonden. Suwinet-Inkijk mag alleen gebruikt worden voor de uitvoering van taken:

- Die in de Wet SUWI en de Participatiewet zijn vermeld of;
- Die zijn genoemd in de gegevensleveringsovereenkomst(en), conform het Aansluitprotocol (bijlage bij de Regeling SUWI).

Na suwinet-Autorisatie kunt u naar WIS, Inburgering en Suwinet-Inkijk. Deze rapportage heeft alleen betrekking op Suwinet-Inkijk.

#### **Opbouw**

Deze rapportage bevat vier onderdelen die achtereenvolgens het totale gebruik, het zorgvuldig gebruik, het accountbeheer en het doelmatig gebruik van Suwinet-Inkijk behandelen. Wanneer uw organisatie gebruik maakt van Suwinet-Mail, zijn hiervoor twee aparte tabellen opgenomen in het hoofdstuk over doelmatig gebruik.

#### **Rapportageperiode**

Deze rapportage verschijnt iedere maand en rapporteert over de voorgaande zes maanden. U kunt de rapportage via Suwinet-Inkijk onder de button 'opvragen generieke gebruiksrapportages' downloaden. Onder deze button kunt u tot een jaar terug de rapportages opvragen. Hiervoor is de rol 'opvragen generieke gebruiksrapportages (R347)' nodig. Wilt u rapportages van daarvoor, stuur dan een verzoek naar [suwidesk@bkwi.nl](mailto:suwidesk@bkwi.nl).

#### **Specifieke rapportage**

De gegevens in de specifieke rapportage zijn herleidbaar tot de individuele medewerkers. U kunt deze rapportages alleen conform de ketenbreed vastgestelde richtlijn aanvragen danwel ontvangen. De aanvrager moet formeel bekend staan bij BKWI als gemandateerde voor de desbetreffende organisatie. Voor het aanmelden of afmelden van een gemandateerde of security officer kunt u zich richten tot de Suwidesk: [suwidesk@bkwi.nl](mailto:suwidesk@bkwi.nl).

#### **Vragen**

Voor inhoudelijke vragen kunt u zich wenden tot een relatiebeheerder van BKWI. Stuur hiervoor een mail naar [info@bkwi.nl](mailto:info@bkwi.nl).

# Inhoudsopgave

Inleiding

Inhoudsopgave

Toelichting

Mededelingen

## 1. Algemeen

1.1. Totaal gebruik

1.2. Afgebroken zoekopdrachten

## 2. Zorgvuldig gebruik

2.1. Raadplegingen op zoek sleutel anders dan burgerservicenummer

2.2. Percentage raadplegingen buiten kantoor tijd

2.3. Meest geraadpleegde burgerservicenummers

2.4. Hoogste aantal actieve gebruikers dat hetzelfde burgerservicenummer heeft geraadpleegd

2.5. Hoogste aantal raadplegingen per actieve gebruiker

## 3. Accountbeheer

3.1. Geblokkeerde accounts op de eerste dag van de maand

3.2. Ongebruikte accounts

3.3. Aangemaakte accounts, verwijderde accounts en wijzigingsacties op accounts

3.4. Aantal gebruikers per rol

## 4. Veilig gebruik

4.1. Verdeling van de raadplegingen over de pagina's

4.2. Whitelist escape

4.2a Onderhouden werkvoorraad

4.3. Verzonden Suwimail

4.4. Ontvangen Suwimail

4.5. Online specifieke rapportages

# Toelichting

## Vergelijkende cijfers

De rapportage geeft aantallen en percentages weer. Om u houvast te geven bij deze cijfers, wordt in sommige tabellen een vergelijking van het gebruik van uw organisatie gemaakt met het gemiddelde van de gemeentelijke afnemers:

- Van gelijke grootteklasse op basis van het aantal inwoners (zie tabel 'Grootteklassen inwoners' bij Toelichting (vervolg));
- Van gelijke grootteklasse op basis van het aantal actieve gebruikers (zie tabel 'Grootteklassen actieve gebruikers' bij Toelichting (vervolg));
- Van heel Nederland.

BKWI geeft geen waardeoordelen. De interpretatie van weergegeven aantallen en percentages van uw organisatie in vergelijking tot grootteklassen is aan u.

## Suwinet-Inkijk en Suwinet-Inlezen

In toenemende mate maken gemeenten naast en in plaats van Suwinet-Inkijk gebruik van Suwinet-Inlezen. Het komt regelmatig voor dat samenwerkingsverbanden gebruik maken van Suwinet-Inkijk terwijl (een deel van) de bijbehorende individuele gemeenten gebruik maken van Suwinet-Inlezen. Daarom is het lastig om in tabelvorm het gebruik van Suwinet-Inkijk en Suwinet-Inlezen weer te geven. Er is daarom voor gekozen om hierover geen tabel op te nemen. De informatie kan vanzelfsprekend wel opgevraagd worden. Wanneer een gemeente samenwerkt met andere gemeenten in een samenwerkingsverband of taken uitbesteedt ten behoeve van de uitvoering van de Participatiewet, blijft de gemeente zelf verantwoordelijk voor doelmatig gebruik van Suwinet-Inkijk en Suwinet-Inlezen door zowel de gemeente zelf als voor gebruik door het samenwerkingsverband.

Titel	Omschrijving
Organisatie:	Gemeente Ruimte en Rust
Gebruikt Suwinet-Inkijk voor:	Gemeente Ruimte en Rus en gemeente Bosrijk
GrootteKlasse Inwoners:	8
Aantal inwoners:	184981 (aantal inwoners van afzonderlijke gemeenten bij elkaar opgeteld. Bron: CBS - Demografische kerncijfers per gemeente 2013)
Actieve gebruikers Suwinet-Inkijk	88
Security officer:	mw. Van Zanten
Gemandateerde:	mw. Van Zanten, dhr. Opdecijfers
Gebruikersbeheerder:	Gé Bruikersbeheerder

Klopt dit niet stuur dan een mail naar [suwidesk@bkwi.nl](mailto:suwidesk@bkwi.nl)

# Toelichting (vervolg)

## Afkortingen en definities

### Raadpleging

Deze rapportage gebruikt het begrip 'raadpleging'. Een muisklik op de kolompagina of overzichtspagina in Suwinet-Inkijk wordt gezien als raadpleging.

De door de gebruikersbeheerder uitgevoerde acties voor het aanmaken en wijzigen van accounts worden niet meegeteld bij het aantal raadplegingen.

### Gebruikers

Tenzij anders vermeld, wordt in de tabellen altijd uitgegaan van actieve gebruikers. Onder een actieve gebruiker wordt verstaan een medewerker die in de laatste maand van de rapportageperiode heeft ingelogd in suwinet-inkijk

### Grootteklassen

In de tabellen hieronder wordt een overzicht gegeven van de grootteklassen op basis van het aantal inwoners van organisaties en op basis van het aantal actieve gebruikers van organisaties. Verderop in de rapportage worden deze grootteklassen aangeduid met afkortingen:

**GKI:** Grootteklasse Inwoners

**GKaG:** Grootteklasse actieve gebruikers

GKI	inwoners	Aantal organisaties
1	Tot en met 18,000 inwoners:	68
2	Van 18,001 tot en met 25,000 inwoners:	68
3	Van 25,001 tot en met 30,000 inwoners:	54
4	Van 30,001 tot en met 40,000 inwoners:	53
5	Van 40,001 tot en met 50,000 inwoners:	50
6	Van 50,001 tot en met 80,000 inwoners:	48
7	Van 80,001 tot en met 120,000 inwoners:	35
8	Meer dan 120,000 inwoners:	50
Totaal		426

GKaG	Actieve gebruikers	Aantal organisaties
1	Tot en met 3 actieve gebruikers:	91
2	Van 4 tot en met 7 actieve gebruikers:	38
3	Van 8 tot en met 10 actieve gebruikers:	37
4	Van 11 tot en met 15 actieve gebruikers:	44
5	Van 16 tot en met 25 actieve gebruikers:	58
6	Van 26 tot en met 50 actieve gebruikers:	95
7	Van 51 tot en met 75 actieve gebruikers:	25
8	Meer dan 75 actieve gebruikers:	32
Totaal		420

# Mededelingen

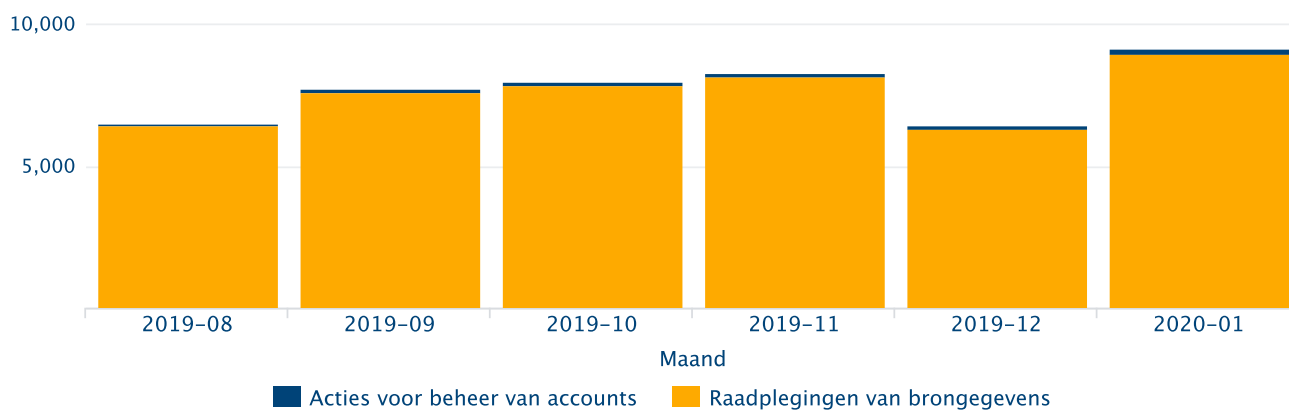
Maand	Mededeling
2019-10	Met ingang van de rapportage van oktober 2019 hebben we op verzoek van gemeenten een wijziging doorgevoerd in hoofdstuk "3.3. Aangemaakte accounts, verwijderde accounts en wijzigingsacties op accounts". Het betreft de aangemaakte en verwijderde accounts. Waar wij voorheen de binnen een maand aangemaakte- en verwijderde accounts niet konden vaststellen is dit nu wel mogelijk. Dit hebben wij met terugwerkende kracht doorgevoerd. Hierdoor kan het voorkomen dat in de rapportages vanaf oktober 2019 andere aantallen vermeld staan in hoofdstuk 3.3 dan in de voorgaande rapportages. Dit betreft dan medewerkers die binnen deze maand zijn aangemaakt en verwijderd.
2019-08	In vervolg op het niet meer rapporteren van de home- en helppagina (zie mededeling bij 2019-05) worden deze voortaan ook niet meer meegeteld met de afgebroken zoekopdrachten.

# 1. Algemeen

## 1.1. Totaal gebruik

Uitleg

Deze tabel geeft per maand het aantal raadplegingen in Suwinet-Inkijk weer. Het betreft de opvragingen van de hoofdpagina's, niet van de onderliggende pagina's. De raadplegingen zijn opgesplitst in acties voor het beheer van accounts en acties waarbij brongegevens worden geraadpleegd. Deze opsplitsing is aangebracht om een zo zuiver mogelijk beeld te geven van het gebruik van Suwinet-Inkijk.



Maand	Acties voor beheer van accounts	Raadplegingen van brongegevens
2020-01	193	8.944
2019-12	83	6.347
2019-11	70	8.184
2019-10	114	7.858
2019-09	136	7.580
2019-08	76	6.444

Mogelijke oorzaken  
trendafwijking

Indien er een afwijking van de trend is, kan dit verschillende oorzaken hebben:

- Toename van het aantal bijstandsaanvragen;
- Onderzoek op basis van een specifiek thema;
- Wetswijziging waardoor klantgegevens opnieuw worden geraadpleegd;
- Vakantieperiode;
- Aantal werkdagen in een maand.

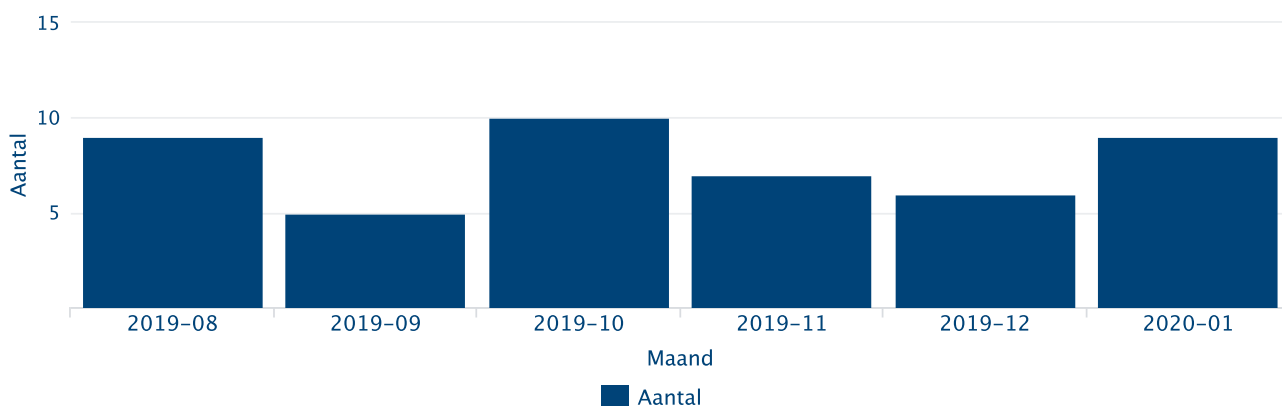
Indien u geen aanwijsbare oorzaak kunt aangeven voor de afwijking, dan kan verder onderzoek nodig zijn; er kan sprake zijn van oneigenlijk gebruik van Suwinet-Inkijk. Een specifieke rapportage kan dan inzicht bieden. Aan de hand van de specifieke rapportages kunt u conclusies trekken over de afwijkende trend.

Een specifieke rapportage over de acties voor het beheer van accounts, of raadplegingen van brongegevens in een bepaalde periode kan dan inzicht bieden.

## 1.2. Afgebroken zoekopdrachten

### Uitleg

Onderstaande grafiek en tabel geven een overzicht van het aantal burgerservicenummers dat niet verder is bevestigd nadat bleek dat deze niet voorkwamen op de whitelist.



Maand	Aantal
2020-01	9
2019-12	6
2019-11	7
2019-10	10
2019-09	5
2019-08	9

### Mogelijke oorzaken trendafwijking

Wanneer gezocht wordt op een burgerservicenummer dat niet op de whitelist voorkomt verschijnt hiervan een melding. Wanneer het burgerservicenummer daarna niet meer bevestigd wordt is het de vraag waarom het in eerste instantie bevestigd is.

Een specifieke rapportage over de afgebroken zoekopdrachten in een bepaalde periode kan u uitgebreidere informatie geven over de inhoud van de raadplegingen en door wie de raadplegingen zijn gedaan.

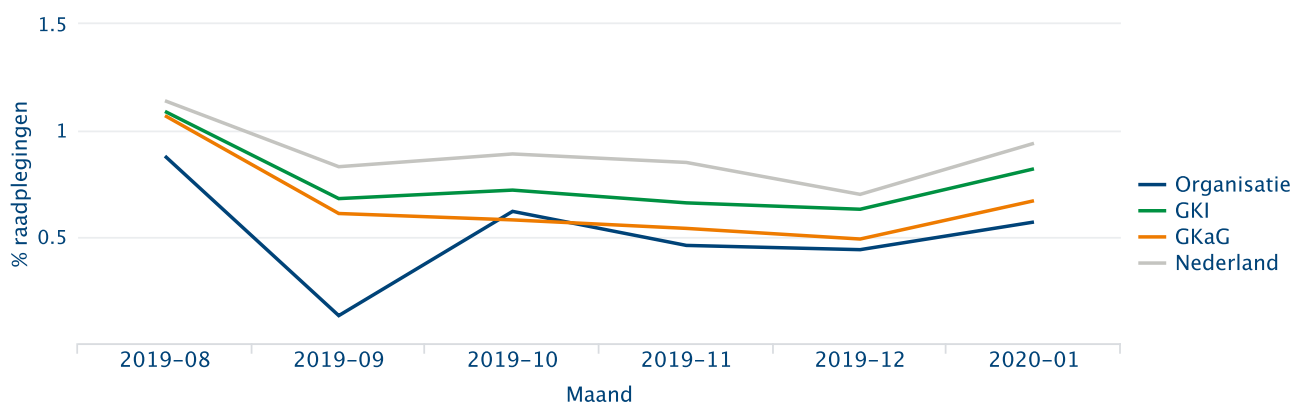
## 2. Zorgvuldig en veilig gebruik

### 2.1. Raadplegingen op zoek sleutel anders dan burgerservicenummer

Uitleg

Onderstaande tabel geeft per maand de raadplegingen weer die niet op basis van burgerservicenummer zijn gedaan. Bij deze raadplegingen is bijvoorbeeld een naam en geboortedatum, een postcode en huisnummer, een kenteken, een perceel of een object als zoek sleutel gebruikt. U ziet het aantal raadplegingen waarbij de zoek sleutel anders is dan het burgerservicenummer ten opzichte van het totaal aantal raadplegingen in absolute aantallen en in percentage weergegeven. In de grafiek worden de vergelijkende percentages getoond. De pagina's betreffende het Suwi BedrijvenRegister (SBR) en gebruikersadministratie worden hier buiten beschouwing gelaten.

Percentage actieve gebruikers dat andere zoek sleutel dan burgerservicenummer gebruikt



Onderbouwing van bovenstaande grafiek

Maand	Organisatie	GKI	GKaG	Nederland
2020-01	51 van 8.944 is: 0,57%	4.077 van 498.367 is: 0,82%	2.768 van 416.108 is: 0,67%	6.945 van 741.897 is: 0,94%
2019-12	28 van 6.347 is: 0,44%	2.673 van 427.120 is: 0,63%	1.769 van 360.281 is: 0,49%	4.438 van 629.606 is: 0,70%
2019-11	38 van 8.184 is: 0,46%	3.150 van 474.669 is: 0,66%	2.147 van 398.370 is: 0,54%	6.078 van 717.981 is: 0,85%
2019-10	49 van 7.858 is: 0,62%	3.786 van 528.410 is: 0,72%	2.603 van 446.440 is: 0,58%	7.020 van 788.796 is: 0,89%
2019-09	10 van 7.580 is: 0,13%	2.908 van 428.343 is: 0,68%	2.157 van 355.271 is: 0,61%	5.529 van 669.200 is: 0,83%
2019-08	57 van 6.444 is: 0,88%	4.293 van 392.247 is: 1,09%	3.492 van 326.470 is: 1,07%	6.957 van 608.561 is: 1,14%

Mogelijke oorzaken  
trendafwijking

Voor een raadpleging van klantgegevens is het burgerservicenummer als zoek sleutel de regel. Een raadpleging op een zoek sleutel anders dan het burgerservicenummer is risicovoller en daarom beter om zoveel mogelijk te beperken. Wanneer de cijfers van uw organisatie hoger zijn dan de vergelijkende cijfers, kunt u zich het volgende afvragen:

- Waarom vinden er zoveel raadplegingen op andere zoek sleutels dan het burgerservicenummer plaats?
- Voor welke taken moet iemand echt kunnen zoeken via andere zoek sleutels dan het burgerservicenummer?
- Hoe kunnen we het aantal medewerkers met deze taken beperken?
- Is de gebruikersadministratie ingericht conform onze autorisatiematrix?

Een specifieke rapportage over de gebruikte zoek sleutels anders dan burgerservicenummer in een bepaalde periode kan u uitgebreidere informatie geven over de inhoud van de raadplegingen en door wie de raadplegingen zijn gedaan.

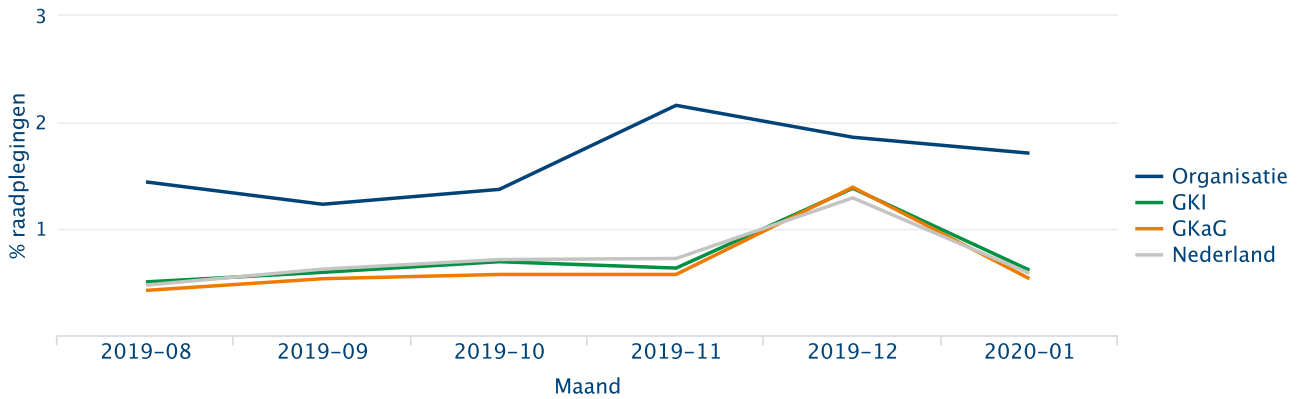


## 2.2. Percentage raadplegingen buiten kantoor tijd

Uitleg

Het aantal raadplegingen tussen 19:00 uur en 6:00 uur (buiten kantoor tijd) en gedurende weekenden ten opzichte van het totaal aantal raadplegingen weergegeven in percentages en absolute aantallen. Feestdagen die op een doordeweekse dag vallen, worden als 'buiten kantoor tijd' aangemerkt.

### Percentage raadplegingen buiten kantoor tijd ten opzichte van alle raadplegingen in die maand



### Onderbouwing van bovenstaande grafiek

Maand	Organisatie	GKI	GKaG	Nederland
2020-01	153 van 8.944 is: 1,71%	3.043 van 498.367 is: 0,61%	2.197 van 416.108 is: 0,53%	4.337 van 741.897 is: 0,58%
2019-12	118 van 6.347 is: 1,86%	5.896 van 427.120 is: 1,38%	5.021 van 360.281 is: 1,39%	8.133 van 629.606 is: 1,29%
2019-11	177 van 8.184 is: 2,16%	2.992 van 474.669 is: 0,63%	2.263 van 398.370 is: 0,57%	5.200 van 717.981 is: 0,72%
2019-10	108 van 7.858 is: 1,37%	3.640 van 528.410 is: 0,69%	2.543 van 446.440 is: 0,57%	5.614 van 788.796 is: 0,71%
2019-09	93 van 7.580 is: 1,23%	2.533 van 428.343 is: 0,59%	1.879 van 355.271 is: 0,53%	4.179 van 669.200 is: 0,62%
2019-08	93 van 6.444 is: 1,44%	1.968 van 392.247 is: 0,50%	1.373 van 326.470 is: 0,42%	2.841 van 608.561 is: 0,47%

Mogelijke oorzaken trendafwijking

Als er veel raadplegingen buiten kantoor tijd plaatsvinden, dan kan dat wijzen op misbruik.

Er bestaat een afhankelijkheid met de werktijden die gehanteerd worden, de regels met betrekking tot thuiswerken en of er sprake is van een avondopenstelling van het kantoor.

Wanneer u de raadplegingen niet kunt verklaren, vraag dan een specifieke rapportage aan met daarin een overzicht van:

- Wanneer de raadplegingen zijn gedaan;
- Door wie de raadplegingen zijn gedaan;
- Welke burgerservicenummers zijn geraadpleegd.

Analyseer vervolgens of het raadplegingen van klanten, of andere raadplegingen betreft.

### 2.3. Vijf burgerservicenummers die het meest zijn geraadpleegd

De vijf burgerservicenummers die het meest zijn geraadpleegd, en door welk aantal actieve gebruikers. In de laatste kolom staat het aantal keer dat een burgerservicenummer gemiddeld geraadpleegd is binnen uw organisatie tijdens de rapportageperiode

Maand	Top 5 burgerservicenummer	Raadplegingen	Gebruikers	gem. aantal raadpl. over alle burgerservicenummers
2020-01	1	64	1	7,22
2020-01	2	49	2	7,22
2020-01	3	47	3	7,22
2020-01	4	43	3	7,22
2020-01	5	40	2	7,22

Maand	Top 5 burgerservicenummer	Raadplegingen	Gebruikers	gem. aantal raadpl. over alle burgerservicenummers
2019-12	1	50	2	6,08
2019-12	2	38	4	6,08
2019-12	3	34	3	6,08
2019-12	4	31	2	6,08
2019-12	5	29	2	6,08

Maand	Top 5 burgerservicenummer	Raadplegingen	Gebruikers	gem. aantal raadpl. over alle burgerservicenummers
2019-11	1	71	3	6,17
2019-11	2	55	2	6,17
2019-11	3	42	3	6,17
2019-11	4	42	2	6,17
2019-11	5	39	3	6,17

Maand	Top 5 burgerservicenummer	Raadplegingen	Gebruikers	gem. aantal raadpl. over alle burgerservicenummers
2019-10	1	82	2	6,93
2019-10	2	64	2	6,93
2019-10	3	52	3	6,93
2019-10	4	48	3	6,93
2019-10	5	46	3	6,93

Maand	Top 5 burgerservicenummer	Raadplegingen	Gebruikers	gem. aantal raadpl. over alle burgerservicenummers
2019-09	1	42	2	6,83
2019-09	2	40	2	6,83
2019-09	3	36	1	6,83
2019-09	4	35	2	6,83
2019-09	5	32	2	6,83

Maand	Top 5 burgerservicenummer	Raadplegingen	Gebruikers	gem. aantal raadpl. over alle burgerservicenummers
2019-08	1	54	2	7,06
2019-08	2	46	2	7,06
2019-08	3	45	2	7,06
2019-08	4	37	3	7,06
2019-08	5	35	2	7,06

Mogelijke oorzaken  
trendafwijking

Als een burgerservicenummer relatief veel wordt geraadpleegd kan dit wijzen op misbruik of oneigenlijk gebruik.

Het relatief veel raadplegen van een burgerservicenummer kan een aantal oorzaken hebben:

- Er zijn veel medewerkers met dezelfde klant bezig;
- Er vindt een onderzoek plaats waardoor het burgerservicenummer vaker moet worden geraadpleegd, omdat er bijvoorbeeld op enig moment gegevens ontbreken of aangevuld zijn waardoor de klant opnieuw geraadpleegd moet worden;
- Er is sprake van onrechtmatige raadplegingen;
- De brongegevens zijn op het moment van raadpleging door een storing niet beschikbaar.

Met deze rapportage is de oorzaak niet te herleiden, het is dan noodzakelijk om een specifieke rapportage op te vragen. De vragen die gesteld kunnen worden zijn:

- Welk burgerservicenummer betreft het?
- Op welke tijdstippen is het burgerservicenummer geraadpleegd?
- Door welke medewerker(s) is het burgerservicenummer geraadpleegd?

De inhoud van de specifieke rapportage levert informatie op of de raadpleging legitiem is, of dat deze duidt op mogelijk misbruik of een onrechtmatigheid.

## 2.4. Hoogste aantal gebruikers dat hetzelfde burgerservicenummer heeft geraadpleegd

Uitleg

De vijf burgerservicenummers die door het hoogst aantal verschillende medewerkers zijn geraadpleegd. Het betreft hier het aantal gebruikers dat met hetzelfde burgerservicenummer bezig is geweest. Het gaat hier dus niet om het aantal raadplegingen maar om het aantal verschillende gebruikers dat één burgerservicenummer raadpleegt.

Vijf burgerservicenummers die het meest zijn geraadpleegd per maand

Maand	Top 5 burgerservicenummer	Geraadpleegd door aantal gebruikers	Gemiddeld aantal gebruikers per Burgerservicenummer
2020-01	1	5	1,18
2020-01	2	4	1,18
2020-01	3	3	1,18
2020-01	4	3	1,18
2020-01	5	3	1,18

Maand	Top 5 burgerservicenummer	Geraadpleegd door aantal gebruikers	Gemiddeld aantal gebruikers per Burgerservicenummer
2019-12	1	4	1,15
2019-12	2	4	1,15
2019-12	3	4	1,15
2019-12	4	3	1,15
2019-12	5	3	1,15

Maand	Top 5 burgerservicenummer	Geraadpleegd door aantal gebruikers	Gemiddeld aantal gebruikers per Burgerservicenummer
2019-11	1	4	1,17
2019-11	2	3	1,17
2019-11	3	3	1,17
2019-11	4	3	1,17
2019-11	5	3	1,17

Maand	Top 5 burgerservicenummer	Geraadpleegd door aantal gebruikers	Gemiddeld aantal gebruikers per Burgerservicenummer
2019-10	1	4	1,18
2019-10	2	4	1,18
2019-10	3	4	1,18
2019-10	4	3	1,18
2019-10	5	3	1,18

Maand	Top 5 burgerservicenummer	Geraadpleegd door aantal gebruikers	Gemiddeld aantal gebruikers per Burgerservicenummer
2019-09	1	4	1,16
2019-09	2	3	1,16
2019-09	3	3	1,16
2019-09	4	3	1,16
2019-09	5	3	1,16

Maand	Top 5 burgerservicenummer	Geraadpleegd door aantal gebruikers	Gemiddeld aantal gebruikers per Burgerservicenummer
2019-08	1	4	1,14
2019-08	2	4	1,14
2019-08	3	3	1,14
2019-08	4	3	1,14
2019-08	5	3	1,14

**Mogelijke oorzaken trendafwijking**

Als hetzelfde burgerservicenummer wordt geraadpleegd door een veel hoger aantal verschillende gebruikers dan gemiddeld, is het noodzakelijk te onderzoeken wat de reden ervan is. Indien het getal hoger is dan gemiddeld, dan kan dat ook duiden op mogelijk oneigenlijk gebruik of misbruik van Suwinet-Inkijk. Het zou er bijvoorbeeld op kunnen wijzen dat de geraadpleegde persoon helemaal geen klant is maar in de media aandacht heeft gekregen.

Met een specifieke rapportage krijgt u inzicht in welke gebruikers, wanneer, welke burgerservicenummers hebben geraadpleegd. Door de burgerservicenummers uit deze specifieke rapportage te vergelijken met uw eigen klantenbestand en de uitkomsten van deze vergelijking bij twijfels voor te leggen aan de betreffende gebruikers kunt u vaststellen of er sprake is van misbruik of oneigenlijk gebruik.

## 2.5. Vijf gebruikers met het hoogste aantal raadplegingen per maand

Uitleg

De vijf gebruikers met het hoogste aantal raadplegingen. Het gemiddeld aantal raadplegingen per gebruiker staat erbij als referentie.

### Vijf gebruikers met het hoogste aantal raadplegingen per maand

Maand	Top 5 raadplegingen	Raadplegingen per gebruiker	Gemiddeld aantal raadplegingen per gebruiker
2020-01	1	369	102,74
2020-01	2	367	102,74
2020-01	3	292	102,74
2020-01	4	279	102,74
2020-01	5	266	102,74

Maand	Top 5 raadplegingen	Raadplegingen per gebruiker	Gemiddeld aantal raadplegingen per gebruiker
2019-12	1	332	76,06
2019-12	2	269	76,06
2019-12	3	266	76,06
2019-12	4	255	76,06
2019-12	5	215	76,06

Maand	Top 5 raadplegingen	Raadplegingen per gebruiker	Gemiddeld aantal raadplegingen per gebruiker
2019-11	1	565	96,73
2019-11	2	334	96,73
2019-11	3	299	96,73
2019-11	4	274	96,73
2019-11	5	270	96,73

Maand	Top 5 raadplegingen	Raadplegingen per gebruiker	Gemiddeld aantal raadplegingen per gebruiker
2019-10	1	374	94,46
2019-10	2	355	94,46
2019-10	3	351	94,46
2019-10	4	294	94,46
2019-10	5	263	94,46

Maand	Top 5 raadplegingen	Raadplegingen per gebruiker	Gemiddeld aantal raadplegingen per gebruiker
2019-09	1	490	90,01
2019-09	2	319	90,01
2019-09	3	314	90,01
2019-09	4	273	90,01
2019-09	5	265	90,01

Maand	Top 5 raadplegingen	Raadplegingen per gebruiker	Gemiddeld aantal raadplegingen per gebruiker
2019-08	1	459	78,11
2019-08	2	397	78,11
2019-08	3	335	78,11
2019-08	4	308	78,11
2019-08	5	265	78,11

Mogelijke oorzaken  
trendafwijking

In bepaalde situaties is het normaal dat een medewerker veel raadplegingen doet.

Denk hierbij aan:

- Het doen van onderzoeksopdrachten;
- Medewerkers belast met specifieke taak waarvoor Suwinet-Inkijk veelvuldig wordt geraadpleegd;
- Meerdere medewerkers die op één account werken / groepsaccount (ten strengste verboden)

Bij een onevenredig hoog aantal raadplegingen door een gebruiker is het altijd wenselijk om te onderzoeken wat er met het betreffende account wordt gedaan. Een specifieke rapportage is derhalve op zijn plaats. Elke gebruiker dient een eigen, uniek, account te bezitten. Let op: Parttime medewerkers halen het gemiddelde omlaag, dus wordt het verschil met de top 5 groter (aangenomen dat deze fulltime werken).

### 3. Accountbeheer

#### 3.1. Geblokkeerde accounts op de eerste dag van de maand

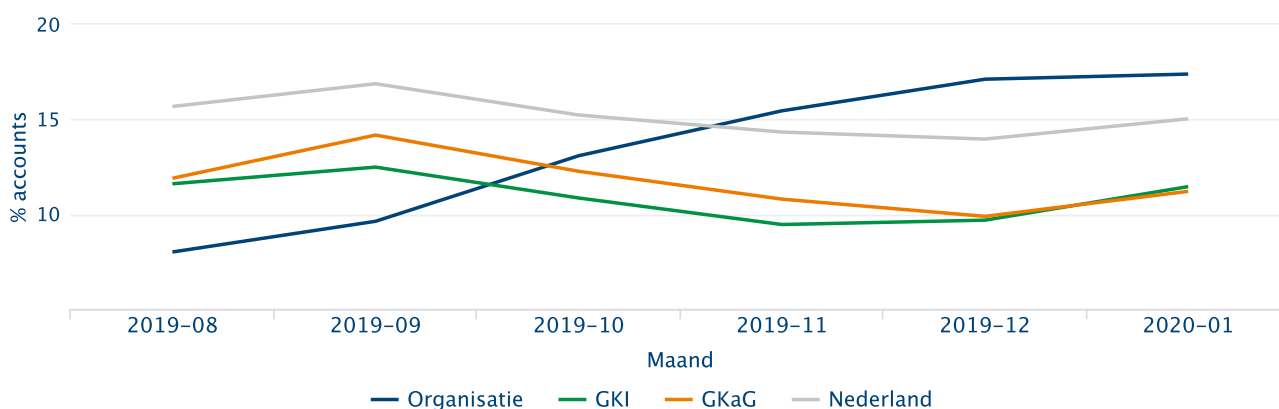
Uitleg

Het aantal geblokkeerde accounts ten opzichte van het totaal aantal accounts als percentage en absolute aantallen.

Accounts worden geblokkeerd bij

- 5 foutieve inlogpogingen (Status: Geblokkeerd wachtwoord, Geblokkeerd door te vaak foutief inloggen)
- het niet tijdig wijzigen van het wachtwoord
  - bij nieuwe accounts dient dit binnen 14 dagen te gebeuren (Status: tijdelijk wachtwoord verlopen, Tijdelijk wachtwoord verlopen doordat er niet ingelogd is binnen de ingestelde tijd van 14 dagen)
  - bij bestaande accounts dient dit binnen 56 dagen te gebeuren (Status: Wachtwoord verlopen, De gebruiker heeft meer dan 56 dagen zijn wachtwoord niet gewijzigd)
- het gedurende 45 dagen niet ingelogd te zijn geweest (Status: Account verlopen, Het account is verlopen doordat er de afgelopen 45 dagen niet ingelogd is)
- blokkering door de gebruikersbeheerder (Status: Account geblokkeerd, Het account is geblokkeerd door een beheerder)

Percentage geblokkeerde accounts t.o.v. totaal aantal accounts op de eerste dag van de maand



Onderbouwing van bovenstaande grafiek

Maand	Organisatie	GKI	GKaG	Nederland
2020-01	20 van 115 is: 17,39%	751 van 6.561 is: 11,45%	616 van 5.500 is: 11,20%	1.955 van 13.006 is: 15,03%
2019-12	19 van 111 is: 17,12%	627 van 6.475 is: 9,68%	528 van 5.343 is: 9,88%	1.818 van 13.019 is: 13,96%
2019-11	17 van 110 is: 15,45%	605 van 6.401 is: 9,45%	587 van 5.438 is: 10,79%	1.869 van 13.044 is: 14,33%
2019-10	14 van 107 is: 13,08%	699 van 6.443 is: 10,85%	674 van 5.496 is: 12,26%	1.976 van 12.974 is: 15,23%
2019-09	10 van 104 is: 9,62%	797 van 6.388 is: 12,48%	745 van 5.257 is: 14,17%	2.194 van 12.998 is: 16,88%
2019-08	8 van 100 is: 8,00%	739 van 6.372 is: 11,60%	600 van 5.047 is: 11,89%	2.032 van 12.963 is: 15,68%



Mogelijke oorzaken  
trendafwijking

Om te kunnen herleiden wanneer de gebruiker voor het laatst een activiteit in Suwinet-Inkijk heeft uitgevoerd en wat de reden van het blokkeren van het account is, kan de gebruikersbeheerder in de gebruikersadministratie (bij het account zelf) de kolom 'Laatste login' raadplegen. Het opvragen van een specifieke rapportage voor dit onderdeel is vooralsnog niet mogelijk. Wanneer accounts te lang geblokkeerd staan horen ze gedeblokkeerd of verwijderd te worden. Daarom is het van belang om te kijken:

- Hoe lang het account op geblokkeerd staat;
- Waarom het account is geblokkeerd. Denk aan:
  - De gebruiker heeft het niet nodig voor zijn taken;
  - De gebruiker is langdurig ziek;
  - De gebruiker is niet meer in dienst;
  - De gebruiker is naar een andere afdeling gegaan.

Als een datum ver in het verleden ligt, kunt u zich afvragen of de medewerker wel een account nodig heeft.

### 3.2. Ongebruikte accounts

Uitleg

Na onderzoek blijkt een rapportage over ongebruikte accounts voor Suwinet-Inkijk geen toegevoegde waarde te bieden. Accounts zijn ongebruikt als Suwinet-Inkijk niet is geraadpleegd. Maar sommige accounts laten het gebruik van Suwinet-Inkijk niet toe omdat de medewerker dit niet nodig heeft. Deze accounts zijn specifiek voor Inburgering en/of de WIS module en worden meegeteld als 'ongebruikte accounts'. Dit is niet terecht, de accounts worden wel degelijk gebruikt alleen niet voor Suwinet-Inkijk. Daarom bood dit hoofdstuk geen toegevoegde waarde.

### 3.3. Aangemaakte accounts, verwijderde accounts en wijzigingsacties op accounts

Uitleg

De door een gebruikersbeheerder aangemaakte en verwijderde accounts per maand. De kolom 'aantal wijzigingen op accounts' geeft de wijzigingsacties weer die door een gebruikersbeheerder(s) op een of op meerdere accounts zijn uitgevoerd. Dit kunnen acties zijn zoals het wijzigen van persoonsgegevens, e-mailadres of wachtwoord.

Maand	Aangemaakt	Verwijderd	Aantal wijzigingen op accounts
2020-01	2	6	38
2019-12	4	0	19
2019-11	1	0	14
2019-10	4	1	18
2019-09	4	1	33
2019-08	4	0	16

Mogelijke oorzaken  
trendafwijking

Controleer of er accounts zijn die binnen dezelfde maand zijn aangemaakt en verwijderd en wat de reden hiervan is. Dit kan via een specifieke rapportage. Het ontbreken van duidelijke redenen hiervoor kan op mogelijk misbruik duiden.

### 3.4 Aantal gebruikers per rol

Uitleg

Een overzicht van de beschikbare rollen voor Suwinet-Inkijk en het aantal gebruikers dat voor deze rollen op de eerste dag van de maand is geautoriseerd. Indien een gemeente geen naam heeft gegeven aan een samengestelde rol, zijn bij die rol streepjes geplaatst.

Rol	Omschrijving	2019-08	2019-09	2019-10	2019-11	2019-12	2020-01
G024	G024 Bedrijvenregister	1	1	1	1	1	1
G032	G032 Onderhouden correctieservice	2	2	2	2	2	2
GSDADM	Gebruikersbeheerder	2	2	2	2	2	2
R1272	Fraude vorderingen	1	1	1	1	1	1
R13	Trajectbegeleider	5	5	7	7	7	7
R1591	Handhaving	2	2	2	2	2	2
R177	SR/FC	7	7	7	7	7	7
R178	Verhaal/Bezw-Beroep	1	1	1	1	1	1
R2786	Kostendelerstoets	2	2	2	2	2	2
R3130	Beheer: ww & blokkeren	1	1	1	1	1	1
R347	Opvragen generieke gebruikersrapportage	2	2	2	2	2	2
R3725	Re-integratie	2	2	2	2	2	2
R3728	Rechtmatigheid +	2	2	2	2	2	2
R3841	SCI07 Raadplegen PV gegevens	1	1	1	1	1	1
R3846	Onderhouden werkvoorraad	2	2	2	2	2	2
R4692	SCI08 Muteren PV gegevens	1	1	1	1	1	1
R6	Klantmanager	77	81	82	84	85	89
R69	Incasso	4	4	4	4	4	4
R8	Terugvordering	3	3	3	4	4	4
RAPPORT_SPECIFIEK_GSD	Opvragen specifieke gebruikersrapportage	2	2	2	2	2	2
SCI06	SCI06 Alle bevoegdheden incl signalen	1	1	1	1	1	1
WE_GSD	Whitelist escape	26	30	30	29	29	33

Mogelijke oorzaken trendafwijking

Op de website van BKWI is een uitgebreide beschrijving beschikbaar: Overzicht autorisaties op Suwinet-Inkijk voor GSD V1.2

In de gebruikersadministratie is het mogelijk om gebruikers toegang te geven tot verschillende pagina's en rollen. Het aantal rollen komt niet overeen met het aantal gebruikers omdat een gebruiker meerdere rollen kan hebben.

Bij samengestelde rollen is het belangrijk deze dezelfde naam te geven zoals in de autorisatiematrix opgenomen. Zo is eenvoudig zichtbaar of de gebruikersadministratie correspondeert met de autorisatiematrix. Hoe herkenbaarder de benamingen, des te nuttiger deze tabel.

Een Security Officer moet in staat zijn aan de hand van de autorisatiematrix en de gebruikersrapportage te kunnen zien of een en ander gelijknamig en kloppend is ingericht. Vervolgens is de Security Officer ook in staat om te zien of de juiste mensen de juiste autorisaties hebben.

Wilt u weten welke rol medewerkers hebben, vraag dan een specifieke rapportage op.

## 4. Doelmatig gebruik

### 4.1. Verdeling van de raadplegingen over de pagina's

Uitleg

Aantal raadplegingen voor elke pagina.

Pagina	2019-08	2019-09	2019-10	2019-11	2019-12	2020-01
gsd belastingdienst	568	556	598	613	489	695
gsd bijstandsregelingen	59	89	117	103	76	129
gsd cwi	48	46	56	57	49	68
gsd duo-gegevens	204	331	394	357	147	265
gsd gba	182	320	314	226	243	446
gsd handhaving	219	161	378	285	222	136
gsd inkomstenverhoudingen	438	461	586	1.166	556	912
gsd kadaster	279	292	300	270	212	362
gsd kostendelerstoets	219	247	276	252	203	355
gsd ldr	19	235	17	18	23	14
gsd rdw-peildata	949	1.106	997	1.080	783	1.375
gsd rdw-plus	50	104	72	79	72	115
gsd re-integratie	81	85	83	61	49	108
gsd rechtmatigheid-plus	2.498	2.916	2.914	2.981	2.648	3.161
gsd sbr	488	570	585	539	453	648
gsd terugvordering	23	34	9	7	47	34
gsd useradmin	76	136	114	70	83	193
gsd zoek-in-gba-uitgebr	52	5	14	19	6	40
gsd zoek-in-kadaster	0	0	0	0	3	0
gsd zoek-in-rdw	68	22	148	71	66	81
Totaal	6.520	7.716	7.972	8.254	6.430	9.137

Mogelijke oorzaken  
trendafwijking

In deze tabel staan alle pagina's die geraadpleegd zijn. In de autorisatietabel GSD staat welke rol voor welke taak en medewerker beschikbaar is.

Kijk bij deze tabel vooral naar de maandelijkse verschillen en de trends in het gebruik. Indien er een afwijking van de trend is, dan kan dit verschillende oorzaken hebben:

- Specifiek thema onderzocht;
- Periodieke controles op het klantenbestand;
- Een pagina die niet meer beschikbaar was;
- Een nieuw beschikbare pagina.

Als er een piek zit in de raadplegingen voor de pagina's GSD-Zoek in GBA, GSD Zoek in GBA uitgebreid en GSD Zoek in RDW, kan ook hier gekeken worden of dit proportioneel is ten opzichte van het aantal gebruikers dat die pagina's kan raadplegen. Om inzicht te krijgen in deze proportionaliteit is het van belang een specifieke rapportage over welke gebruiker de bovengenoemde pagina's heeft geraadpleegd op te vragen.

## 4.2. Whitelist escape

### Uitleg

#### Wat is een whitelist?

In een whitelist staan alle burgerservicenummers van burgers waar u een dienstverleningsrelatie mee heeft (gehad). Wanneer een gebruiker een burgerservicenummer van een burger opvraagt toetst Suwinet-Inkijk eerst automatisch of dit op de whitelist van uw organisatie voorkomt. Wanneer een Burgerservicenummer niet op de whitelist van uw organisatie worden de bijbehorende gegevens niet getoond. De gebruiker krijgt hierover een melding.

#### Escape functie

Alleen met een autorisatie voor escape kan een gebruiker toch persoonsgegevens van deze burger opvragen. De gebruiker geeft hiervoor een geldige reden op. Deze geldige reden kunnen zij selecteren uit een keuzelijst (escapelijst). Wij raden u dringend aan om de volgende handreikingen zelf te lezen en aan uw medewerkers uit te reiken:

- Handreiking Whitelist en Escapefunctie Suwinet-Inkijk
- Handreiking gebruik Escape

Beiden zijn te vinden op de site van VNG Realisatie onder 'Werk en Inkomen Digitaal'

### Het aantal keer dat een escapereden is gebruikt per maand

Escapereden	2019-08	2019-09	2019-10	2019-11	2019-12	2020-01
Escape met reden: Anders	111	362	329	480	271	111
Escape met reden: Bijzonder onderzoek	196	171	264	333	517	155
Escape met reden: Inkomsten van 16 en 17 jarigen	0	6	4	0	0	0
Escape met reden: Nieuwe klant of aanvraag	363	225	135	293	302	343
Escape met reden: Terugvordering derden	0	3	0	3	0	0
Escape met reden: Vaststellen onderhoudsbijdrage	81	62	111	103	51	91
Escape niet toegestaan	0	0	0	1	2	0

### Rapportageperiode

De aantallen in bovenstaande tabel zijn gebaseerd op het aantal gekozen escapes per reden. De escapelijst wordt met de burgerservicenummers in de whitelist van een week na de rapportage vergeleken. Wanneer binnen een week nadat een escape is uitgevoerd op een burgerservicenummer, dat burgerservicenummer is toegevoegd aan de whitelist, wordt dit niet meer gekenmerkt als een escape. Hiervoor is gekozen om te voorkomen dat alle aanvragen van nieuwe klanten als escape worden gezien.

### Gebruikte datums

Rapportagemaand	Startdatum rapportageperiode	Einddatum rapportageperiode	Datum whitelist
2020-01	2019-12-22	2020-01-21	2020-01-28
2019-12	2019-11-22	2019-12-21	2019-12-28
2019-11	2019-10-22	2019-11-21	2019-11-28
2019-10	2019-09-22	2019-10-21	2019-10-28
2019-09	2019-08-22	2019-09-21	2019-09-28
2019-08	2019-07-22	2019-08-21	2019-08-28

Mogelijke oorzaken  
trendafwijking

U ziet hoe vaak de escapefunctie is gebruikt om personen buiten de whitelist te kunnen raadplegen. In principe zou de reden 'anders' niet nodig moeten zijn. Wanneer deze veel wordt gebruikt, kunt u zich afvragen of de medewerkers de redenen op een juiste manier interpreteren. Bespreek dit met uw medewerkers.

Lopen uw escapes onevenredig ver op? Mogelijke oorzaken: niet actuele whitelist of een oneigenlijk gebruik van Suwinet.

- Nieuwe klant of aanvraag: wanneer er sprake is van een aanvraag van een nieuwe klant of partner die nog niet is geregistreerd (levensonderhoud, bijzondere bijstand, re-integratie etc);
- Vaststellen onderhoudsbijdrage: voor verhaalm medewerkers, bij het vaststellen van de onderhoudsbijdrage bij nieuwe onderhoudsplichtigen;
- Inkomsten van 16 en 17 jarigen: inkomsten van een inwonend kind van 16 of 17 jaar moeten in sommige gevallen met de bijstandsuitkering van de ouders worden verrekend. De hoogte van die inkomsten moet worden achterhaald.
- Bijzonder onderzoek: bij nader onderzoek naar fraude of een sterk vermoeden daarvan;
- Anders: aan te raden is deze optie zo min mogelijk te gebruiken! Tijdens de proefimplementatie is gebleken dat deze reden soms wordt gebruikt bij bijvoorbeeld signaalafhandeling of belastingsignalen die betrekking hebben op burgerservicenummers waarvan de uitkering is beëindigd en die niet meer op de whitelist staan. Medewerkers kunnen hiervoor ook de reden 'Bijzonder onderzoek' gebruiken. Een gemeente kan ook besluiten de whitelist te verruimen door de burgerservicenummers enkele maanden langer op de whitelist te houden.

Uitleg

## 4.2a Onderhouden werkvoorraad

### Acties werkvoorraad

Burgerservicenummers kunnen op 2 manieren toegevoegd worden aan de whitelist.

- handmatig toevoegen van een burgerservicenummer;
- Uploaden van een bestand met burgerservicenummers;

De gegevens van onderstaande tabel hebben betrekking op de gehele maand

Maand	uploaden bestand
2020-01	2
2019-12	2
2019-11	5
2019-10	3
2019-09	7
2019-08	3

Mogelijke oorzaken  
trendafwijking

Wanneer hier een dalende trend zichtbaar is kan dit er toe leiden dat gebruikers vaker de escapefunctie dienen te gebruiken.

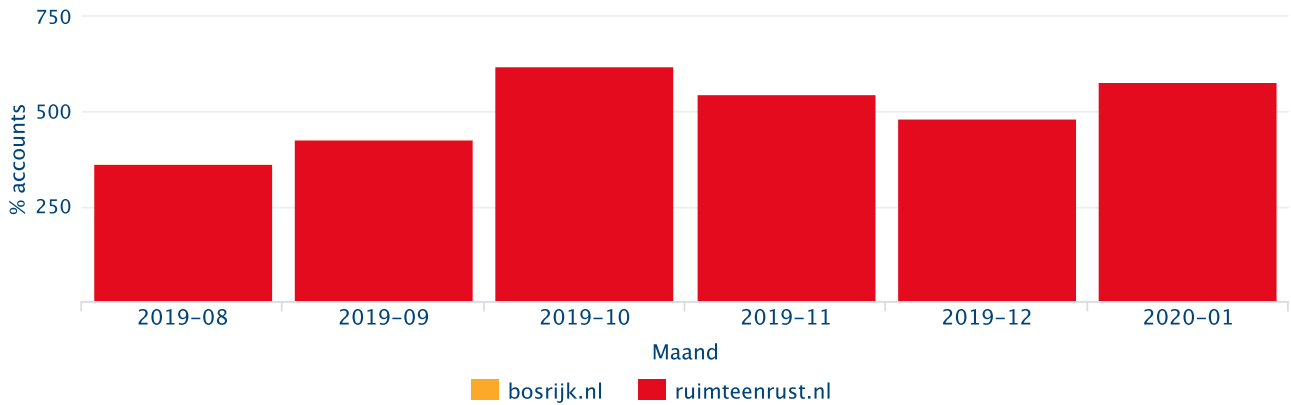
### 4.3. Verzonden Suwinet-Mail

#### Uitleg

E-mails verzonden via Suwinet-Mail.

Met Suwinet-Mail kunnen partijen die gebruik maken van Suwinet, vertrouwelijke informatie sturen via een besloten netwerk.

Hiermee worden de risico's die zijn verbonden aan het mailen van klantgegevens aanzienlijk verkleind.



Maand	bosrijk.nl	ruimteenrust.nl
2020-01	0	579
2019-12	0	481
2019-11	0	546
2019-10	0	621
2019-09	0	430
2019-08	0	362

#### Mogelijke oorzaken trendafwijking

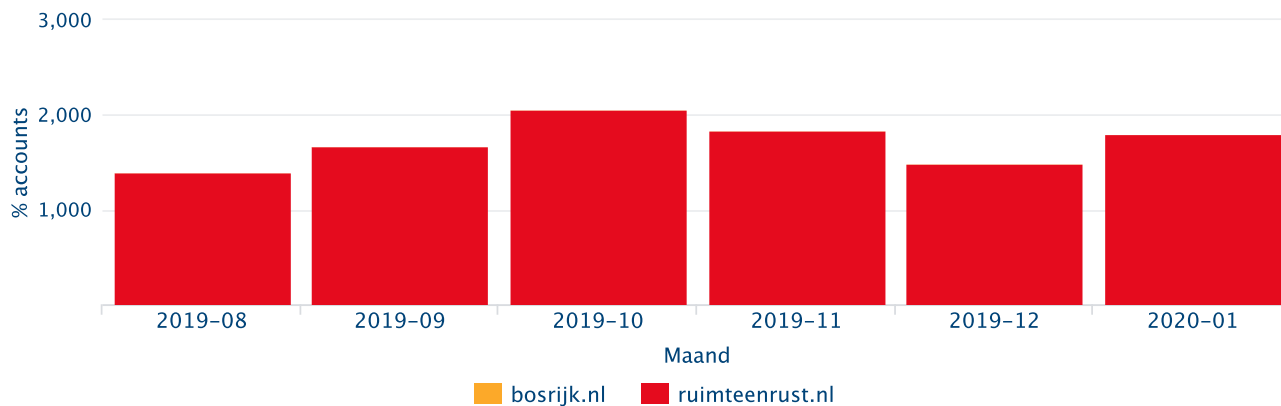
Een dalende trend is bij deze tabel van belang en is reden voor extra aandacht. Dat kan duiden op een dalend bewustzijn bij uw medewerkers dat persoonsgegevens niet zomaar via e-mail verstuurd mogen worden. De actie hierop kan zijn dat de medewerkers opnieuw ge-instrueerd worden over het versturen van e-mail via het beveiligde netwerk.



## 4.4. Ontvangen Suwinet-Mail

E-mails ontvangen via Suwinet-Mail.

Uitleg



Maand	bosrijk.nl	ruimteenrust.nl
2020-01	0	1.806
2019-12	0	1.483
2019-11	0	1.832
2019-10	0	2.065
2019-09	0	1.671
2019-08	0	1.390

Mogelijke oorzaken  
trendafwijking

De trend in deze tabel is belangrijk, bij afwijkingen kan gezocht worden naar de oorzaak van de afwijking. Let op: Het gaat om ontvangen e-mail, als organisatie heeft u hier weinig invloed op. Omdat het aantal domeinen toeneemt zal ook het mailverkeer via het beveiligde netwerk toenemen.

## 4.5. Online specifieke rapportages

### Uitleg

Online aangevraagde specifieke rapportages

In Suwinet-Inkijk is een online rapportage functionaliteit beschikbaar. Hiermee kunnen zonder tussenkomst van de Suwidesk specifieke rapportages worden opgevraagd.

Hieronder is per maand het aantal specifieke rapportages zichtbaar dat is gedownload.

Rapport	2019-08	2019-09	2019-10	2019-11	2019-12	2020-01
GSD-11 - Totaal gebruik	0	2	0	0	0	0
GSD-12 - Afgebroken zoekopdrachten	0	0	1	0	0	0
GSD-21 - Raadplegingen op zoek sleutel anders dan burgerservicenummer	0	0	2	0	0	0
GSD-22 - Percentage raadplegingen buiten kantoor tijd	2	0	1	0	0	0
GSD-23-top5 - Meest geraadpleegde burgerservicenummers - top 5	0	0	2	0	0	0
GSD-24-top5 - Hoogste aantal actieve gebruikers dat hetzelfde burgerservicenummer heeft geraadpleegd - top 5	0	0	2	0	0	0
GSD-32 - Ongebruikte accounts	0	0	1	0	0	0
GSD-33-credel - Aangemaakte en verwijderde accounts	0	0	1	0	0	0
Totaal	2	2	10	0	0	0

### Mogelijke oorzaken trendafwijking

Met een specifieke rapportage kan de gemandateerde de gespecificeerde onderdelen van deze generieke rapportage opvragen. Wanneer in een maand weinig of geen specifieke rapportages zijn opgevraagd kunt u zich afvragen of dit komt doordat er in die maand geen aanleiding voor is geweest of dat het mogelijk verstandig is deze alsnog op te vragen.