

NIEUWE VERSIE(S) LEERLINGENVERVOER.NU

AVG EN INFORMATIEBEVEILIGING

Datum: 25-4-2018
Kenmerk: 11158

DECOS.COM

DECOS
DEFINING TOMORROW

INLEIDING

Aanleiding

Per 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Dat betekent dat organisaties wettelijk verplicht zijn meer aandacht te hebben voor het waarborgen van de privacy, zowel op organisatorisch als op technisch gebied. Op basis van deze regelgeving gaan we een aantal aanpassingen doorvoeren in Leerlingenvervoer.nu.
In dit document geven we aan wat er gaat veranderen.
Een aantal klantwensen zijn ook verwerkt in deze versies.

AVG-eisen

De belangrijkste eisen die de AVG stelt aan Leerlingenvervoer.nu zijn:

Aspect	**Toelichting**
Privacy verantwoordelijken	Zowel bij Decos als in uw gemeentelijke organisatie moeten specifieke medewerkers verantwoordelijk gesteld worden voor het bewaken van de privacy bij het gebruik van systemen waarin persoonsgegevens zijn verwerkt.
Verwerkersovereenkomst	Uw gemeente dient met Decos een verwerkersovereenkomst op te stellen waarin de procedures en eisen rond privacy-bewaking zijn vastgelegd.
Privacy-by-design	Bij het maken van software en databases dient direct rekening gehouden te worden met privacy: we moeten voorkomen dat onnodig persoonsgegevens op het scherm komen.
Encryptie	We moeten ervoor zorgen dat alle data versleuteld is opgeslagen. Mocht een systeem dan gehackt worden, dan kan men niet bij gevoelige data.
Beveiliging	We moeten ervoor zorgen dat derden geen toegang kunnen krijgen tot gevoelige gegevens.
Inzage & correctie	We moeten ervoor zorgen dat personen inzage kunnen krijgen in de over hen opgeslagen gegevens. Tevens moeten we zorgen voor een procedure als een persoon correctie van zijn eigen gegevens verlangt.

Meer informatie over de AVG vindt u op https://autoriteitpersoonsgegevens.nl. Daar leest u meer tips over hoe u ook binnen uw eigen organisatie uw werkzaamheden kunt uitvoeren conform de nieuwste privacyregels.

Klantwensen

Tijdens de klantendag Leerlingenvervoer.nu van 2 november 2017 zijn een aantal wensen besproken en geprioriteerd. Gelukkig kunnen we, deels parallel aan de aanpassingen voor de AVG, de belangrijkste wensen in de komende release(s) opnemen. Het gaat dan om:

- Eenvoudig heropenen en aanpassen van eerdere aanvragen door ouders/verzorgers;
- Overzicht van historie kind en aanvragers;
- Nieuwe methode voor berekenen optimale OV-abonnement, inclusief de voorbeeldreis waarop het advies gebaseerd is.

De overige top-wensen kunt u zien én bespreken of aanvullen op ons forum op https://decos.freshdesk.com/discussions/forums/17000149699. Met de daar genoemde punten zullen we ons later dit jaar gaan bezighouden. We willen nu eerst de verplichte AVG aanpassingen doorvoeren alsmede de belangrijkste wensen, zoals we die gezamenlijk geprioriteerd hebben, voor het nieuwe seizoen realiseren.

OVERZICHT

Inleiding

In dit hoofdstuk bespreken we de hoofdbestanddelen van de aanpassingen.

Aanpassingen

De volgende aanpassingen voeren we door:

Aanpassing	**Toelichting**
Inloggen	Aanvrager moet aan het begin van de aanvraag inloggen met e-mailadres en wachtwoord (later vervangen door DigiD)
Hergebruik	Na inlog kan aanvrager eerdere aanvragen hergebruiken.
Overzicht beperkt	Het standaard overzicht in de admin-tool bevat geen persoonsgegevens meer.
OV-advies	Het abonnementenadvies van het openbaar vervoer is verbeterd en we tonen ook de reis waarop het advies gebaseerd is.
Encryptie & Beveiliging	Alle data en bestanden slaan we versleuteld op.
Beperken historie	Alle data die we niet (meer) opslaan, vormen ook geen bedreigingen van de privacy. Daarom beperken we de historie tot gemiddeld 2 jaar en 3 maanden.

In de volgende hoofdstukken bespreken we deze nader.

INLOGGEN

Inleiding

In dit hoofdstuk geven we aan hoe het inloggen bij Leerlingenvervoer.nu in zijn werk zal gaan.

Waarom niet met DigiD?

Het is onze uitdrukkelijke bedoeling de inlog met e-mail+wachtwoord te vervangen door een DigiD inlog.
Wilt u gebruik maken van een DigiD of eHerkenningsinlog (voor instellingen)? Dan horen we dat graag en kunt u contact opnemen met r.wanders@decos.com. Om de volgende redenen gaat dit niet op korte termijn lukken:

Argument	**Toelichting**
Onderzoek welke aansluiting	Decos heeft een groepsaansluiting voor DigiD. We proberen te regelen (technisch of juridisch) dat er voor alle klanten één DigiD aansluiting (een groepsaansluiting) is. Formeel is dit vanuit Logius niet (meer) mogelijk maar we zien kansen, is dit niet mogelijk, dan kan elke gemeente een eigen aansluiting aanschaffen en brengt dat onder andere extra investeringen met zich mee.
Aanvragers zonder DigiD	Er zijn aanvragers zonder DigiD: instellingen en ouders van illegale kinderen.
Tijd	De tijdspanne naar zowel het Leerlingenvervoer-seizoen als de deadline van de AVG is te kort om voor die tijd voor alle gemeenten Leerlingenvervoer.nu op DigiD aan te sluiten.

Werking

De aanvrager doorloopt de volgende stappen:

Fase	**Beschrijving**
1	Op het eerste invulscherm van Leerlingenvervoer.nu vragen we het e-mailadres van de aanvrager.
2	We zoeken het e-mailadres op in de lijst van bekende aanvragers.

Als het e-mailadres ...	**dan ...**
...is gevonden en men heeft al eens ingelogd	... wordt naar het wachtwoord gevraagd.
...is gevonden, maar men heeft nog nooit ingelogd	• ... krijgt men een melding dat het wachtwoord per e-mail is verzonden • ...wordt gevraagd om het wachtwoord.
...niet is gevonden	• ... ontvangt men een welkomstbericht

		• … ontvangt men een melding dat het wachtwoord per e-mail is verzonden • … wordt gevraagd om het wachtwoord.
3	Men is ingelogd en kan de aanvraag verder normaal invullen.	
4	Op het slotscherm gaan we aanvragers aanbieden de aanvraag te downloaden.	
5	De bevestigingsvraag in de e-mail verdwijnt: het e-mailadres is met de inlog immers al gecontroleerd.	
6	Als men later vanuit de bevestigingsmail de PDF met de aanvraag wil downloaden, moet men opnieuw inloggen.	

Bestaande aanvragers

Alle aanvragers met een gehonoreerde aanvraag in het schooljaar 2017/2018 krijgen automatisch binnen Leerlingenvervoer.nu een wachtwoord toegewezen. We sturen dit wachtwoord niet pro-actief toe, maar zoals uit bovenstaande werking volgt, sturen dit pas zodra men wil gaan inloggen bij Leerlingenvervoer.nu.

Extra controle op gemeente

Een account is exclusief gekoppeld aan de gemeente van de aanvraag. Dus als een ouder gaat verhuizen naar een andere gemeente dan kan hij/zij de aanvragen van de vorige woongemeente NIET meenemen naar de nieuwe gemeente.

Effect

Belangrijk effect van deze maatregel is dat het niet meer mogelijk is om namens een klant een aanvraag in te dienen of aan te passen zónder eerst zijn/haar wachtwoord te vragen. In juridische zin is dit ook de correcte aanpak.

HERGEBRUIK EERDERE AANVRAGEN

Inleiding

In dit hoofdstuk bespreken we het hergebruik van eerdere aanvragen.

Achtergrond

Het is handig en praktisch als aanvragers een eerdere aanvraag kunnen hergebruiken. Daarbij zijn de volgende varianten te onderscheiden:

Variant	Toelichting
Aanvraag vorig schooljaar	Men kan de antwoorden van vorig jaar (behalve datums) overnemen in de nieuwe aanvraag. Zo kan men snel checken of alles nog correct is en zo ja, deze direct indienen. Tevens checkt Leerlingenvervoer.nu dan de consistentie van de antwoorden.
Correctie lopende toekenning	Bij een tussentijdse toekenning is het handig als men de gegevens uit de oorspronkelijke aanvraag kan overnemen. Dan hoeft men alleen de wijzigingen aan te geven.
Niet ingediende aanvraag	Nu al kan men halverwege een aanvraag tijdelijk stoppen (Via de knop “Later verder”). Met de inlog kunnen we dat beter faciliteren: men hoeft niet meer een link op te slaan of een favoriet aan te maken. Men hoeft alleen opnieuw in te loggen. We faciliteren één niet ingediende aanvraag.

Werking

Het hergebruik van eerdere aanvragen werkt als volgt:

Fase	Beschrijving
1	Nadat men is ingelogd, controleert Leerlingenvervoer.nu of met dit account al eerder aanvragen zijn ingediend en zo ja, voor welk kind. Tevens wordt gecontroleerd of die zijn toegewezen.
2	Op het scherm tonen we per kind de laatste geaccordeerde aanvraag.
3	Men kan kiezen om de gegevens van deze eerdere aanvraag over te nemen of een complete nieuwe aanvraag te doen. NB Bij het overnemen van de gegevens nemen we niet de gegevens van ingangs- en einddatum over: die liggen immers in het verleden. Ook van een aantal andere vragen waarvan het logisch is dat men die opnieuw beantwoordt, nemen we het oude antwoord niet over.

BEPERKT OVERZICHTEN IN ADMIN-TOOL

Inleiding

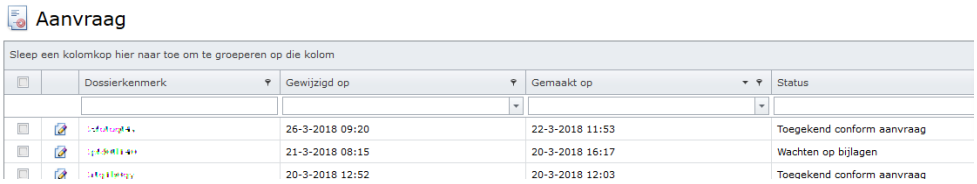
In dit hoofdstuk bespreken we de voor de AVG noodzakelijke aanpassingen van de admin-tool.

Eis AVG

Eén van de eisen van de AVG is dat er op een scherm (of op papier) niet meer persoonsgegevens staan dan voor de uit te voeren taak strikt noodzakelijk is.

Effect

Dit betekent dat we in de standaard-weergave van de lijsten met aanvragen, kinderen en aanvragers alle kolommen met persoonsgegevens standaard weglaten óf dat u pas gegevens in de lijst kan zien nádat u een filteropdracht heeft gegeven. Hiervoor komt er een zoekvenster waarmee u in alle velden tegelijk kunt zoeken.
Het standaard scherm van de aanvrager komt er dan als volgt uit te zien:



Mogelijkheden

U blijft de mogelijkheid houden om extra kolommen via de kolomkiezer toe te voegen, óók de kolommen met persoonsinformatie. Zo kunt u uw huidige overzicht indeling weer herstellen. Het is dan echter uw eigen verantwoordelijkheid om aan de eisen van de AVG te voldoen.

OV-ADVIES & ROUTE

Inleiding

In dit hoofdstuk bespreken we de aanpassingen aan het OV-advies in Leerlingenvervoer.nu.

Achtergrond

Het vaststellen van het optimale abonnementenadvies met het openbaar vervoer is in de praktijk lastig, doordat er geen centrale bron is waar alle ruim 200 OV-abonnementen actueel en in detail zijn beschreven.

Op de klantendag van november 2017 hebben we gemeld dat 9292 een abonnementsadvies service aanbiedt. Deze hebben we gecontroleerd en helaas is deze verre van volledig en daarnaast ook niet geschikt voor LVNU omdat hij geen rekening houdt met begeleiders en spits- en daluren.

Noodgedwongen hebben we onze oude eigen methode weer van stal gehaald en geheel gereviseerd. Enerzijds om snel en flexibel in te spelen op de grilligheid van het ontstaan en verdwijnen van OV-abonnementen, anderzijds om met 9292 het gesprek aan te gaan om te zorgen dat ze hun abonnementsadvies optimaliseren zodat we er wél gebruik van kunnen gaan maken.
Wij vinden dat 9292 hier de centrale bron voor zou moeten zijn. Mochten de besprekingen met 9292 geen soulaas bieden dan zien we ons voor 2019 genoodzaakt de kosten die we moeten maken om onze OV-abonnementenvoorziening in de lucht te houden aan u door te berekenen in de vorm van een verhoging van de abonnementsprijs.

Werking

De nieuwe OV-advies module in Leerlingenvervoer.nu werkt als volgt:

Fase	Beschrijving
1	Op basis van de postcode van het vertrekadres (doorgaans: huis) naar de postcode van de bestemming (school) vragen we bij 9292 een reisadvies op, voor de eerst komende dinsdag met als aankomsttijd, de begintijd van de school.
2	Op basis van dit reisadvies kunnen we vaststellen: • Chipprijs enkele reis per deel van de reis (bus, trein, metro) • Soms: sterzones gebaseerd op oude strippenkaartmethode • Soms: aantal treinkilometers • Vertrek- en aankomstplaats per deel van de reis
3	Op basis van de vertrek- en aankomstplaats kunnen we de betrokken gemeenten vaststellen en op basis daarvan de betrokken concessiegebieden.
4	Van de betrokken concessiegebieden halen we uit onze eigen database de daarbinnen geldige abonnementen, zijnde kortingskaarten, trajectkaarten of speciale kaarten zoals een railrunner.

5	We berekenen de kosten van de reis voor de aanvraagperiode voor alle abonnementen binnen de betrokken concessiegebieden. De abonnement(scombinatie) met de laagste prijs is ons advies. NB. Hierbij gaan we er vanuit dat de heenreis altijd in de spits plaatsvindt en de terugreis in de daluren.

OV-advies

U (en de aanvrager) krijgt het OV-abonnementadvies te zien op dezelfde manier waarop dit nu gebeurt.

Nieuw is dat u in de interne rapportage ook de reisstappen van de voorbeeld-reis ziet, zodat u weet op welke reis het advies gebaseerd is. Om op voorhand geen discussies uit te lokken, tonen we dit niet aan de aanvrager.
De route informatie kan er als volgt uitzien (wijzigingen in vormgeving voorbehouden):

Op dinsdag 27 maart 2018

Van	Naar	Vertrek	Aankomst	Type	Duur
6522BC	Mesdagstraat	7:39		Lopen	1 min.
Bushalte Mesdagstraat	Bushalte Centraal Station	7:40	7:51	Bus	11 min.
Bushalte Centraal Station	Bushalte Nijmegen			Lopen	5 min.
Station Nijmegen	Station Arnhem Centraal	7:58	8:10	Trein	12 min.
Station Arnhem Centraal	Station Centraal Station (Sonsbeek)			Lopen	4 min.
Bushalte Centraal Station (Sonsbeek)	Bushalte Maarsbergseweg	8:21	8:31	Bus	10 min.
Bushalte Maarsbergseweg	6816VC		8:39	Lopen	8 min.

ENCRYPTIE & BEVEILIGING

Inleiding

In dit hoofdstuk bespreken we de nieuwe maatregelen rond encryptie en beveiliging.

Achtergrond

Decos heeft een ISO 27001-certificering. De wijzigingen die horen bij een hogere mate van informatiebeveiliging worden in dit hoofdstuk opgenomen.

Aanpassingen

Om de gegevens van Leerlingenvervoer.nu nog veiliger op te slaan, voeren we de volgende maatregelen door:

Maatregel	**Toelichting**
Inlog	De inlog (zie hiervoor) maakt dat de gegevens van een aanvraag alléén door de aanvrager zijn in te zien.
Gegevens versleutelen	Alle gegevens die we verzamelen, slaan we versleuteld op in de database. Mocht een hacker bij de hardware van Leerlingenvervoer.nu komen, dan zijn de gegevens niet leesbaar.
Bestanden in database	Alle bestanden slaan we op in de database (en worden dan automatisch versleuteld) en niet meer als normaal bestand op een harde schijf. Mocht een hacker binnendringen in de server, dan kan hij niet bij de gegenereerde en geüploade bestanden.

Effect

Naar verwachting zal men bij normaal gebruik geen effecten merken van de encryptie. Theoretisch is er echter een snelheidsvermindering van 6% mogelijk. Mochten er problemen ontstaan, dan zullen we passende maatregelen nemen.

BEPERKEN HISTORIE

Inleiding

In dit hoofdstuk bespreken we de beperkte historie die we in Leerlingenvervoer.nu willen vasthouden.

Achtergrond

Een bekend adagium in de beveiligingswereld is: wat je niet hebt, kan men niet stelen en hoef je ook niet te beveiligen. Daarom willen we de historie in Leerlingenvervoer.nu gaan beperken. Momenteel gaat de historie terug tot het schooljaar 2014/2015. We willen dit beperken tot 2 schooljaren, met tijdelijk 3 schooljaren in de periode mei-juli.

Werking

Het opschonen van de historie gaat als volgt:

Actie	**Toelichting**
Op 1 mei 2018 verwijderen schooljaren 2014/2015 en 2015/2016	Dit zijn ruim afgesloten schooljaren
Op 1 augustus 2018 verwijderen schooljaar 2016/2017	Terugbrengen van drie schooljaren naar twee (2017/2018 en 2018/2019)
Ieder jaar op 1 augustus verwijderen schooljaar van twee jaar terug	Standaardmethode om historie tot twee schooljaren te verwijderen.

Archief

Wanneer u het archief langer wilt bewaren kunt u gebruik maken van een zaaksysteem koppeling. Wij bieden een ZS-DMS koppeling aan die de informatie kan wegschrijven in uw zaaksysteem. Wilt u meer informatie hierover dan kunt u contact opnemen met uw accountmanager.

PLANNING & KOSTEN

Inleiding

In dit hoofdstuk bespreken we de planning van de aanpassingen en de effecten op de prijs van uw abonnement.

Planning

We werken volgens de volgende planning:

Aanpassing	**Deadline**
OV-advies	Release van 15 mei
Inloggen	Release van 15 mei
Hergebruik	Release van 15 mei
Overzicht beperkt	Release van 15 mei
Encryptie & Beveiliging	Stapsgewijs niet release-gebonden, uiterlijk 25 mei
Beperken historie	1 mei (2014/2015 + 2015/2016) en 1 augustus (2016/2017)

Investering

Doordat we Leerlingenvervoer.nu voor u compliant wilden maken aan de wettelijke maatregelen voor de AVG, hebben we extra geïnvesteerd in de software-ontwikkeling.

U kunt kiezen voor een éénmalige investering van € 1750,- of een abonnementsverhoging van 7,5%.

Voor de nieuwe OV-abonnementenvoorzieningen gelden voor 2018 geen extra kosten, voor 2019 komen we hier eind van dit jaar op terug.

Vragen

Voor vragen over dit document kunt u contact opnemen met uw accountmanager bij Decos, of met René Wanders, via r.wanders@decos.com - 06-33630934 of via het algemene nummer via 088-3326708.