

Oplegvel Collegebesluit

Portefeuille M. Divendal
Auteur Mevr. C. van Liefland
Telefoon 5113485 E-mail: cmvanliefland@haarlem.nl
STZ/JOS Reg.nr. 2009/ 73817
4 bijlagen kopiëren
B & W-vergadering van 22 september 2009

Onderwerp

Verwijsindex Risico Jeugd

DOEL: Besluiten

De wetgeving verplicht gemeenten binnenkort aan te sluiten op de landelijke verwijsindex. Het college is bevoegd om dit besluit te nemen.

B&W

Het college besluit:

1. In te stemmen met het Bestuurlijk Akkoord Verwijsindex Risicjongeren
2. In te stemmen met de ondertekening van het Contract-Service Level Agreement (SLA) met Multisignaal (functioneel en technisch beheer van de verwijsindex) voor een termijn 6 jaar door wethouder M. Divendal.
De kosten voor het functioneel en technisch beheer van in totaal € 0,21 per inwoner te dekken uit de Bdu CJG, kostenplaats 1234-4791-1100.
In 2009 en 2010 betreft dit € 1.852,75 10 en € 13.339,80 (i.v.m. een eenmalige provinciale bijdrage), de jaren erna € 31.126,20 (onder voorbehoud van het inwonersaantal op de teldatum).
3. In principe in te stemmen met de aanstelling van een regionale functionaris (1 fte voor Midden- en Zuid-Kennemerland) belast met de uitvoering van de wettelijke taken voortvloeiend uit de verwijsindex (procesmanagement, convenantbeheer en account MultiSignaal), onder regie van Stadszaken/ afdeling Jeugd, Onderwijs en Sport, waarvoor de nadere uitwerking nog plaatsvindt (bijvoorbeeld door aan te sluiten bij Carel/ RMC-convenant).
De kosten voor Haarlem voor de regionale functionaris bedragen in 2010 € 36.016,00.
Dekking uit Bdu CJG kostenplaats 1234-4791-1100
4. In te stemmen met de ondertekening van het Convenant Verwijsindex Jeugd door wethouder M. Divendal op 7 oktober 2009.
5. Bovenstaande besluiten worden genomen op voorwaarde van deelname en cofinanciering van alle regio-gemeenten uit Midden- en Zuid-Kennemerland, resulterend in gezamenlijke convenantsondertekening op 7 oktober.
6. De commissie Samenleving wordt van het besluit in kennisgesteld. De betrokken convenantpartners ontvangen na besluitvorming informatie over dit besluit. De media wordt in november benaderd als de aansluiting van de organisaties op de Verwijsindex Jeugd gerealiseerd is.

Collegebesluit

Onderwerp: Verwijsindex Risico Jeugd

Reg. Nummer: 2009/ 73817

1. Inleiding

De Verwijsindex Risicjongeren (VIR) is een risicisignaleringsstelsel dat risicomeldingen over jeugdigen tot 23 jaar bij elkaar brengt. Bij meer dan één melding over hetzelfde kind door verschillende organisaties worden deze meldende organisaties geïnformeerd, zodat afstemming tussen professionals over de zorg aan het kind of de jongere vroegtijdig tot stand kan komen.

Er wordt geen inhoudelijk dossier met informatie over personen vastgelegd in de verwijsindex.

De VIR is de afgelopen jaren in enkele delen van het land ontwikkeld. Gezien de positieve ervaringen heeft de minister van Jeugd en Gezin de VIR opgenomen in de aangepaste Wet op de Jeugdzorg. Deze Wet ligt nu ter besluitvorming voor aan de Eerste Kamer en wanneer de besluitvorming hierover definitief is moeten alle gemeenten in Nederland in 2010 de Verwijsindex implementeren. Vooruitlopend op deze besluitvorming zijn veel gemeenten al gestart met voorbereidingen voor de implementatie. In 2008 is onder regie van de provincie Noord-Holland gestart met een provinciaal implementatietraject, volledig gefinancierd door de provincie.

Na Europese aanbesteding voor zowel het stelsel als de ondersteuning tijdens de implementatie van het stelsel in 2009 heeft de provincie deze opdracht verleend aan Multisignaal. Ambtelijke vertegenwoordigers uit alle regio's in Noord-Holland, waaronder de sr. beleidsadviseur jeugd uit Haarlem zijn door de provincie betrokken bij dit aanbestedingstraject. Op 16 februari 2009 is het implementatietraject in de regio Midden-en Zuid-Kennemerland van start gegaan. Tot 31 december 2009 ondersteunt de Provincie Noord-Holland de voorbereiding, de implementatie, de aanschaf en het beheer van de VIR. Uit de aanbesteding komt de afspraak naar voren dat alle betrokken gemeenten voor 1 oktober 2009 de contracten met MultiSignaal moeten hebben gesloten, waarmee de overdracht van het stelsel naar de gemeenten een feit is en de gemeenten daarmee invulling geven aan hun wettelijke taak. Dit betekent dat vanaf 1 januari 2010 de Verwijsindex Jeugd door de gemeenten wordt geëxploiteerd.

De uitvoering van de Verwijsindex Jeugd valt onder Programma 4 van de Programmabegroting.

2. Besluitpunten college

Het college besluit:

1. In te stemmen met het Bestuurlijk Akkoord Verwijsindex Risicjongeren
2. In te stemmen met de ondertekening van het Contract-Service Level Agreement (SLA) met Multisignaal (functioneel en technisch beheer van de verwijsindex) voor een termijn 6 jaar door wethouder M. Divendal.
De kosten voor het functioneel en technisch beheer van in totaal € 0,21 per inwoner te dekken uit de Bdu CJG, kostenplaats 1234-4791-1100.
In 2009 en 2010 betreft dit € 1.852,75 10 en € 13.339,80 (i.v.m. een eenmalige provinciale bijdrage), de jaren erna € 31.126,20 (onder voorbehoud van het inwonersaantal op de teldatum).
3. In principe in te stemmen met de aanstelling van een regionale functionaris (1 fte voor Midden- en Zuid-Kennemerland) belast met de uitvoering van de wettelijke taken voortvloeiend uit de verwijsindex (procesmanagement, convenantbeheer en account MultiSignaal), onder regie van Stadszaken/ afdeling Jeugd,

Onderwijs en Sport, waarvoor de nadere uitwerking nog plaatsvindt (bijvoorbeeld door aan te sluiten bij Carel/ RMC-convenant).

De kosten voor Haarlem voor de regionale functionaris bedragen in 2010 € 36.016,00.

Dekking uit Bdu CJG kostenplaats 1234-4791-1100

4. In te stemmen met de ondertekening van het Convenant Verwijsindex Jeugd door wethouder M. Divendal op 7 oktober 2009.
5. Bovenstaande besluiten worden genomen op voorwaarde van deelname en cofinanciering van alle regio-gemeenten uit Midden- en Zuid-Kennemerland, resulterend in gezamenlijke convenantsondertekening op 7 oktober.
6. De commissie Samenleving wordt van het besluit in kennisgesteld. De betrokken convenantpartners ontvangen na besluitvorming informatie over dit besluit. De media wordt in november benaderd als de aansluiting van de organisaties op de Verwijsindex Jeugd gerealiseerd is.

3. Beoogd resultaat

Verken! de Verwijsindex Jeugd van Midden- en Zuid-Kennemerland wordt vanaf 1 januari 2010 geëxploiteerd door de gemeenten van Midden- en Zuid- Kennemerland en sluit op dat moment aan op de landelijke verwijsindex.

Het functioneel en technisch beheer is per 1 oktober 2009 voor een periode van 6 jaar provinciaal belegd bij Multisignaal, ingaande 1 januari 2010.

Aanstelling en financiering door de gemeenten uit Midden- en Zuid-Kennemerland van een regiofunctionaris VIR (1 fte), belast met de uitvoering van de wettelijke taken m.b.t. de VIR, werkzaam onder regie van Stadszaken/ bij de afdeling Jeugd, Onderwijs en Sport.

4. Argumenten

1. De Wet op de Jeugdzorg verplicht gemeenten in 2010 een verwijsindex te hebben geïmplementeerd en daarmee aan te sluiten op de landelijke verwijsindex
2. De gemeente is op basis van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning verantwoordelijk voor het lokale jeugdbeleid. Om wenselijke maatschappelijke effecten van integraal jeugdbeleid te bereiken is het vroegtijdig signaleren van risicojeugdigen en samenwerking in de jeugdketen van essentieel belang.
3. De Verwijsindex sluit goed aan op de ontwikkeling van het Centrum voor Jeugd en Gezin.
4. Het college kiest, parallel aan de andere gemeenten uit Midden- en Zuid-Kennemerland, op grond van de continuïteit de contracten voor het functioneel en technisch beheer te beleggen bij Multisignaal voor een periode van 6 jaar. Eerder hoeft het systeem niet opnieuw te worden aanbesteed.
5. Gemeenten hebben de wettelijke regierol VIR. De regiofunctionaris VIR is een belangrijke voorwaarde om sturing te geven aan de systeem- en werkprocessen horende bij die wettelijke taak. Dit sluit aan bij het escalatiemodel van zorgcoördinatie wat ook onderdeel is van de Wet op de Jeugdzorg: wanneer uitvoerende partijen er onderling niet uitkomen wordt er opgeschaald naar de wethouder jeugd. Dat kan vorm krijgen via deze functionaris.

5. Financiële paragraaf

De kosten om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen die voortvloeien uit de Verwijsindex Jeugd zijn:

1. Technisch beheer door Multisignaal:

	Totale kosten Regio O.b.v. tot. inwoners (372.994 incl. Haarlem/ 224.774 ex. Haarlem) x € 0,16	Totale kosten Haarlem O.b.v. tot. inw. (148.220) x € 0,16 Kostenplaats: 1234-4791- 1100-	Dekking Provincie	Dekking gemeente Haarlem uit Bdu-CJG: Kostenplaats: 1234-4791-1100-
1-10-2009 tot 31-09-2010	€ 59.679,04 (€ 35.963,84)	n.v.t.	€ 59.679,04 (€ 23.715,20 ten gunste van Haarlem)	n.v.t.
1-10-2010 tot 31-12-2010	€ 14.919,76 (€ 8.990,96)	€ 5.928,80	-	€ 5.928,80 (2010)
Vanaf 1-01-2011 jaarlijks	€ 59.679,04 (€ 35.963,84)	€ 23.715,20	-	€ 23.715,20 (2011 e.v.)

2. Functioneel beheer door Multisignaal:

	Totale kosten Regio O.b.v. tot. inwoners (372.994 incl. Haarlem/ 224.774 ex. Haarlem) x € 0,05	Totale kosten Haarlem O.b.v. tot. inw. (148.220) x € 0,05 Kostenplaats: 1234-4791-1100-	Dekking gemeente uit Bdu-CJG: Kostenplaats: 1234-4791-1100-
1-10-2009 tot 31-12-2009	€ 4.662,43 (€ 2.809,68)	€ 1.852,75	€ 1.852,75 (2009)
Vanaf 1-01-2010 jaarlijks	€ 18.649,70 (€ 11.238,70)	€ 7.411,00	€ 7.411,00 (2010 e.v.)

Subtotaal

Kosten technisch en functioneel beheer voor gemeente Haarlem bedragen*:

2009 € 1.852,75

2010 € 13.339,80

2011 € 31.126,20

** Het technisch en functioneel beheer wordt aan alle gemeenten in Midden- en Zuid-Kennemerland door MultiSignaal doorberekend op basis van hun inwoneraantallen. Multisignaal gaat daarbij uit van de cijfers in het 4^e kwartaal uit de almanak. Dit betekent dat er elk jaar kleine aanpassingen ten aanzien van de exacte kosten moeten worden gedaan, afhankelijk van het aantal inwoners op dat moment. Dit gaat echter om hele kleine verschillen waarbinnen in de Bdu CJG rekening wordt gehouden.*

Voor Haarlem is bij bovenstaande berekening uitgegaan van 148.220 inwoners, Beverwijk 36.835, Heemskerk 38.485, Uitgeest 12.061, Velsen 67.559, Bloemendaal 22.046, Haarlemmerlieden en Spaarnwoude 5.428, Heemstede 25.695 en Zandvoort 16.665 inwoners).

De contracten worden aangegaan tot 1-10-2015.

2. Regionale functionaris Verwijsindex

	Totale kosten per jaar 1 fte schaal 10A+ overheadkosten	Bijdrage gemeenten Midden-en Zuid-Kennemerland O.b.v. verdeelsleutel 0-19 jarigen voor heel Midden-en Zuid-Kennemerland	Bijdrage Haarlem Dekking uit BDU-CJG: Kostenplaats: 1234-4791-1100 O.b.v. verdeelsleutel 0-19 jarigen
Vanaf 1-01-2010	€ 97.079,00	€ 61.063	€ 36.016,-

Totaal

Kosten technisch en functioneel beheer én de regiofunctionaris verwijsindex voor gemeente Haarlem bedragen:

2009 € 1.852,75

2010 € 13.339,80 + € 36.016,00 = € 49.355,80

2011 € 31.126,20 + € 36.016,00 = € 67.142,20

5. Kanttekeningen

In verband met de aanbestedingsvoorwaarden moeten de contracten met Multisignaal vóór 1 oktober 2009 ondertekend zijn.

Het betreft een regionale aanpak van de gemeenten uit Midden-en Zuid-Kennemerland. Het college neemt dit besluit parallel aan de gemeenten van Midden-en Zuid-Kennemerland, de ondertekening vindt gezamenlijk plaats op 7 oktober tijdens het congres Samen werken voor de jeugd.

Regionale besluitvorming en ondertekening van het convenant zijn voorwaarde voor de uitwerking van dit collegebesluit.

De invulling van de aanstelling van de regiofunctionaris VIR wordt met de regiogemeenten verder uitgewerkt. Het college neemt in principe het besluit deze functionaris namens de regio in dienst te nemen bij Stadszaken, afdeling Jeugd, Onderwijs, Sport, waarbij gedacht kan worden aan aansluiting bij het convenant Carel of RMC, met vergelijkbare regionale functies.

6. Uitvoering

Wethouder M. Divendal tekent vóór 1 oktober 2009 het Contract-Service Level Agreement (SLA) met Multisignaal (functioneel en technisch beheer) en op 7 oktober 2009 het Convenant Verwijsindex Jeugd voor Midden- en Zuid-Kennemerland.

Het college van burgemeester en wethouders

Bijlagen

1. Bestuurlijk Akkoord Verwijsindex Risico Jongeren
2. Contracten- Service Level Agreement Multisignaal
3. Convenant Verwijsindex Jeugd (def. versie d.d. 21-09-2009)
4. Brief Gedeputeerde Staten; kenmerk 2009-36556

Bestuurlijk akkoord verwijfsindex risicojongeren

Registratienummer: 2008 70310

PARTIJEN BIJ DEZE OVEREENKOMST ZIJN:

het college van gedeputeerde staten van Noord-Holland, gevestigd Dreef 3 te Haarlem, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw S. Baggerman, gedeputeerde, werkzaam bij de Provincie Noord-Holland, woonplaats kiezende te 2102 HR Haarlem, Dreef 3, hierna te noemen '**de provincie**',

en

de gemeente Haarlem, gevestigd Brinkmanpassage te Haarlem, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer M. Divendal, wethouder, hierna te noemen '**de gemeente(n)**';

hierna gezamenlijk te noemen: 'partijen',

PARTIJEN HEBBEN HET VOLGENDE IN OVERWEGING GENOMEN:

- De minister voor Jeugd en Gezin heeft aangekondigd dat eind 2009 alle gemeenten aangesloten dienen te zijn op een Landelijke Verwijsindex en dat wetgeving daartoe in voorbereiding is.
- De Landelijke Verwijsindex brengt risicomeldingen van hulpverleners, zowel binnen gemeenten als over gemeentegrenzen heen, bij elkaar en informeert hulpverleners onderling over hun betrokkenheid bij jongeren.
- Aansluiting op de Landelijke Verwijsindex vereist ook een lokale of regionale implementatie van een verwijfsindexsysteem waarmee risicosignalen regionaal worden gedeeld en uitgewisseld met de Landelijke Verwijsindex. Kinderen en hun opvoeders zijn wat betreft voorzieningengebruik niet gebonden aan gemeentegrenzen. Veel instellingen hebben een regionaal en deels bovenregionaal werkgebied. Introductie van de regionale verwijfsindex vereist daarom regionale samenwerking en bovenregionale afstemming.

- De gemeenten hebben besloten om hier gezamenlijk in op te treden en hebben aan de provincie gevraagd om deze samenwerking te ondersteunen.
- De provincie is hiertoe bereid en zal daar bovenop de introductie van de regionale verwijsindex extra faciliteren vanuit eigen middelen.
- De gemeenten dragen zelf de kosten van lokaal maatwerk van de verwijsindex en dragen zorg voor de uitvoering van de verwijsindex.
- In het Uitvoeringsprogramma Jeugdzorg 2008 hebben gedeputeerde staten van Noord-Holland besloten om afspraken te maken over de aanschaf en implementatie van een risicosignaleringssysteem.
- Aansluiting op de Landelijke Verwijsindex van alle gemeenten in de loop van 2009 vereist voortvarend optreden. Op verzoek van de gemeenten zal de provincie hierin het voortouw nemen.
- Door op te treden namens een groot aantal gemeenten wordt tevens beoogd de beste prijs-kwaliteitverhouding te realiseren
- Aansluiting op de Landelijke Verwijsindex is een gemeentelijke verantwoordelijkheid. De trekkersrol van de provincie daarbij is tijdelijk. De onderlinge verhoudingen en verantwoordelijkheden worden in dit bestuurlijk akkoord op hoofdlijnen uitgewerkt.
- Partijen delen de ambitie om per december 2009 alle gemeenten in Noord-Holland (behalve de gemeenten in de stadsregio Amsterdam) aangesloten te hebben op de Landelijke Verwijsindex en binnen de eigen regio een regionale verwijsindex in bedrijf te hebben waarop een zo groot mogelijk aantal instellingen zijn aangesloten waaronder in ieder geval de kernpartijen vanuit het jeugddomein. De stadsregio Amsterdam volgt zelfstandig een gelijksoortig traject.
- De implementatie van het verwijsindexsysteem vindt plaats op basis van implementatieplannen die door de provincie en de gemeenten worden vastgesteld.

PARTIJEN ZIJN HET VOLGENDE OVEREENGEKOMEN:

1. De provincie Noord-Holland zal ten behoeve van de gemeenten een niet openbare Europese aanbestedingsprocedure voeren gericht op de verwerving van de beschikbaarheid van een verwijsindexsysteem voor de gemeenten en de ondersteuning bij de invoering daarvan.
2. In het bestek voor de aanbesteding wordt uitgegaan van deelname van een zo groot mogelijk aantal gemeenten in Noord-Holland buiten de stadsregio Amsterdam die daartoe per regio onderling samenwerking aangaan. In het programma van eisen voor de aanbesteding wordt verder uitgegaan van een contractperiode voor hosting en beheer van het verwijsindexsysteem van zes jaar (twee keer 36 maanden) door een leverancier/opdrachtnemer. Beide uitgangspunten zijn er op gericht om voor de gemeenten een zo gunstig mogelijk tarief en zo goed mogelijke dienstverlening en kwaliteit van diensten te realiseren.
3. De provincie zal vanaf het moment van gunning tot en met 31 december 2009 de kosten voor hosting en beheer van het verwijsindexsysteem voor haar rekening nemen.
De provincie zal eveneens de kosten voor implementatie vanaf het moment van gunning tot en met 31 december 2009 voor haar rekening nemen conform de door partijen vastgestelde implementatieplannen. Vanaf 31 december 2009 is de provincie niet langer verantwoordelijk voor implementatie en hosting en beheer van het verwijsindexsysteem en zorgen de gemeenten zelf voor de verdere continuering van het verwijsindexsysteem.
4. De provincie geeft invulling aan het opdrachtgeverschap gedurende de periode van gunning tot en met 31 december 2009 en voert de provinciale coördinatie op de invoering gedurende deze periode. Dit geschiedt in nauw overleg met een per regio door de gemeenten aan te wijzen regionale projectleider. Naast deze projectleider wijzen de gemeenten per regio een bestuurlijk aanspreekpunt aan.
5. De invoering van het verwijsindexsysteem gebeurt op basis van een onder verantwoordelijkheid van de gemeenten per regio op te stellen plan van aanpak. Hierbij worden ze ondersteund door de partij aan

wie de opdracht als bedoeld in artikel 1 is gegund, hierna 'het implementatiebureau' genoemd. Na vaststelling van het plan van aanpak worden de middelen vrijgegeven die nodig zijn voor de ondersteuning.

6. De provincie stelt middelen beschikbaar voor experimenten, pilots en eventuele onvoorziene knelpunten. Besluiten over de eventuele inzet van middelen worden door de provincie genomen.
7. De provincie Noord Holland zal bij de relevante instellingen en organisaties waar zij subsidierelaties mee onderhoudt, bewerkstelligen dat deze participeren in het verwijsindexsysteem, voor zover dat door gemeenten wordt gewenst. Realisatie van deelname van instellingen aan het verwijsindexsysteem is in lijn met de in voorbereiding zijnde wetgeving en gemeentelijke verantwoordelijkheid.
8. Vóór 1 oktober 2009 gaan de gemeenten een nadere overeenkomst aan voor hosting en beheer van het verwijsindexsysteem waarvoor de raamovereenkomst tussen de provincie en leverancier/opdrachtnemer het uitgangspunt vormt.
9. De datum van de laatste ondertekening wordt geacht de datum van dit akkoord te zijn.

Aldus in tweevoud opgemaakt en ondertekend,

Haarlem,

Haarlem,

De gedeputeerde staten
van de provincie Noord-Holland
namens deze,

gemeente Haarlem
namens deze,

mw. drs. S. Baggerman
gedeputeerde

M. Divendal
wethouder

Contract - Service Level Agreement

Technisch en Applicatiebeheer



Verwijsindex

Gemeenten in de Provincie Noord-Holland

Versie 1-0, Oktober 2009

INHOUDSOPGAVE

ARTIKEL 1:	DEFINITIES.....	3
ARTIKEL 2:	PARTIJEN	5
ARTIKEL 3:	CONTRACTPERIODE	5
ARTIKEL 4:	BESCHRIJVING VAN DE SERVICE	5
ARTIKEL 5:	DE APPLICATIE	6
ARTIKEL 6:	HOSTING	6
ARTIKEL 7:	ONDERSTEUNING	6
ARTIKEL 8:	PRIORITEITEN EN RESPONSETIJDEN	8
ARTIKEL 9:	MERKNAAM EN LOGO GEBRUIK.....	9
ARTIKEL 10:	ESCALATIE	9
ARTIKEL 11:	RAPPORTAGE	9
ARTIKEL 12:	VERANTWOORDELIJKHEDEN	10
ARTIKEL 13:	DEELNAME AAN GEBRUIKERSGROEP	11
ARTIKEL 14:	BACK UP.....	11
ARTIKEL 15:	ESCROW OVEREENKOMST.....	11
ARTIKEL 16:	STORINGEN EN ALARMERING	12
ARTIKEL 17:	BOETECLAUSULE	12
ARTIKEL 18:	ONTBINDING.....	12
ARTIKEL 19:	BIJLAGEN	12
ARTIKEL 20:	GESCHILLEN	13
ARTIKEL 21:	ALGEMENE VOORWAARDEN	13
ARTIKEL 22:	ONDERTEKENING	13

Bijlagen:

BIJLAGE I:	TECHNISCH BEHEER	14
BIJLAGE II:	APPLICATIE BEHEER.....	16
BIJLAGE III:	DISTRIBUTIELIJST	19
BIJLAGE IV:	SPECIFICATIES DEELNEMENDE ORGANISATIES	20
BIJLAGE V:	BEVEILIGING	21
BIJLAGE VI:	PROCEDURE VOOR INCIDENT AFHANDELING.....	23
BIJLAGE VII:	KOSTEN.....	24

ARTIKEL 1: DEFINITIES

In dit hoofdstuk worden de in de SLA gebruikte termen nader gedefinieerd.

Applicatie	Het geheel aan ontwikkelde software dat bedoeld is om de in het functioneel ontwerp omschreven functionaliteit van de Verwijsindex beschikbaar te maken.
Incident / verstoring	Een verstoring in de dienstverlening zoals de gebruiker die gewend is (in die zin spreken we dus van verwachte dienstverlening). Anders gezegd: een gebruiker kan iets niet (meer) dat hij voorheen wel kon. Incident Management is het proces dat ten doel heeft het zo snel mogelijk herstellen van de verwachte dienstverlening voor de gebruiker. Bij incident management draait alles om het herstellen van de dienstverlening.
Beschikbaarheid	Het benaderbaar zijn van de applicatie die voldoet aan de specificaties zoals vastgelegd in het goedgekeurde functioneel ontwerp van de versie van de Signaleringssysteem- programmatuur.
Bedreigingen vanuit het Internet	Alle al dan niet opzettelijke pogingen om een betrouwbare werking van de Verwijsindex te ondermijnen door bepaalde TCP/IP boodschappen vanaf het Internet richting de Managed Server Hosting omgeving van de Verwijsindex te sturen.
Calamiteit	Een ongeplande situatie waarbij verwacht wordt dat de duur van het niet beschikbaar zijn van een of meer IT-diensten afgesproken drempelvoorwaarden zal overschrijden.
Configuratie	Totaal aan opgestelde hardware, inclusief de benodigde instellingen en software om deze te laten functioneren.
Eindgebruiker	De meldingsbevoegde werkzaam bij de aan de Verwijsindex deelnemende instanties (Gemeente, Bureau Jeugdzorg, GGD, etc.)
Functioneel beheerder Gemeente	Eerstelijns dienstverlener aangesteld door de gemeente of door een instelling.
Functioneel beheerder Multisignaal	Eerstelijns dienstverlener aangesteld door MULTIsignaal.
Gemeentelijk projectleider	Projectleider en aanspreekpunt voor implementatie.
Kantoortijden en openingstijden	Onder kantoortijden verstaan wij de periode op werkdagen tussen 8.00 en 18.00, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen. Openingstijden zijn gelijk aan kantoortijden.
Nationale	Nieuwjaarsdag, 1 ^e en 2 ^e Paasdag, Koninginnedag, Hemelvaartsdag, 1 ^e en 2 ^e

feestdagen	Pinksterdag, 1 ^e en 2 ^e Kerstdag.
Onderhoudstijden	Onderhoudstijden zijn dagelijks van 03.00 tot 07.00 uur en bedoeld om gepland onderhoud in te verrichten.
Oplostijd	De tijd die verstrijkt tussen het moment dat een calamiteit officieel is gemeld en officieel is afgemeld.
OS	Operating System
Service site	Informatie- en documentendatabase MULTIsignaal (www.multisignaal.nl)
Service desk	Helpdesk MULTIsignaal (helpdesk@multisignaal.nl)
VIR	Verwijsindex Risico's Jeugdigen, het landelijke overkoepelende instrument voor meldingen over risicojongeren tussen gemeenten in Nederland
Workaround	Dit betreft een tijdelijke oplossing om een geconstateerd probleem in een systeem op te lossen.
AES encrypted	Staat voor Advanced Encryption Standard en is de wereldwijde standaard voor het versleutelen van informatie

ARTIKEL 2: PARTIJEN

Opdrachtgever, de gemeente [NAAM] (hierna te noemen de Gemeente) gevestigd te Gemeente, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door

en

Opdrachtnemer, MULTIsignaal N.V. (hierna te noemen MULTIsignaal) gevestigd te Boezemweg 14, Postbus 10, 3255 ZG Oude-Tonge, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar directeur de heer R.B.P. Rentinck,

komen overeen dat alle gemaakte afspraken zoals deze worden verwoord in deze overeenkomst bindend zijn voor de levering en vergoeding van diensten.

ARTIKEL 3: CONTRACTPERIODE

Deze overeenkomst (Service Level Agreement; SLA) treedt in werking op 1 oktober 2009 en geldt tot 1 oktober 2012, waarna hij automatisch eindigt, behoudens het bepaalde in het volgende lid.

De Gemeente heeft de mogelijkheid bij aanvang van de overeenkomst te kiezen voor 1 oktober 2015 als einddatum voor deze overeenkomst. In dat geval verleent MULTIsignaal de opdrachtgever een korting van 1 eurocent per inwoner per jaar gedurende de gehele looptijd. De Gemeente geeft de keuze in looptijd aan met een paraaf in de daarvoor bestemde tabel in BIJLAGE VII: KOSTEN.

Partijen zullen 6 maanden vóór afloop van de overeenkomst met elkaar overleggen over voortzetting van deze overeenkomst. In het geval zij besluiten de overeenkomst voort te zetten gebeurt dit in beginsel voor de periode van drie jaar. Deze periode van drie jaar wordt vervolgens steeds stilzwijgend verlengd met een nieuwe periode van één jaar, tenzij een der partijen de overeenkomst 6 maanden voor afloop van een verlengingsperiode schriftelijk bij de andere partij opzegt.

In de periode van 1 oktober 2009 tot 1 oktober 2010 komen de kosten van deze overeenkomst voor rekening van de Provincie Noord-Holland, indien de Gemeente voldoet aan de door de provincie Noord-Holland daaraan gestelde voorwaarden. De Gemeente blijft in die periode optreden als contractpartij voor MULTIsignaal in het kader van deze overeenkomst.

ARTIKEL 4: BESCHRIJVING VAN DE SERVICE

Deze SLA beschrijft de dienstverlening van MULTIsignaal aan de Gemeente omtrent het gebruik van de webapplicatie 'Signaleringssysteem' en alle hiertoe behorende data en de levering van de daarbij behorende ondersteuning en onderhoud.

ARTIKEL 5: DE APPLICATIE

De Verwijsindex is een portaal naar verschillende internetprogramma's voor de registratie en overdracht van digitale dossiers van zorg- en risicogroepen van 0 tot 23 jaar.

De volgende modules zijn te onderscheiden en vallen onder deze SLA:

- Signaleringssysteem;
- Koppelingen met bedrijfsapplicaties;
- Koppeling met de VIR.

De beschikbaarheid van de applicatie wordt na een vooraf afgesproken pilotperiode gegarandeerd voor 99,8 % van de openingstijden.

ARTIKEL 6: HOSTING

De hosting van de webapplicatie wordt door MULTIsignaal uitgevoerd. Voor het hosten van deze applicatie worden door MULTIsignaal de volgende voorzieningen beschikbaar gesteld en diensten uitgevoerd:

- Web en Database Server;
- Managed Firewall;
- Gegarandeerde Internettoegang;
- Back up voorzieningen;
- Rapportages;
- Volledig technisch- en applicatiebeheer;
- Service desk voor melden storingen;
- Service site.

(Zie tevens BIJLAGE I: TECHNISCH BEHEER voor uitleg van bovengenoemde voorzieningen en diensten.)

ARTIKEL 7: ONDERSTEUNING

Alle dienstverlening door MULTIsignaal in het kader van Technisch en Applicatiebeheer wordt direct aan de Functioneel beheerder van de Gemeente geleverd*. De Eindgebruiker heeft rechtstreeks contact met de Functioneel beheerders van de Gemeente en niet met de technisch of applicatiebeheerders van MULTIsignaal. Voor de Functioneel beheerders van de Gemeente wordt tevens een Service site ingezet. De taal waarin ondersteuning wordt verleend is Nederlands.

*De Gemeente heeft de mogelijkheid het Functioneel Beheer eveneens aan MULTIsignaal uit te besteden, door ondertekening van een separate SLA. In die situatie heeft de Eindgebruiker rechtstreeks contact met de Functioneel beheerders van MULTIsignaal. Voor een nadere omschrijving verwijzen we naar de daarvoor bestemde separate SLA

SERVICE SITE:

Via de Service site kan de Functioneel beheerder actuele informatie vinden over ontwikkelingen, vraag en antwoord, verstoringen, handleidingen en downloads voor gebruik van de applicatie(s). Dit is het eerste loket voor de Functioneel beheerder om zijn informatie te verkrijgen. Het loket is te vinden op www.multisignaal.nl. Eindgebruikers krijgen een eigen gebruikersnaam en wachtwoord. De applicatie en service site zijn 7x24 uur bereikbaar, mailen en signaleren is 24 uur per dag mogelijk.

SERVICE DESK:

Indien op de Service site niet de juiste informatie beschikbaar is gesteld, kan de Functioneel beheerder contact zoeken met de Service desk. De Service desk zal proberen antwoord te geven, en indien dit niet direct lukt, zal de vraag doorgezet worden naar een tweedelijns specialist. Na verwerking en evaluatie zal deze informatie ook worden opgenomen op de Service site.

Functioneel beheerders kunnen met vragen terecht bij de Service desk door middel van telefoon of mail, met vragen over:

- het algemene gebruik van het signaleringssysteem;
- storingsmeldingen;
- aanvragen mutaties;
- wensen;
- klachten.

De Service desk zal:

- meldingen aannemen en bewaken voor afhandelen;
- indien noodzakelijk meldingen doorsturen naar tweedelijns-beheer en bewaken voor afhandeling;
- meldingen terugkoppelen naar de Functioneel beheerder en meldingen afsluiten.

De onderstaande dienstverlening wordt niet door de Service desk geleverd:

- advies over gebruik werkplek en welke optionele applicaties het beste ingezet kunnen worden;
- maken van macro's, bijvoorbeeld voor rapportagedoeleinden;
- samenstellen en actueel houden van gebruikersdocumentatie.

De Service desk is gedurende de openingstijden bereikbaar via telefoonnummer 0187-641747 en per e-mail via helpdesk@multisignaal.nl. Buiten openstellingstijden bestaat de mogelijkheid een bericht op het antwoordapparaat in te spreken.

In BIJLAGE I: TECHNISCH BEHEER en in BIJLAGE VI: PROCEDURE VOOR INCIDENT AFHANDELING wordt de wijze van ondersteuning nader toegelicht. Hierin wordt beschreven welke handelingen minimaal worden verricht om de ondersteuning continu te realiseren.

ARTIKEL 8: PRIORITEITEN EN RESPONSETIJDEN

De prioriteit wordt bepaald vanuit de impact en urgentie volgens de onderstaande tabellen.

Impact	Beschrijving
I-1	Meerdere gebruikers kunnen de applicatie niet gebruiken door een (ver)storing (centrale storing).
I-2*	Eén of meer gebruikers kunnen de applicatie niet gebruiken door een (ver)storing (lokale storing).
I-3	Meerdere gebruikers kunnen de applicatie gebruiken met behulp van een Workaround maar ondervinden wel ongemak.
I-4	Eén eindgebruiker kan de applicatie gebruiken met behulp van een Workaround maar ondervindt wel ongemak.

Urgentie	Beschrijving
U-1	Het betreft hier een (ver)storing die direct moet worden opgelost omdat één of meerdere primair bedrijfsprocessen hieronder lijden
U-2	Het betreft hier een (ver)storing waaronder één of meerdere bedrijfsprocessen lijden
U-3	Het betreft hier een vraag of een wens welke van invloed is op de uitoefening van één of meerdere primaire bedrijfsprocessen

** Dit betreft een storing binnen de organisatie van de gemeente of 1 van de aangesloten partijen en dient door de betreffende signalerende organisatie zelf te worden opgelost. Dit valt buiten de verantwoordelijkheid van MULTIsignaal.*

Prioriteit	I-1	I-2	I-3	I-4
U-1	1	1	2	2
U-2	1	2	3	3
U-3	2	3	3	4

Prioriteit	Maximale responsetijd	Maximale oplostijd Verstoring
1	< 1 uur	< 4 uur
2	< 2 uur	< 16 uur
3	< 8 uur	< 32 uur
4	< 16 uur	In overleg

De responsetijd is de tijd waarin MULTIsignaal de Gemeente op de hoogte stelt over de door hem ontvangen informatie over een Verstoring. De Oplostijd vangt aan zodra de Verstoring bij Multisignaal is

gemeld, wanneer de melding buiten de openingstijden plaatsvindt, gaat de Oplostijd in bij aanvang van de eerstvolgende Openingstijd.

De periode waarin de maximale maandelijkse beschikbaarheid wordt vastgesteld (MMB) is gelijk aan het aantal uren per maand (UM). Uitgesloten Uren (is buiten kantoortijden) (UU). Gepland onderhoud is buiten kantoortijd.

In formule: $MMB = UM - UU$ In uren, per maand $UM = 672 \text{ of } 696 \text{ of } 720 \text{ of } 744 \text{ uren}$

Beschikbaarheid (B) per maand is gelijk aan de maximale maandelijkse beschikbaarheidperiode (MMB) minus de down time (DT), gedeeld door de maximale maandelijkse beschikbaarheidperiode (MMB), uitgedrukt in een percentage. DT is cumulatief.

In formule: $B = (MMB - DT) / MMB * 100\%$

Het uitlopen van Gepland Onderhoud buiten het Onderhoudstijden wordt beschouwd als down time (DT).

ARTIKEL 9: MERKNAAM EN LOGO GEBRUIK

De gemeente zal de merknaam en/of het logo van MULTIsignaal vermelden in correspondentie en communicatiemiddelen, die worden ingezet voor reclame, instructie of promotie van de activiteiten op het gebied van risicosignalering van jongeren.

Hiervoor zal MULTIsignaal het logo en merknaam digitaal ter beschikking stellen aan de Gemeente (download in de database: www.multisignaal.nl).

ARTIKEL 10: ESCALATIE

Indien de oplossing van Verstoringen niet via de reguliere weg bewerkstelligd kan worden, is het middel van escalatie aanwezig; hierdoor kan extra bevoegdheid (hiërarchische escalatie) of extra competentie (functionele escalatie) verkregen worden. Escalatie van Verstoringen vindt plaats volgens

BIJLAGE VI: PROCEDURE VOOR INCIDENT AFHANDELING.

Het escalatieschema is als volgt:

Niveau	Gemeente	MULTIsignaal
0	Functioneel beheerder	Medewerker Service desk
1	Gemeentelijk projectleider	Service manager
3	Afdelingshoofd	Directeur MULTIsignaal

ARTIKEL 11: RAPPORTAGE

Er wordt per maand, door de Service Manager, aan de Gemeentelijk projectleider van de Verwijsindex gerapporteerd.

De rapportage bevat:

- Service level (beschikbaarheidpercentage);
- Bezoekersstatistieken;
- Software-configuratie;
- Patches and releases on demand;
- Realisatie back up en restore procedure.

Per maand worden het aantal Verstoringen en Oplostijden samen met het beschikbaarheidpercentage over de afgelopen maand gerapporteerd. Deze factoren geven samen aan of de afgesproken SLA-normen gehaald zijn.

Onderstaande evaluatiecriteria zullen worden gebruikt om het succes van deze SLA te meten.

Gemiddelde beschikbaarheid applicatie binnen servicetijden	99,8%
Gemiddelde responsetijd bij incidenten	<1 uur
Gemiddelde oplostijd Prio 1 Prio 2 Prio 3 Prio 4	<4 uur <16 uur < 32 uur in overleg afgesproken oplostijd
Gemiddelde downtime bij onderhoud	2 uur

De exacte inhoud van de rapportages wordt verder afgestemd tussen de Service Manager en de vertegenwoordiger namens de Gemeente.

ARTIKEL 12: VERANTWOORDELIJKHEDEN

In onderstaande tabel worden enerzijds activiteiten en anderzijds documenten benoemd. Als het over documenten gaat, betreft het de verantwoordelijkheden voor het beheer van de inhoud van deze documenten.

Hoofdactiviteit	Gemeente		MULTIsignaal		
	Projectleider signaleringsysteem	Hoofd AJZ	Directeur Accountmanager	Service Manager	Beheerteams
Overeenkomen SLA	A	I	R	I	C
Opstellen Serviceraapportage	C	I	A	R	C
Evalueren SLA	A	I	R	I	C
Opstellen Service Quality Plan	C	-	A	R	C
Overeenkomen extra diensten	A	I	R	I	C

Hoofdactiviteit	Gemeente		MULTIsignaal		
	Projectleider signaleringsysteem	Hoofd AJZ	Directeur Accountmanager	Service Manager	Beheerteams
Uitvoeren dienst	C	I	A	I	R
Bewaken diensten	I	-	A	R	C

R = Responsible (= verantwoordelijk voor uitvoering).
 A = Accountable (= managementverantwoordelijk voor proces).
 C = Consulted.
 I = Informed.

ARTIKEL 13: DEELNAME AAN GEBRUIKERSGROEP

De Gemeentelijke projectleider draagt zorg voor deelname door of namens de gemeente aan de gebruikersgroep MULTIsignaal en participeert daarmee in besluitvorming over de toekomstige functionaliteit van de Applicatie en bij toerbeurt aan acceptatietesten van nieuwe functionaliteit en releases bedoeld voor gebruik in de Gemeente. De gebruikersgroep komt 3-4 keer per jaar bijeen.

ARTIKEL 14: BACK UP

MULTIsignaal verzorgt dagelijks een back up van de datagegevens. Eén maal per week wordt on site een volledige back up van de datagegevens op cd-rom gemaakt, deze back up wordt off site in een brandveilige kluis opgeslagen. Alle back up-gegevens zijn AES encrypted. Het encryptie wachtwoord is bekend bij de beheerders van MULTIsignaal. De gegevens blijven 1 jaar bewaard. Na installatie en daarna éénmaal per jaar zal de configuratie en de back up en restore procedure getest worden.

ARTIKEL 15: ESCROW OVEREENKOMST

Ter dekking van de bedrijfscontinuïteit van haar deelnemers, heeft MULTIsignaal een Escrow arrangement getroffen bij een onafhankelijke derde namelijk Escrow Europe B.V. te Amsterdam. Dit arrangement voorziet dat de broncode van de in gebruik verstrekte ASP applicaties regelmatig wordt gedeponeerd bij en geverifieerd door Escrow Europe.

Iedere deelnemer met een geldig Contract-SLA wordt automatisch begunstigde van het Escrow arrangement. De voorwaarden van dit arrangement zijn beschreven in het Escrow Reglement MULTIsignaal dd 1 oktober 2007.

ARTIKEL 16: STORINGEN EN ALARMERING

De componenten binnen de MULTIsignaal Services omgeving worden 7x24 uur gemonitord op foutsituaties. Bij storingen die de beschikbaarheid van de applicatie en de betreffende gegevens in gevaar brengen, worden de beheerders, en de betreffende gemeenten automatisch op de hoogte gesteld.

ARTIKEL 17: BOETECLAUSULE

Wanneer de Gemeente een Verstoring ondervindt, waarvan de oplossingstermijn de binnen deze SLA gemaakte afspraken overschrijdt, heeft de Gemeente recht op compensatie als beschreven in dit artikel.

Bij het - drie maanden opeenvolgend - niet behalen van de SLA-norm, worden de maandelijks verschuldigde beheerskosten in de betreffende maanden door MULTIsignaal gedeeltelijk aan de Gemeente gecrediteerd. Het te crediteren deel van de maandelijkse beheerskosten is gelijk aan dat deel van de maand dat de Applicatie geen Beschikbaarheid kende. Het te crediteren deel is gemaximeerd tot 50% van de maandelijkse beheerskosten..

Alle claims vallende onder de boeteclausule dienen binnen een maand na het uitkomen van de maandrapportage schriftelijk ingediend te worden bij MULTIsignaal.

Op claims wordt door MULTIsignaal binnen 4 werkdagen gereageerd. De totale onderzoeks- en responsetijd zal maximaal 10 werkdagen bedragen.

Voor geaccepteerde claims zal door MULTIsignaal binnen 30 werkdagen een creditnota aan de Gemeente worden verzonden.

ARTIKEL 18: ONTBINDING

Beide partijen kunnen deze overeenkomst tussentijds opzeggen, rekeninghoudend met een opzegtermijn van 3 maanden, indien één van de onderstaande situaties zich voordoet.

- herhaaldelijk niet nakomen van de afspraken zoals vastgelegd in deze overeenkomst;
- grove nalatigheid of het optreden van onoverbrugbare verschillen.

Wordt de grond voor ontbinding door één van beide partijen betwist en is er géén onderlinge schikking mogelijk, dan is er sprake van een geschil als genoemd in ARTIKEL 20: GESCHILLEN en wordt overeenkomstig gehandeld.

Na ontbinding van deze overeenkomst levert MULTIsignaal de gegevens die in de Applicatie opgeslagen zijn, aan de Gemeente. MULTIsignaal levert de gegevens in een gangbaar en machine-leesbaar formaat.

ARTIKEL 19: BIJLAGEN

De bijgesloten bijlagen maken onverbrekelijk onderdeel uit van deze overeenkomst.

ARTIKEL 20: GESCHILLEN

Indien partijen een geschil hebben en hierover geen overeenstemming kunnen bereiken, zal dit ter arbitrage worden voorgelegd aan de Stichting Geschillenoplossing Organisatie en Automatisering, gevestigd te Rotterdam.

Indien één der partijen zich niet kan vinden in het advies van de arbitrage, kan er rechtspraak worden gevraagd. Deze zal worden voorgelegd aan de rechtbank te Rotterdam.

Er is sprake van een geschil als één der partijen deze mening is toegedaan.

ARTIKEL 21: ALGEMENE VOORWAARDEN

De algemene leveringsvoorwaarden van MULTIsignaal zijn op deze overeenkomst van toepassing.

ARTIKEL 22: ONDERTEKENING

Gemeente GemeenteMS

Namens deze,

NAAM

MULTIsignaal NV

Namens deze,

Dhr. R.B.P. Rentinck

Datum :

Datum :

BIJLAGE I: TECHNISCH BEHEER

ACTIVITEITEN ALGEMEEN:

- Logische structuur serverpark uitwerken, onderhouden en documenteren;
- Tooling installeren voor efficiënt serverbeheer;
- Licentiebeheer.

ACTIVITEITEN HARDWARE ONDERHOUD

- Pro-actief monitoren hardware;
- Bijhouden configuratiedatabase;
- Signaleren van trends en vaak voorkomende problemen;
- Bewaken van hardware gerelateerde problemen met betrekking tot opslag- en verwerkingscapaciteit;
- Onderhoud plannen en afstemmen met de gemeente;
- Kleine reparaties en preventief onderhoud aan hardware uitvoeren;
- Zware hardwareproblemen diagnosticeren en maatregelen nemen om de reparatie, onder het servicecontract, te laten uitvoeren;
- Reparatie van defecte apparatuur bewaken;
- Eventuele uitbreidingen op hardware (geheugen, opslag, processoren) installeren;
- Nieuwe of vervangende hardware installeren en inrichten.

ACTIVITEITEN SOFTWARE ONDERHOUD

- Aanbrengen van de laatste securityupdates voor de systeemsoftware, zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen 2 werkdagen;
- Aanbrengen van updates die een betere werking van de systeemsoftware garanderen maar niet essentieel zijn m.b.t. beveiliging binnen 5 werkdagen;
- Testen van security- en systeemupdates voor installatie op productiesystemen om een juiste werking van de applicaties te kunnen blijven garanderen;
- Onderhoud/updates plannen en afstemmen met de gemeente.
- Afstemmen incidentele werkzaamheden met de gemeente.

ACTIVITEITEN FIREWALL ONDERHOUD:

- Configuratie beheer;
- Firewall-logging analyseren;
- Reageren op meldingen firewall;
- Inbraakpogingen onderscheiden van "false positives";
- Zonodig reageren op inbraakpogingen door aanpassen ruleset;
- Bij ernstige incidenten audit-trail veiligstellen en escaleren zodat passende maatregelen genomen kunnen worden. (Afsluiten site, inschakelen bevoegde instantie etc.);
- Controleren of laatste updates van signature-files geladen zijn;
- Periodiek uitvoeren van een penetratietest;
- Maandelijkse rapportagegegevens opleveren.

SERVICE DESK (HELPDESK)

De Service desk medewerker zal:

- Telefonisch de storing analyseren en met hulp van de gebruikers oplossen;
- Indien nodig inbellen op het systeem en ´remote´ de diagnose stellen en opheffen;
- Terugkoppelen aan de Functioneel beheerder;
- Gebruik(ers)cijfers rapporteren naar de Gemeente (maandelijkse rapportage);
- Deelname in gebruikersgroepen;
- Onderhoud op inhoud database.

SERVICE SITE (WEBSITE):

- Via de Service site kan de eindgebruiker actuele informatie vinden over ontwikkelingen, vraag en antwoord, verstoringen, handleidingen en downloads voor gebruik van de applicatie(s). Dit is het eerste loket voor de eindgebruiker om zijn informatie te verkrijgen. Het loket is te vinden op www.multisignaal.nl.
- Gebruikers krijgen een eigen inlog.
- De beschikbaarheid van de webapplicatie is 7x24 uur.

BIJLAGE II: APPLICATIE BEHEER

Het applicatiebeheer omvat de beheerprocessen (Incidentbeheer, configuratiebeheer (inclusief activiteiten in versiebeheer) beschikbaarheidsbeheer, capaciteitsbeheer en continuïteitsbeheer), de onderhouds- en vernieuwingsprocessen (impactanalyse, ontwerp, realisatie, test, implementatie) en het wijzigingsbeheer als besturend proces daarvan.

Testproces

Het testproces heeft als doel te voorkomen dat wijzigingen in de Applicatie tot fouten leiden en te borgen dat de gewenste functionaliteit in de nieuwe release verwerkt is.

We onderscheiden de volgende soort testen:

technische systeemtest (m.b.t. opgestelde specificaties en onderhoudbaarheid van de software)

functionele systeemtest (m.b.t. afgesproken functionaliteit en kwaliteit)

Acceptatietest door een representatie van de Eindgebruikers samen met Functioneel Beheer

MULTIsignaal voert het testproces als volgt uit, waarbij de Gemeente op de aangegeven momenten een rol dient te spelen.

Plannings- en voorbereidings-fase

1. Vaststellen opdracht in overleg tussen Gemeenten en functioneel beheer (welke functionaliteit te testen in welke applicatie ten behoeve van welke gebruikersgroep met welke resultaat)
2. Vaststelling en planning van benodigde mensen en middelen, inclusief deelname door Gemeente
3. Vaststellen beschikbaarheid testomgeving en testgegevens
4. Productie van testscripts en testdraaiboek
5. Afspraken maken mbt tot kwaliteit en planning ontvangst van het testobject (de maker van het testobject dient ten minste zorg gedragen voor het testen van de losse module op zich als de systeem integratie test en zal de uitkomsten daarvan overleggen)

Uitvoeringsfase

1. Uitvoeren eerste kwaliteitsbeoordeling van het te testen object bij ontvangst (de maker van het testobject levert de uitkomsten van de module en systeemintegratie testen op)
2. (her) Testen op basis van het testdraaiboek, controle van uitkomsten en beoordeling ten opzichte van de verwachte resultaten, waarbij gebruikers namens de Gemeenten deelnemen.
3. Bevindingen worden gerapporteerd aan de Gemeente

Afrondingsfase

1. Evalueren testobject en testproces
2. Conserveren van alle producten voor herbruikbaarheid
3. Opstellen eindrapportage
4. Na de evaluatie, de conservering van de testware en het aanbieden van de eindrapportage kan de opdrachtgever de testorganisatie decharge verlenen en kan het testproces worden beëindigd.

Wijzigingsbeheer

Bronnen van wijzigingen

- Door gebruikers gemelde wensen voor nieuw te ontwikkelen functionaliteit
- Door gebruikers gemelde wensen tot toepassing van reeds beschikbare functionaliteit
- Door wijzigingen in de wet (bijvoorbeeld indien het signaleren van risico's bij personen tot 27 jaar toegestaan wordt)
- Door wijzigingen in het normenkader waaraan de Verwijsindex moet voldoen, bijvoorbeeld de NTA standaarden waarop de lokale verwijsindexen aansluiten op de landelijke.
- Door wijzigingen als gevolg van het volgen van de technologische vooruitgang, zoals het verschijnen van nieuwe internet browsers
- Door wijzigingen die door de MULTIsignaal gebruikersgroep als collectieve wens tot ontwikkeling van de functionaliteit zijn goedgekeurd.
- Alle gemelde verzoeken tot wijzigingen worden door Functioneel beheer vastgelegd in een administratie.

Besluitvorming over wijziging

- De Convenant beheerder beslist namens de Gemeente(n) over het toepassen van reeds bestaande functionaliteit. Aangezien het hier gaat over reeds geteste functionaliteit, is slechts het testen van de inrichting van de functionaliteit door de gebruikersorganisatie van belang.
- De Convenant beheerder beslist namens de Gemeente(n) over het laten ontwikkelen van nieuwe functionaliteit. De gehele cyclus van impact analyse totaan het in productie gaan van een nieuwe release wordt doorlopen
- De gebruikersgroep beslist over de ontwikkeling van de nieuwe collectieve functionaliteit. Hier wordt eveneens de gehele cyclus doorlopen, echter, enkele rollen zoals in het testproces worden namens de gebruikersgroep door een representatieve vertegenwoordiging uitgevoerd.

Impact analyse

- Na besluitvorming over nieuw te ontwikkelen functionaliteit geeft de Convenant beheerder de opdracht aan Functioneel beheer tot het (laten) maken van een Impact analyse.
- De maker van de wijziging verdiept zich in de wens van de opdrachtgever en schrijft het functioneel ontwerp en schat de impact van de wens in voor de werkprocessen en de informatiestromen van de opdrachtgever en voor de technische inrichting van het systeem. De impact analyse kent tevens een financiële begroting. (Eventueel vindt nu aanpassing van de Impact analyse plaats, zodat deze correct de wensen van de gebruikersorganisatie weergeven)

Detail ontwerp

- Na goedkeuring van de impact analyse start de maker van de wijziging met het vervaardigen van het detailontwerp.

Realisatie

- De bouw van de wijziging wordt door de maker uitgevoerd conform het detailontwerp

Test

- (zie het eerder beschreven testproces)

Informeren en opleiden van de gebruikersorganisatie

- Indien nodig wordt de implementatie van de wijziging in de gebruikersorganisatie tijdig voorbereid. Het kan hier bijvoorbeeld gaan om procesverandering, trainen van de gebruikersorganisatie etc. Deze implementatie is de verantwoordelijkheid van de gebruikersorganisatie, de functioneel beheerder is verantwoordelijk voor de tijdige melding van de komst van de wijziging.

Acceptatie en productie

- Na formele goedkeuring van de wijziging en het voorbereiden van de gebruikersorganisatie, verzorgt de technische beheer organisatie het in productie nemen van de wijziging.
- Configuratiebeheer past de configuration management database aan.

Wijzigingsproces wordt afgesloten.

BIJLAGE III: DISTRIBUTIELIJST

Nieuwe versies van de SLA worden altijd verzonden aan de volgende personen:

Naam	Organisatie	Functie

CONTACTPERSONEN

Vertegenwoordiger Gemeente	Naam contactpersoon gemeente en contactdetails
Service Manager	De heer R.H. van den Bosch Ruben@multisignaal.nl 0187-640080
Directeur MULTIsignaal	Mevrouw A.M.C.P. Gommans Anouk@multisignaal.nl 0187-640080

BIJLAGE IV: SPECIFICATIES DEELNEMENDE ORGANISATIES

De volgende organisatie zijn onderdeel van het ketensamenwerkingsverband van de Gemeente en zullen gebruik maken van het signaleringssysteem.

Naam organisatie	Soort organisatie	Verantwoordelijk functionaris	Aantal gebruikers	NAW gegevens

Let op: Deze lijst is van belang voor het invoeren van instanties in de applicatie, maar dadelijk ook voor de aanmelding bij de Landelijke Verwijsindex. U dient zorg te dragen dat de registratie in de MULTIsignaal techniek voor de Gemeente, volledig gelijk is aan de registratie van organisaties in de Landelijke Verwijsindex. (Zie aanmeldingsprocedure).

Let op: Voor een succesvolle deelname aan risicosignalering en de aanmelding aan de Landelijke Verwijsindex dient u over een convenant te beschikken. Een model daarvan, opgesteld in samenwerking met de projectorganisatie van de Landelijke Verwijsindex, is beschikbaar bij MULTIsignaal.

BIJLAGE V: BEVEILIGING

Het datacenter waar MULTIsignaal haar apparatuur ten behoeve van MULTIsignaal Services plaatst is een dedicated hostingcenter dat een beveiligde omgeving en verbinding naar de Service omgeving garandeert. Er is een 7x24 uur bemande strenge toegangsbeveiliging. Toegang tot de apparatuur is alléén mogelijk via een toegangslijst en toereikende identificatie. Bezoek dient geregistreerd te worden in een logboek.

BEVEILIGING SERVERS

De apparatuur van de Managed Server Hosting staat samen in een afgesloten serverrack dat alléén te openen is met een unieke sleutel die in het bezit is van de beheerders van MULTIsignaal. In het geval van calamiteiten, bijvoorbeeld bij brand, geldt een uitzonderingssituatie en kan personeel van het datacenter een moedersleutel gebruiken. Dit wordt onverwijld aan beheerders van MULTIsignaal gemeld.

Het OS van de apparatuur zal te allen tijde vergrendeld zijn. Passwords om te ontgrendelen zijn alléén bekend bij de beheerders van MULTIsignaal.

BEHEER FIREWALL EN SWITCHES

De netwerkkapparatuur vanaf en inclusief de firewall(s) waarop de internetconnectie binnenkomt, is in eigendom bij MULTIsignaal en wordt exclusief via een VPN of ter plaatse door MULTIsignaal beheerd en gemonitord (vanaf Basic Hosting). De VPN-toegang en firewall zijn redundant uitgevoerd (vanaf Basic Hosting + Redundante Firewall).

MULTIsignaal implementeert en onderhoudt een sluitende set regels (statefull inspection) binnen de configuratie van de firewall ter bescherming van de achterliggende servers voor bedreigingen vanuit het Internet.

De firewall onderschept de datastroom richting servers en controleert deze op aanvallen en virussen (deep packet inspection) (vanaf Basic Hosting). In geval van een aanval wordt de communicatie met de aanvalleur automatisch afgebroken. De controle vindt plaats aan de hand van een "attack signatures" database.

PKI OVERHEID CERTIFICAAT

De verbinding tussen de gebruikers en de fysieke techniek van MULTIsignaal wordt tot stand gebracht met een beveiligde verbinding met behulp van het PKI-overheid certificaat). De verbinding met de Landelijke Verwijsindex gebeurt met een PKI server certificaat, een op webservice gebaseerde verbinding die wordt opgestart na notificatie van de VIR.

SOFTWARE UPDATES EN BEVEILIGING

MULTIsignaal zorgt voor het binnen 2 dagen na verschijnen aanbrengen van aan het OS gerelateerde beveiligingsupdates.

VOORZIENINGEN MBT KOELING/UPS/BRANDBESTRIJDING

Voorzieningen die binnen het datacenter aanwezig zijn, met betrekking tot het voorkomen van wateroverlast, oververhitting en brand, voldoen aan de geldende normen.

BIJLAGE VI: PROCEDURE VOOR INCIDENT AFHANDELING

De registratie en afhandeling van Verstoringen verloopt via de volgende stappen.

Stap Omschrijving

1. Registratie:
De Functioneel beheerder dient zorg te dragen voor een zo gedetailleerd mogelijke registratie voordat de Verstoring wordt gemeld. Dit houdt in dat in elk geval tenminste de volgende informatie wordt verstrekt: moment van optreden, omstandigheden, frequentie, foutboodschappen, type internet browser en versie, en gebruikers-id.
De Verstoring wordt centraal ingeboekt en krijgt een uniek nummer.
2. Vaststellen Prioriteit:
De prioriteit wordt bepaald door de Service desk en de Functioneel Beheerder op basis van de tabellen in de SLA, waarbij te allen tijde rekening wordt gehouden met de belangen van de gebruikers.
3. Bevestiging:
Per telefoon of via e-mail.
4. Routing:
Bij kritieke verstoringen wordt het verder oplossen van de Verstoring overgedragen aan het team van voor de Applicatie verantwoordelijke technici. De Service desk blijft daarbij verantwoordelijk voor juiste communicatie naar de Functioneel Beheerder.
5. Diagnose stellen:
In het geval van onbeschikbaarheid: personeel tracht met behulp van monitoring systemen te detecteren wat de oorzaak (oorzaken) van het probleem zijn.
Bij andere Verstoringen: MULTIsignaal zal probleem inventariseren of trachten te reproduceren.
6. Oplossing vinden en implementeren:
Herstel of reparatie vindt plaats, indien mogelijk conform het standaard draaiboek. De herstelacties worden vastgelegd in het Incidentregistratiesysteem.
MULTIsignaal controleert of naar haar oordeel de Verstoring is opgelost.
7. Escalatie:
Indien geen standaardoplossing beschikbaar is, dan wordt de Verstoring geëscaleerd naar de derdelijns specialisten. In geval van fouten in gekoppelde applicaties vindt escalatie naar de betreffende beheerder plaats. De Functioneel Beheerder wordt hiervan op de hoogte gesteld.
8. Voortgangsrapportage:
De Service desk zorgt voor rapportage m.b.t. de voortgang van het oplossingstraject naar Functioneel Beheerder, en/of voor gereedmelding naar Functioneel Beheerder.
9. Acceptatie:
De Functioneel Beheerder meldt vervolgens dat afhandeling van de Verstoring correct is. Hierna wordt de Verstoring gesloten.
10. Evaluatie:
Indien Verstoringen een repeterend karakter hebben of waarvan de oorzaak kan leiden tot nieuwe Verstoringen, wordt de Verstoring aangemeld bij probleembeheer.
Indien bij de Verstoring onbeschikbaarheid heeft plaatsgevonden buiten service level limieten, wordt uitvoerige analyse verricht door de service manager waarvan de resultaten worden gerapporteerd aan de Functioneel Beheerder conform de afspraak.

BIJLAGE VII: KOSTEN

De jaarlijkse kosten van de dienstverlening geboden aan de Gemeente wordt berekend op basis van het aantal inwoners:

Optie 1: Looptijd 3 jaar, Einddatum 1 oktober 2012	Paraaf indien u voor optie 1 kiest:	
[aantal] inwoners x 17 Eurocent ¹ per inwoner per jaar	€	(jaarlijks)

Optie 2: Looptijd 6 jaar, Einddatum 1 oktober 2015	Paraaf indien u voor optie 2 kiest:	
[aantal] inwoners x 16 Eurocent per inwoner per jaar	€	(jaarlijks)

Alle bedragen zijn in Euro en Exclusief BTW.

Het beheer genoemd in BIJLAGE I: TECHNISCH BEHEER wordt per kwartaal vooraf in rekening gebracht door MULTIsignaal aan de Gemeente (in het eerste contractjaar aan de Provincie Noord-Holland) op basis van inwonersaantal.

De jaarlijkse beheerkosten zijn gebaseerd op het aantal inwoners binnen de gemeente en worden op de volgende wijze vastgesteld:

- Bij aanvang van deze overeenkomst neemt MULTIsignaal het aantal inwoners over dat op dat moment gepubliceerd staat voor de Gemeente op <http://almanak.overheid.nl>. Peildatum bij aanvang is dus 1 oktober 2009.
- MULTIsignaal neemt in het 4e kwartaal van elk jaar het aantal inwoners van de gemeente over van <http://almanak.overheid.nl>.
- Dit aantal inwoners is de basis voor de facturatie gedurende het daaropvolgende kalenderjaar.

¹ Het bedrag van 17 Eurocent per inwoner is een gemaximeerd bedrag, uitgaande van de huidige groei van gemeenten. MULTIsignaal zal gedurende de contractduur geen prijsstijgingen doorvoeren bij het huidige aanbod van diensten.

- Het doel van het gezamenlijke MULTIsignaal concept is, dat door toename van het aantal deelnemende gemeenten, een reductie van de jaarlijkse beheerkosten per inwoner plaatsvindt. Elk jaar bepaalt MULTIsignaal in het 4e kwartaal, na afstemming met en met goedkeuring door de Raad van Advies (onder andere met betrekking tot vereiste investeringen voor de doorontwikkeling en de continuïteit van de dienstverlening), wat de jaarlijkse beheerkosten per inwoner voor het opvolgende jaar bedragen.
- MULTIsignaal vermenigvuldigt het aantal inwoners met de overeengekomen jaarlijkse beheerkosten per inwoner.
- Door fluctuaties in het aantal inwoners en aanpassing van de beheerkosten kunnen de beheerkosten jaarlijks fluctueren.

Levering geschiedt op basis van de Algemene Voorwaarden van MULTIsignaal tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Contract - Service Level Agreement

FUNCTIONEEL BEHEER



Verwijsindex

Gemeente in de Provincie Noord-Holland

Versie 1-0, Oktober 2009

INHOUDSOPGAVE

ARTIKEL 1:	DEFINITIES.....	3
ARTIKEL 2:	PARTIJEN	4
ARTIKEL 3:	CONTRACTPERIODE	4
ARTIKEL 4:	BESCHRIJVING VAN DE SERVICE	4
ARTIKEL 5:	OPLOSTIJDEN	6
ARTIKEL 6:	COMMUNICATIEMIDDELEN	8
ARTIKEL 7:	SLA NORM.....	8
ARTIKEL 8:	ESCALATIE.....	9
ARTIKEL 9:	VERANTWOORDELIJKHEID GEMEENTE	9
ARTIKEL 10:	ADMINISTRATIE.....	10
ARTIKEL 11:	BOETECLAUSULE	10
ARTIKEL 12:	ONTBINDING	11
ARTIKEL 13:	BIJLAGEN	11
ARTIKEL 14:	GESCHILLEN.....	11
ARTIKEL 15:	BEHEERSKOSTEN	12
ARTIKEL 16:	ALGEMENE VOORWAARDEN	13
ARTIKEL 17:	ONDERTEKENING	13

Bijlagen:

BIJLAGE I:	DISTRIBUTIELIJST.....	14
BIJLAGE II:	SPECIFICATIES DEELNEMENDE INSTANTIES	15
BIJLAGE III:	PROCEDURE VOOR HET AANMAKEN, BEHEREN EN VERWIJDEREN VAN EINDGEBRUIKERS EN DEELNEMENDE INSTANTIES	16

ARTIKEL 1: DEFINITIES

In dit hoofdstuk worden de in de SLA gebruikte termen nader gedefinieerd.

Applicatie	Het geheel aan ontwikkelde software dat bedoeld is om de in het functioneel ontwerp omschreven functionaliteit van het Signaleringssysteem beschikbaar te maken.
Melding	Een bericht van een Eindgebruiker per e-mail of per telefoon aan de Functioneel beheerder waarin een wens, een incident, of een vraag met betrekking tot de Applicatie of de Dienstverlening wordt omschreven.
Incident	Een Incident is een verstoring in de dienstverlening van de Applicatie zoals deze aan de Eindgebruiker is toegezegd. Anders gezegd: een gebruiker kan iets niet (meer) dat hij voorheen wel kon. Incident Management is het proces dat ten doel heeft het zo snel mogelijk herstellen van de dienstverlening aan de Eindgebruiker. Bij incident management draait alles om het herstellen van de dienstverlening.
Beschikbaarheid	Het benaderbaar zijn van de Applicatie die voldoet aan de specificaties zoals vastgelegd in het goedgekeurde functioneel ontwerp van de versie van de Signaleringssysteem- programmatuur.
Eindgebruiker	De meldingsbevoegde werkzaam bij een Deelnemende Instantie.
Deelnemende instantie	Deelnemende instanties zijn die organisaties die benoemd zijn in het (gemeentelijk, regionaal of provinciaal) convenant dat het gebruik van de Applicatie regelt en aangemerkt zijn als meldende of toezichthoudende instantie.
Contactpersoon Deelnemende Instantie	De persoon die als aanspreekpunt binnen een Deelnemende Instantie informatie vergaart en verstrekt namens de individuele gebruikers binnen die instantie.
Functioneel beheerder	De eerstelijns dienstverleners van MULTIsignaal
Contactpersoon Convenantsgebied	Dit is de contactpersoon die als aanspreekpunt binnen het convenantsgebied optreedt richting MULTIsignaal
Kantoortijden en openingstijden	Onder kantoortijden verstaan wij de periode op werkdagen tussen 8.00 en 18.00, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen. Openingstijden zijn gelijk aan kantoortijden.
Nationale feestdagen	Nieuwjaarsdag, 1 ^e en 2 ^e Paasdag, Koninginnedag, Hemelvaartsdag, 1 ^e en 2 ^e Pinksterdag, 1 ^e en 2 ^e Kerstdag.
Oplostijd	De tijd die verstrijkt tussen het moment dat een melding officieel is geregistreerd door de Functioneel beheerder en het moment van de melding door de Functioneel beheerder aan de Eindgebruiker dat diens vraag is opgelost.
Service site	Informatie- en documentendatabase MULTIsignaal (www.multisignaal.nl)
Service desk	Service desk MULTIsignaal voor eindgebruikers en primair uitvoerende partij van het Functioneel beheer (FB@multisignaal.nl)
VIR	Verwijsindex Risico's Jeugdigen, het landelijke overkoepelende instrument voor meldingen over risicojongeren tussen gemeenten in Nederland

ARTIKEL 2: PARTIJEN

Opdrachtgever, de gemeente [NAAM] (hierna te noemen de gemeente) gevestigd te Gemeente, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door

en

Opdrachtnemer, MULTIsignaal N.V. (hierna te noemen MULTIsignaal) gevestigd te Boezemweg 14, Postbus 10, 3255 ZG Oude-Tonge, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar directeur de heer R.B.P. Rentinck,

komen overeen dat alle gemaakte afspraken zoals deze worden verwoord in deze overeenkomst bindend zijn voor de levering en vergoeding van diensten.

ARTIKEL 3: CONTRACTPERIODE

Deze overeenkomst (Service Level Agreement; SLA) treedt in werking op 1 oktober 2009 en geldt tot 1 oktober 2012, waarna hij automatisch eindigt, behoudens het bepaalde in het volgende lid.

De Gemeente heeft de mogelijkheid bij aanvang van de overeenkomst te kiezen voor 1 oktober 2015 als einddatum voor deze overeenkomst. In dat geval verleent MULTIsignaal de Gemeente een korting van 1 eurocent per inwoner per jaar gedurende de gehele looptijd. De Gemeente geeft zijn keuze in looptijd aan met een paraaf in de daarvoor bestemde tabel in ARTIKEL 15: BEHEERSKOSTEN.

Partijen zullen 6 maanden vóór afloop van de overeenkomst met elkaar overleggen over voortzetting van deze overeenkomst. In het geval zij besluiten de overeenkomst voort te zetten gebeurt dit in beginsel voor de periode van drie jaar. Deze periode van drie jaar wordt vervolgens steeds stilzwijgend verlengd met een nieuwe periode van één jaar, tenzij een der partijen de overeenkomst 6 maanden voor afloop van een verlengingsperiode schriftelijk bij de andere partij opzegt.

ARTIKEL 4: BESCHRIJVING VAN DE SERVICE

Deze SLA beschrijft de dienstverlening van MULTIsignaal aan de Gemeente aangemerkt als Functioneel beheer met betrekking tot het gebruik van de Applicatie.

4.1. Het inrichten van het systeem

De Functioneel beheerder draagt zorg voor de inrichting van de modules in opdracht van de Contactpersoon Convenantsgebied. De Functioneel beheerder beheert de overeengekomen inrichting van de Applicatie. Op basis van wensen van gebruikers en trends in het gebruik doet de Functioneel beheerder pro-actief voorstellen voor aanpassingen in de inrichting van de Applicatie aan de Contactpersoon Convenantsgebied. De Functioneel beheerder draagt zorg voor de beschikbaarheid van actuele Eindgebruikersdocumentatie in lijn met de actuele inrichting van de Applicatie.

4.2. Beheer van Deelnemende Instanties en Eindgebruikers

In opdracht van de Contactpersoon Convenantsgebied en op basis van actuele informatie van de Contactpersoon Deelnemende Instanties draagt de Functioneel beheerder zorg voor het aanmaken, beheren en verwijderen van Deelnemende Instanties en Eindgebruikers. Het uitgeven, verlengen, vernieuwen en beëindigen van gebruikersnamen en toegangscode maakt hier expliciet onderdeel van uit. De Contactpersoon Convenantsgebied en de Contactpersoon Deelnemende Instanties dragen de verantwoordelijkheid voor het verstrekken van de accurate en actuele informatie aan de Functioneel beheerder en geven finale autorisatie voor het uitvoeren van deze handelingen. De Functioneel beheerder is verantwoordelijk voor het binnen de overeengekomen tijdsbestek doorvoeren van de gevraagde wijzigingen. In Bijlage III worden de bijbehorende procedures beschreven.

4.3 Aanmelden en beheren van de Koppeling VIR

Functioneel beheer draagt zorg voor het aanmelden en beheren van de koppeling aan de VIR. De Contactpersoon Convenantsgebied is verantwoordelijk voor het convenant dat hieraan ten grondslag ligt en de navolging van de voorwaarden daarin, wat randvoorwaardelijk is. De Functioneel beheerder is binnen de grenzen van het Convenant en de mogelijkheden van de volgens de met de VIR overeengekomen procedure verantwoordelijk voor het aanmelden en beheren van deze koppeling.

4.4 Meldingen van Eindgebruikers

De primaire taak van de Functioneel beheerder is het ontvangen, registreren en beantwoorden van Meldingen van Eindgebruikers. Meldingen kunnen zowel vragen, wensen als Incidenten betreffen. Meldingen kunnen per e-mail (24 uur per dag), op de Service Site of per telefoon binnen Kantoortijden aan Functioneel beheer doorgegeven worden. De Functioneel beheerder voert een actuele administratie van de Meldingen, houdt contact met de Eindgebruiker over de voortgang van de beantwoording van diens Melding en lost de Melding gemiddeld binnen de overeengekomen Oplostijd op.

4.5. Genereren van reguliere management informatie

MULTIsignaal genereert maandelijks een overzicht van het gebruik van het risicosignaleringssysteem binnen de functionele mogelijkheden van de rapportagemodule. De samenstelling van dit overzicht wordt in samenspraak tussen de Contactpersoon Convenantsgebied en de Functioneel beheerder vastgesteld. De Functioneel beheerder beheert deze afspraak. Beiden kunnen het initiatief nemen tot het maken van een aanpassing van de samenstelling van deze rapportage. Deze rapportage wordt uiterlijk op de 5^e werkdag van de nieuwe maand ter beschikking gesteld aan de Contactpersoon Convenantsgebied.

4.6. Genereren van ad-hoc management informatie

De Contactpersoon Convenantsgebied of de Contactpersoon Deelnemende Instantie hebben het recht gezamenlijk maximaal 5 ad-hoc rapportages per maand aan te vragen bij de Functioneel beheerder. De gevraagde rapportage is beperkt tot de functionele mogelijkheden van de rapportage module van het risicosignaleringssysteem. De Functioneel beheerder levert binnen 5 werkdagen de gevraagde rapportage op.

4.7 Periodieke communicatie aan de Eindgebruikers

In overleg met de Contactpersoon Convenantsgebied zorgt de Functioneel beheerder voor periodieke en indien noodzakelijk tussentijdse informatie aan de gehele populatie Eindgebruikers in geval van wijzigingen of verstoringen die het gebruik van de Applicatie aangaan. In geval van wijzigingen in de inrichting of functionaliteit van de Applicatie meldt de Functioneel beheerder deze 10 werkdagen van te voren, tenzij het doorvoeren van deze wijziging uit het oogpunt van het gebruik zwaarder weegt dan de vroegtijdige aankondiging ervan, dit ter beoordeling aan de Contactpersoon Convenantsgebied. Informatie over Verstoringen of Gepland onderhoud en oplossen daarvan vinden direct plaats. Twee maal per jaar levert Functioneel beheer een generieke nieuwsbrief met lokale gebruikersinformatie aan de Contactpersoon Convenantsgebied. De Contactpersoon Convenantsgebied past deze desgewenst aan en draagt zorg voor de verzending aan de Eindgebruikers en Deelnemende Instanties.

4.8. Rapportage over de dienstverlening van Functioneel beheer.

Elk kwartaal verstrekt de Functioneel beheerder een overzicht over de dienstverlening van Functioneel beheer die in elk geval zal bevatten:

- Aantal Meldingen
- De aard van de Meldingen
- De gemiddelde Oplostijd van de Meldingen
- Verstrekte Rapportages
- Overzicht van Incidenten en Gepland onderhoud die de Beschikbaarheid van de Applicatie beïnvloed hebben

ARTIKEL 5: OPLOSTIJDEN

Verwijzing naar Artikel	Activiteit van Functioneel beheerder	Oplostijd
4.1	Eenmalige inrichting van het systeem	Projectmatige aanpak, doorlooptijd in overleg met gemeentelijke of regionale projectleider
	Aanpassing inrichting van het systeem	Binnen 10 werkdagen na verzoek door Contactpersoon Convenantsgebied
	Actuele Eindgebruikersdocumentatie beschikbaar stellen	Op het moment van ingebruikname of zoveel eerder als separaat overeengekomen
4.2	Afhandelen van individuele verzoeken tot aanmaken, wijzigen of verwijderen van Eindgebruikers, geautoriseerd door Contactpersoon Deelnemende Instantie.	Binnen 1 werkdag
	Afhandelen van verzoeken tot het vernieuwen van de toegangscode van een individuele gebruiker, geautoriseerd door Contactpersoon Deelnemende Instantie.	Binnen 4 werkuren

	Afhandelen van gecombineerde verzoeken tot aanmaken, wijzigen of verwijderen van Deelnemende Instanties en Eindgebruikers (In tegenstelling tot individuele verzoeken betreft het hier > 5 met elkaar samenhangende handelingen), geautoriseerd door Contactpersoon Deelnemende Instantie.	Binnen 5 werkdagen
	Afhandelen van verzoeken tot het met spoed verwijderen van een gebruiker in verband met beveiligingsrisico, geautoriseerd door Contactpersoon Deelnemende Instantie.	Binnen 1 werkdag
4.3	Koppeling aan de VIR	Projectmatige aanpak, doorlooptijd in overleg met gemeentelijke of regionale projectleider
4.4	De bereikbaarheid van de Service desk per telefoon of e-mail	De Service desk kent tijdens de Kantoortijden een bereikbaarheid van 99,8%
	Het oplossen van vragen over het gebruik van het systeem	Binnen 1 werkdag
	Het registreren van meldingen van wensen en het plaatsen van wensen op de wensenlijst	Binnen 1 werkdag
	Het oplossen van bugs en supportvragen	Uiterlijk binnen 4 werkdagen nadat van de 2 ^e of 3 ^e lijn een oplossing of een planning verkregen is, geeft Functioneel beheer deze aan de eindgebruiker door. Functioneel beheer bewaakt de afspraken met de toeleveranciers en informeert de Eindgebruikers over de voortgang.
4.5	Reguliere management informatie op maandbasis verstrekken aan de Contactpersoon Convenantsgebied	Uiterlijk op de 5 ^e werkdag van de nieuwe maand
4.6	Ad-hoc management informatie op verzoek van Contactpersoon Convenantsgebied of Contactpersoon Deelnemende Instantie	Uiterlijk binnen 5 werkdagen
4.7	Het melden van wijzigingen in de inrichting of functionaliteit van de Applicatie van te voren aan de Eindgebruikers en de Contactpersonen Deelnemende Instanties.	Tenminste 10 werkdagen voor de wijziging, tenzij doorvoeren van de wijziging uit het oogpunt van het gebruik zwaarder weegt, dit ter beoordeling aan de Contactpersoon Convenantsgebied
	Aanleveren van input voor een reguliere nieuwsbrief aan de Contactpersoon Convenantsgebied	2 maal per jaar
4.8	Rapportage over de dienstverlening van Functioneel beheer	Uiterlijk 10 dagen na het verstrijken van de maand

ARTIKEL 6: COMMUNICATIEMIDDELEN

SERVICE SITE:

Via de Service site kan de Eindgebruiker actuele informatie vinden over ontwikkelingen, vraag en antwoord, verstoringen, handleidingen en downloads voor gebruik van de applicatie(s).

SERVICE DESK:

De Service desk is gedurende Kantoortijden bereikbaar via telefoonnummer 0187-641219 en per e-mail via FB@multisignaal.nl.

De bereikbaarheid van de Service desk wordt als volgt berekend:

De periode waarin de maximale maandelijkse bereikbaarheid wordt vastgesteld (MMB) is gelijk aan het aantal uren per maand (UM). Uitgesloten Uren (is buiten kantoortijden) (UU).

In formule: $MMB = UM - UU$ In uren, per maand $UM = 672 \text{ of } 696 \text{ of } 720 \text{ of } 744 \text{ uren}$

Downtime (DT) is het aantal uren dat de Service desk telefonisch of per e-mail niet bereikbaar was door technisch falen of door afwezigheid van personeel en wordt gemeten gedurende Kantooruren.

Bereikbaarheid (B) per maand is gelijk aan de maximale maandelijkse beschikbaarheidperiode (MMB) minus de down time (DT), gedeeld door de maximale maandelijkse beschikbaarheidperiode (MMB), uitgedrukt in een percentage.

In formule: $B = (MMB - DT) / MMB * 100\%$

ARTIKEL 7: SLA NORM

Meetpunt	Berekening
SLA Norm % = de Servicedesk is 99,8 % van de Kantoortijden bereikbaar.	((Bereikbaarheid % / SLA-norm %) = score1 (in procenten) Bereikbaarheid % wordt bepaald volgens onderstaande definitie.
SLA Norm % = 90% van alle Meldingen wordt binnen de overeengekomen Oplostijd afgesloten	(Werkelijk % Meldingen binnen Oplostijd opgelost / SLA Norm %) = score2 (in procenten)
Totale score	(Score1 + Score2) / 2 = Score Totaal (in procenten)

Bereikbaarheid % van de Servicedesk wordt als volgt berekend:

Maximale bereikbaarheid (MB) = Kantoortijden in de betreffende maand uitgedrukt in uren

Onbereikbaarheid (OB) = het aantal uren dat de Servicedesk telefonisch en per e-mail niet bereikbaar was door technisch falen of door afwezigheid van personeel en wordt gemeten gedurende Kantooruren.

Bereikbaarheid % is In formule: $((MB - OB) / MB) \times 100\%$

ARTIKEL 8: ESCALATIE

Indien de uitvoering van de beschreven dienstverlening niet via de reguliere weg bewerkstelligd kan worden, is het middel van escalatie aanwezig. Hierdoor kan door extra bevoegdheid (hiërarchische escalatie) of extra competentie (functionele escalatie) verkregen worden. Escalatie van Verstoringen vindt plaats volgens het onderstaande schema

Het escalatieschema is als volgt:

Niveau	Gemeente	MULTIsignaal
0	Eindgebruiker	Medewerker Service desk
1	Contactpersoon Convenantsgebied of Contactpersoon Deelnemende Instantie	Service manager
3	Eindverantwoordelijke Gemeente	Directeur MULTIsignaal

ARTIKEL 9: VERANTWOORDELIJKHEID GEMEENTE

Om de functioneel beheer activiteiten naar tevredenheid van de Eindgebruikers, Deelnemende Instanties en Gemeente uit te kunnen voeren is MULTIsignaal afhankelijk van de invulling van onderstaande verantwoordelijkheden door de Gemeente:

- De Contactpersoon Convenantsgebied is verantwoordelijk voor het inzichtelijk hebben en houden van de ontwikkelingen in de lokale en regionale keten van Deelnemende Instanties;
- De Contactpersoon Convenantsgebied draagt zorg voor besluitvorming door of namens de Deelnemende Instanties over de functionaliteit en het gebruik van de Applicatie;
- De Contactpersoon Convenantsgebied draagt zorg voor het verstrekken van actuele informatie over de Deelnemende Instanties en diens Eindgebruikers met betrekking tot toegang en gebruik van de Applicatie, door de Contactpersonen Deelnemende Instanties;

In onderstaande tabel worden enerzijds activiteiten en anderzijds documenten benoemd. Als het over documenten gaat, betreft het de verantwoordelijkheden voor het beheer van de inhoud van deze documenten.

Hoofdactiviteit	Gemeente		MULTIsignaal		
	Contactpersoon Convenantsgebied	Eind- verantwoordelijke	Directeur	Service Manager	Functioneel beheerder
Overeenkomen SLA	A	I	R	I	C
Opstellen Servicerapportage	C	I	A	R	C
Evalueren SLA	A	I	R	I	C
Opstellen Service Quality Plan	C	-	A	R	C
Overeenkomen extra diensten	A	I	R	I	C
Uitvoeren dienst	C	I	A	I	R
Bewaken diensten	I	-	A	R	C

R = Responsible (= verantwoordelijk voor uitvoering).
A = Accountable (= managementverantwoordelijk voor proces).
C = Consulted.
I = Informed.

ARTIKEL 10: ADMINISTRATIE

MULTIsignaal voert een actuele administratie van alle meldingen en van alle details van Eindgebruikers, Contactpersonen Convenantsgebied en Contactpersonen Deelnemende Instanties. MULTIsignaal draagt tevens zorg voor een actuele reservekopie van deze gegevens.

ARTIKEL 11: BOETECLAUSULE

Wanneer de Gemeente een verstoring van de levering van de dienst Functioneel Beheer ondervindt, en de Gemeente zodanig heeft voorzien in haar verantwoordelijkheden uit ARTIKEL 9:

VERANTWOORDELIJKHEID GEMEENTE, zodat de Gemeente geen belemmering vormt in de levering van de dienst Functioneel Beheer, heeft de Gemeente recht op compensatie als beschreven in dit artikel. Er is sprake van verstoring van de levering van de dienst Functioneel Beheer in het geval dat Score Totaal zoals genoemd in ARTIKEL 7: SLA NORM, kleiner is dan 100 %.

Bij het - drie maanden opeenvolgend - niet behalen van de SLA norm, worden de maandelijks verschuldigde beheerskosten in de betreffende maanden door MULTIsignaal gedeeltelijk aan de Gemeente gecrediteerd.

Het te crediteren deel van de maandelijkse beheerskosten is gelijk aan:

$$(100 \% - \text{ScoreTotaal}) \times \text{beheerskosten} / 12$$

Alle claims vallende onder de boeteclausule dienen binnen een maand na het uitkomen van de kwartaalrapportage schriftelijk ingediend te worden bij MULTIsignaal. Op claims wordt door MULTIsignaal binnen 4 werkdagen gereageerd. De totale onderzoeks- en responsetijd zal maximaal 10 werkdagen bedragen.

Voor geaccepteerde claims zal door MULTIsignaal binnen 30 werkdagen een creditnota aan de Gemeente worden verzonden.

ARTIKEL 12: ONTBINDING

Beide partijen kunnen deze overeenkomst tussentijds opzeggen, rekeninghoudend met een opzegtermijn van 3 maanden, indien één van de onderstaande situaties zich voordoet.

- herhaaldelijk niet nakomen van de afspraken zoals vastgelegd in deze overeenkomst;
- grove nalatigheid of het optreden van onoverbrugbare verschillen.

Wordt de grond voor ontbinding door één van beide partijen betwist en is er géén onderlinge schikking mogelijk, dan is er sprake van een geschil als genoemd in en wordt overeenkomstig gehandeld.

ARTIKEL 13: BIJLAGEN

De bijgesloten bijlagen maken onverbrekelijk onderdeel uit van deze overeenkomst.

ARTIKEL 14: GESCHILLEN

Indien partijen een geschil hebben en hierover geen overeenstemming kunnen bereiken, zal dit ter arbitrage worden voorgelegd aan de Stichting Geschillenoplossing Organisatie en Automatisering, gevestigd te Rotterdam.

Indien één der partijen zich niet kan vinden in het advies van de arbitrage, kan er rechtspraak worden gevraagd. Deze zal worden voorgelegd aan de rechtbank te Rotterdam.

Er is sprake van een geschil als één der partijen deze mening is toegedaan.

ARTIKEL 15: BEHEERSKOSTEN

De jaarlijkse kosten van de dienstverlening Functioneel beheer geboden aan de Gemeente bedragen:

Optie 1: Looptijd 3 jaar, Einddatum 1 oktober 2012	Paraaf indien u voor optie 1 kiest:	
[aantal] inwoners x 6 Eurocent per inwoner per jaar	€	(jaarlijks)

Optie 2: Looptijd 6 jaar, Einddatum 1 oktober 2015	Paraaf indien u voor optie 2 kiest:	
[aantal] inwoners x 5 Eurocent per inwoner per jaar	€	(jaarlijks)

Alle bedragen zijn in Euro en Exclusief BTW.

De beheerkosten worden per kwartaal vooraf in rekening gebracht door MULTIsignaal aan de Gemeente.

De jaarlijkse beheerkosten zijn gebaseerd op het aantal inwoners binnen de gemeente en worden op de volgende wijze vastgesteld:

- Bij aanvang van deze overeenkomst neemt MULTIsignaal het aantal inwoners over dat op dat moment gepubliceerd staat voor de Gemeente op <http://almanak.overheid.nl>. Peildatum bij aanvang is dus 1 oktober 2009.
- MULTIsignaal neemt in het 4e kwartaal van elk jaar het aantal inwoners van de gemeente over van <http://almanak.overheid.nl>.
- Dit aantal inwoners is de basis voor de facturatie gedurende het daaropvolgende kalenderjaar.
- MULTIsignaal vermenigvuldigt het aantal inwoners met de jaarlijkse beheerkosten per inwoner.
- Door fluctuaties in het aantal inwoners kunnen de beheerkosten jaarlijks fluctueren.

ARTIKEL 16: ALGEMENE VOORWAARDEN

De algemene leveringsvoorwaarden van MULTIsignaal zijn op deze overeenkomst van toepassing.

ARTIKEL 17: ONDERTEKENING

Gemeente (naam)

Namens deze,

Datum :

MULTIsignaal NV

Namens deze,

Dhr. R.B.P. Rentinck

Datum :

BIJLAGE I: DISTRIBUTIELIJST

Nieuwe versies van de SLA worden altijd verzonden aan de volgende personen:

Naam	Organisatie	Functie

CONTACTPERSONEN

Vertegenwoordiger Gemeente	Naam contactpersoon gemeente en contactdetails
Service Manager	De heer R.H. van den Bosch Ruben@multisignaal.nl 0187-640080
Directeur MULTIsignaal	Mevrouw A.M.C.P. Gommans Anouk@multisignaal.nl 0187-640080

BIJLAGE II: SPECIFICATIES DEELNEMENDE INSTANTIES

De volgende organisatie zijn onderdeel van het ketensamenwerkingsverband van de gemeente [NAAM] en zullen gebruik maken van het signaleringssysteem.

Naam Deelnemende Instantie	Soort organisatie	Contactpersoon Deelnemende Instanties	Aantal gebruikers	NAW gegevens

Let op: Deze lijst is van belang voor het invoeren van instanties in de applicatie, maar dadelijk ook voor de aanmelding bij de Landelijke Verwijsindex. Functioneel beheer zal zorg dragen voor de registratie in de MULTIsignaal applicatie voor de Gemeente. Deze Deelnemende Instanties dienen volledig gelijk te zijn aan de registratie van organisaties in de Landelijke Verwijsindex. (Zie aanmeldingsprocedure).

Let op: Voor een succesvolle deelname aan risicosignalering en de aanmelding aan de Landelijke Verwijsindex dient u over een convenant te beschikken, waarin de Deelnemende Instanties eveneens opgenomen zijn. Een model daarvan, opgesteld in samenwerking met de projectorganisatie van de Landelijke Verwijsindex, is beschikbaar bij MULTIsignaal.

BIJLAGE III: PROCEDURE VOOR HET AANMAKEN, BEHEREN EN VERWIJDEREN VAN EINDGEBRUIKERS EN DEELNEMENDE INSTANTIES

Basisafspraken:

- de verantwoordelijkheid voor de juistheid van het toetreden of verwijderen van Deelnemende Instanties ligt bij de Contactpersoon Convenantsgebied.
- de verantwoordelijkheid voor de juistheid van informatie over Eindgebruikers en Deelnemende Instanties ligt bij de Contactpersoon Deelnemende Instantie.
- Deze personen spelen een actieve rol in het aanleveren en het desgevraagd ad-hoc of periodiek controleren van de informatie over personen en instanties.
- Het basisprincipe geldt dat het voor de Eindgebruiker gebruikte e-mailadres onderdeel uitmaakt van het domein van de Deelnemende Instantie. Als voorbeeld: een medewerker van de GGD in Flevoland wordt met het e-mailadres ...@GGDFlevoland.nl aangemaakt en niet met een ander e-mailadres, zoals ...@hotmail.com of ...@gmail.com. Dit principe levert een bijdrage aan de veiligheid van het systeem, bijvoorbeeld bij het vertrek van medewerkers bij de instantie.
- In geval van twijfel of uitzondering, heeft Functioneel beheer het recht om extra autorisatie of instemming van de Contactpersoon Deelnemende Instantie te vragen. Bij het uitblijven van deze autorisatie of instemming heeft Functioneel beheer het recht het aanmaken, aanpassen of verwijderen van Eindgebruikers uit het systeem te weigeren en de aanvrager door te verwijzen naar de Contactpersoon.

Procedure voor aanmaken of verwijderen van nieuwe Deelnemende Instanties

1. De Contactpersoon Convenantsgebied vraagt de Functioneel beheerder met een compleet ingevuld formulier over te gaan tot het aanmaken of verwijderen van een Deelnemende Instanties.
2. In geval van een nieuw toe te voegen instantie: met de ondertekening van het formulier verklaart de Convenant Houder dat de Deelnemende Instantie onderdeel uitmaakt van het convenant.
3. Het formulier bevat in elk geval de contactgegevens van de Contactpersoon Deelnemende Instantie
4. De Functioneel beheerder maakt/wijzigt de Deelnemende Instantie met haar kenmerken en systeeminstellingen in de Verwijsindex en draagt zorg voor analoge vermelding in de VIR.
5. De Functioneel beheerder maakt/wijzigt tevens de Contactpersoon Deelnemende Instantie in de Verwijsindex en neemt contact op met deze persoon om de informatie van de overige Eindgebruikers te verkrijgen

Procedure voor aanmaken/wijzigen/verwijderen van nieuwe Eindgebruikers

1. De Contactpersoon Deelnemende Instantie vraagt de Functioneel beheerder met een compleet ingevulde tabel over te gaan tot het aanmaken, wijzigen of verwijderen van meerdere Eindgebruikers.

2. In geval van nieuw toe te voegen Eindgebruikers: met de ondertekening van het formulier verklaart de Convenant Houder dat de Eindgebruikers gehouden zijn aan de regels in het toepasselijke convenant.
3. De Functioneel beheerder maakt/wijzigt de Eindgebruikers met kenmerken in de Verwijsindex.

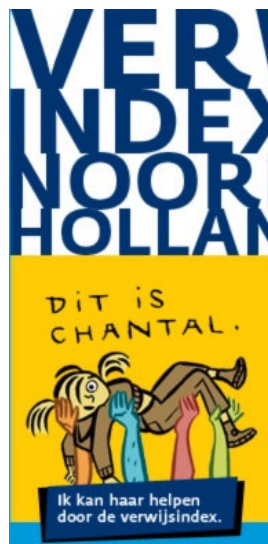
Procedure voor het vernieuwen van het password van bestaande Eindgebruikers of het verstrekken van een vergeten gebruikersnaam.

1. De Eindgebruikers vraagt de Functioneel beheerder om het verstrekken van een nieuw password of het verstrekken van een vergeten gebruikersnaam. Deze vraag wordt per e-mail, telefonisch of via een selfservice pagina van de Servicesite van MULTIsignaal (in ontwikkeling)
2. De Functioneel beheerder stelt verificatievragen aan de gebruiker om vast te stellen of het hier om dezelfde persoon gaat als reeds opgenomen in het systeem.
3. In geval van twijfel over de authenticiteit van het verzoek, heeft de Functioneel beheerder het recht de verzochte handeling pas uit te voeren na instemming door de Contactpersoon Deelnemende Instantie.
4. De Functioneel beheerder verstrekt alle informatie slechts per e-mail aan het in onze gebruikersregistratie vastgelegde e-mailadres. Telefonisch worden dus geen toegangscodes of gebruikersnamen verstrekt !

Convenant Verwijsindex Noord-Holland

Regio Midden- en Zuid
Kennemerland
VerKen

**Samenwerkingsconvenant voor de
Verwijsindex Noord-Holland met aansluiting op de
landelijke Verwijsindex Risico's Jeugdigen.**



Versie 2.0

21 september 2009

De colleges van Burgemeester en Wethouders van de gemeenten Midden- en Zuid Kennemerland:

Gemeente Beverwijk
Gemeente Heemskerk
Gemeente Velsen
Gemeente Uitgeest
Gemeente Bloemendaal
Gemeente Haarlem
Gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude
Gemeente Heemstede
Gemeente Zandvoort

en

Het bevoegd gezag van:

- Raad voor de Kinderbescherming
- Bureau Jeugdzorg Noord-Holland
- Jeugdgezondheidszorg Kennemerland 0-4
- Jeugdriagg ZHN
- Stichting Halt
- Brijder verslavingszorg
- MEE Noordwest-Holland
- GGD Kennemerland
- St. Maatschappelijke dienstverlening Midden-Kennemerland
- Kontext Welzijn en Maatschappelijke dienstverlening
- UWV-Werkbedrijf
- Lucertis B.V.
- Leerplicht/Regionaal Meld- en Coördinatiepunt

Overwegende

- dat alle convenantpartijen werkzaam zijn in, of een verantwoordelijkheid hebben binnen de domeinen: jeugdzorg, (geestelijke) gezondheidszorg, jeugdgezondheidszorg, onderwijs, maatschappelijk werk, schuldhulpverlening, politie en justitie, en mede tot taak hebben om het welzijn van jeugdigen te bevorderen;
- dat het in het kader van deze taak voor tijdige en effectieve interventies noodzakelijk is dat signalen van verschillende beroepskrachten en instellingen over jeugdigen die het risico lopen in hun fysieke, psychische, sociale of cognitieve ontwikkeling naar volwassenheid te worden belemmerd, bij elkaar worden gebracht om zo tot afstemming en tot een gezamenlijke aanpak te komen gericht op het wegnemen of terugbrengen van de risico's en belemmeringen.

In aanmerking nemende

- De Leerplichtwet 1969;
- De Wet bescherming persoonsgegevens;
- De Wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst;
- de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg;
- De Wet op de jeugdzorg;
- De Wet en het Besluit politiegegevens;
- De Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens, alsmede de Aanwijzing Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens;
- De Wet Maatschappelijke Ondersteuning;
- De Beroepscode van de maatschappelijk werkende;
- De Gedragscode van het Nederlands Instituut van Psychologen;
- De Gedragscode van de Nederlandse Vereniging van Pedagogen en Onderwijskundigen;
- De tekst van wetsvoorstel m.b.t. de Verwijsindex Risico's Jeugdigen (Kamerstukken 2008 – 2009 nr 31 855 1 tot en met 3)
- Het model samenwerkingsconvenant Verwijsindex Risico's Jeugdigen (versie proeftuin 1.0).

Besluiten een verwijsindex voor jeugdigen in het leven te roepen en maken daartoe de volgende samenwerkingsovereenkomsten.

Artikel 1. Begripsbepalingen

actie	iedere professionele interventie van een meldingsbevoegde die er op is gericht de jeugdige te helpen, steun te bieden, of anderszins de belemmeringen in zijn groei naar volwassenheid weg te nemen of terug te brengen;
actieve melding	melding in de verwijsindex waarvan de afloopdatum nog niet is bereikt en die niet is afgemeld;
afloopdatum	datum waarop een actieve melding automatisch wordt geïnactiveerd;
beleidsfunctionaris	de functionaris die in opdracht en onder verantwoordelijkheid van het college van B&W toeziet op de processen binnen de verwijsindex, zonodig voorstellen doet voor aanpassingen van het systeem, contacten onderhoudt met de convenantpartners en nieuwe convenantpartners werft;
betrokkene	de jeugdige op wie een persoonsgegeven betrekking heeft, en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger;
bijzondere persoonsgegevens	persoonsgegevens betreffende iemands godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, gezondheid, seksuele leven, alsmede persoonsgegevens betreffende het lidmaatschap van een vakvereniging, strafrechtelijk persoonsgegeven en persoonsgegevens over onrechtmatig of hinderlijk gedrag in verband met een opgelegd verbod naar aanleiding van dat gedrag;
college van B&W	het college van Burgemeester & Wethouders van de gemeente van de woon – of verblijfplaats van de jeugdige;
convenantpartij	de instelling of de zelfstandig gevestigde beroepskracht die dit convenant heeft ondertekend en daardoor bevoegd is om meldingen te doen in de verwijsindex en informatie over meldingen van anderen uit de verwijsindex te ontvangen;
convenantbeheerder	de functionaris of instelling die in opdracht van de gezamenlijke colleges van B&W in Midden- en Zuid-Kennemerland de persoonsgegevens die ten behoeve van de verwijsindex worden verwerkt, onder zijn hoede heeft, technisch nieuw toegelaten convenantpartijen toegang verschaft tot de verwijsindex en in verband daarmee autorisaties toekent.;
gezamenlijke aanpak	samenhangend geheel van interventies in reactie op een match ontworpen en uitgevoerd door de bij de match betrokken meldingsbevoegden;
historisch meldingenarchief	opslag van geïnactiveerde meldingen die niet meer leiden tot een match, indien een nieuwe melding over dezelfde jeugdige wordt gedaan. Een geïnactiveerde melding wordt 5 jaar vastgehouden voordat deze definitief wordt verwijderd.
instellingscoördinator	de door het bevoegd gezag van een instelling die convenantpartij is, aangewezen functionaris die binnen de instelling werkzaam is, met als taak de contactgegevens van de meldingsbevoegden te

in-verhuisbericht	beheren en zo nodig, aan te passen en de signalen uit de verwijsindex te beheren; bericht van de landelijke verwijsindex aan de door het college van B&W aangewezen ontvanger van verhuisberichten dat een jeugdige is verhuisd naar de gemeente;
is-verhuisdsignaal	bericht van de landelijke verwijsindex aan de melders en aan de procesmanager dat een jeugdige van wie een nog actieve melding is opgenomen in de verwijsindex is verhuisd;
jeugdige	een persoon tot 23 jaar;
landelijke verwijsindex	het landelijk risicosignaleringssysteem onder verantwoordelijkheid van de minister van Jeugd en Gezin, waarop de Verwijsindex Noord-Holland is aangesloten;
match	twee of meer meldingen in de verwijsindex over een zelfde jeugdige;
matchregisseur	De meldingsbevoegde die verantwoordelijk is voor het verzorgen van de afstemming tussen de bij de casus betrokken instellingen, het onderhouden van de contacten met cliënt of gezin en het bewaken van effectiviteit en voortgang van geboden dienstverlening.
meldingsbevoegde	de beroepskracht die zelf convenantpartij is, of die werkzaam is voor een instelling die convenantpartij is, en die hem bevoegd heeft verklaard tot het doen van een melding;
melden	het afgeven van een melding in de verwijsindex over een individuele jeugdige door een meldingsbevoegde omdat hij een redelijk vermoeden heeft dat de jeugdige het risico loopt in zijn ontwikkeling naar volwassenheid te worden belemmerd;
melder	de meldingsbevoegde die een jeugdige heeft gemeld;
niet – actieve melding	melding die is geïnactiveerd omdat de looptijd van twee jaar is verstreken of handmatig door de meldingsbevoegde is geïnactiveerd.
overleg	contact na een match over een jeugdige tussen meldingsbevoegden die een melding met betrekking tot dezelfde jeugdige hebben gedaan;
ontvanger in-verhuisberichten	de door het college van B&W aangewezen functionaris, zijnde de procesmanager belast met het in ontvangst nemen en in de verwijsindex verwerken van in-verhuisberichten;
persoonsgegevens	elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon;
procesmanager	de door de colleges van B&W gezamenlijk aan te wijzen functionaris die, • nagaat of meldingsbevoegden die een jeugdige in de verwijsindex hebben gemeld met elkaar contact hebben opgenomen, afspraken hebben gemaakt over wie welke actie onderneemt en of die actie daadwerkelijk is ondernomen; • indien de meldingsbevoegden aangeven dat een casus procesmatig stagneert de nodige maatregelen neemt die noodzakelijk zijn om de hulp aan de jeugdige op gang te brengen;

risico	het redelijk vermoeden van een risico dat een jeugdige wordt belemmerd in zijn lichamelijke, psychische, sociale of cognitieve ontwikkeling naar volwassenheid;
verwijsindex	De Verwijsindex Noord-Holland regio Midden- en Zuid Kennmerland
verantwoordelijke	verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens; voor dit convenant, het college van B&W van de woon – of verblijfplaats van de jeugdige;
verwerking van persoonsgegevens	elke handeling, of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens;
wettelijk vertegenwoordiger	de ouder of de voogd die het gezag over een minderjarige uitoefent.

Artikel 2. Doel van de samenwerking en van de verwerking van persoonsgegevens

1. De convenantpartijen beogen door hun samenwerking gezamenlijk gebruik te maken van de Verwijsindex Noord-Holland, om zo tijdig, effectief en gezamenlijk te kunnen interveniëren indien bij meer instellingen of beroepskrachten het redelijk vermoeden ontstaat dat een jeugdige het risico loopt in zijn fysieke, psychische, sociale of cognitieve ontwikkeling naar volwassenheid te worden belemmerd.
2. Verwerking van persoonsgegevens daarvoor is noodzakelijk in relatie tot de volgende doelen:
 - het vroegtijdig signaleren van problemen en het mede daardoor adequaat bieden van hulp;
 - de lichamelijke, psychische, sociale en cognitieve ontwikkeling van de jeugdige bevorderen;
 - maatschappelijke uitval voorkomen en beperken;
 - afstemming en samenwerking bevorderen tussen bij de jeugdige betrokken convenantpartijen;
 - informatie genereren ten behoeve van procesbewaking en toezicht.

I. Taken, functies en verantwoordelijkheden

Artikel 3. Colleges van B&W, beleidsfunctionaris, procesmanager, convenantbeheerder en ontvanger inhuurberichten

1. De colleges van B&W bevorderen vanuit hun regietaken in het jeugdbeleid, ieder in de eigen gemeente, het gebruik van de verwijsindex door de convenantpartijen en houden vanuit deze zelfde rol toezicht op de naleving van het convenant. Zij oefenen ieder hun toezichtstaken uit voor zover het betreft de werking van de verwijsindex en het convenant in de eigen gemeente en ten aanzien van jeugdigen die hun woon – of verblijfplaats hebben in de eigen gemeente.
2. Het college van B&W van de woon – of verblijfplaats van de jeugdige treedt op als verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens, voor de verwerking van persoonsgegevens van de betreffende jeugdige en draagt in deze hoedanigheid zorg voor een veilige en zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens, conform de wet en dit convenant. Betrokkenen

kunnen zich voor het uitoefenen van hun wettelijke rechten, zoals omschreven in de artikelen 17,18, en 19 van dit convenant, wenden tot dit college.

3. De colleges van B&W wijzen een beleidsfunctionaris aan die op aanwijzing en onder verantwoordelijkheid van het college de taken genoemd in lid 1 en 2 uitvoert.
4. De colleges van B&W wijzen een procesmanager aan die indien meldingsbevoegden na een match geen overleg met elkaar plegen, of er niet in voldoende mate in slagen om tot een gezamenlijk aanpak te komen, de maatregelen neemt die noodzakelijk zijn om de hulp aan de jeugdige op gang te brengen. In het geval dat een gemeente of een regio besluit de procesmanager onder te brengen bij een gemeente, kan ervoor gekozen worden de rollen van beleidsfunctionaris en procesmanager te combineren.
5. De colleges van B&W wijzen een convenantbeheerder aan met als taak het onder zijn hoede nemen van de persoonsgegevens die ten behoeve van de verwijsindex worden verwerkt, het toegang verschaffen tot de verwijsindex van (nieuwe) toegelaten gebruikers en in verband daarmee het toekennen van autorisaties.
6. De procesmanager is tevens ontvanger in-verhuisberichten met als taak de verhuisgegevens van een jeugdige op te nemen in de verwijsindex.

Artikel 4. Verantwoordelijkheden van het college van B&W als verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens

1. De verantwoordelijke zoals omschreven in artikel 3 lid 2 is verantwoordelijk voor de naleving van de bepalingen in dit convenant met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en voor alle wettelijke verplichtingen met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van jeugdigen van wie persoonsgegevens worden opgenomen in de verwijsindex.
2. De verantwoordelijke zoals omschreven in artikel 3 lid 2 treft voorzieningen ter bevordering van de juistheid en volledigheid van de opgenomen persoonsgegevens.
3. De verantwoordelijke zoals omschreven in artikel 3 lid 2 ziet er op toe dat ten aanzien van de beveiliging van de persoonsgegevens afdoende maatregelen worden genomen. Deze maatregelen staan beschreven in het beveiligingsplan van de verantwoordelijke. Dit beveiligingsplan is als bijlage 3 toegevoegd aan dit convenant.
4. De verantwoordelijke zoals omschreven in artikel 3 lid 2 ziet er tevens op toe dat uitsluitend de voor het doel noodzakelijke persoonsgegevens worden verwerkt en dat zij niet langer worden verwerkt of bewaard dan voor dit doel noodzakelijk is.
5. De verantwoordelijke zoals omschreven in artikel 3 lid 2 draagt er zorg voor dat de verwerking van persoonsgegevens op grond van dit reglement wordt aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens conform de Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 5. Verantwoordelijkheden convenantpartijen

1. De convenantpartijen bevorderen binnen de eigen instelling of praktijk het doelmatig gebruik van de verwijsindex en een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens van jeugdigen en leven daar toe de bepalingen van de wet op de Jeugdzorg en van dit convenant na.
2. De convenantpartijen maken gebruik van de wettelijk opgestelde meldcriteria, op basis waarvan meldingsbevoegden kunnen besluiten of het noodzakelijk is een melding te doen. Deze meldcriteria zijn gebaseerd op de omschrijving van de in de wet opgenomen risico's zoals omschreven in artikel 7 van dit convenant en nader uitgewerkt in de Meldcriteria zoals ontwikkeld in opdracht van het Ministerie van Jeugd en Gezin waarvan de actuele versie kan worden geraadpleegd op de website www.meldcriteria.nl.

3. De convenantpartijen rusten zichzelf of hun medewerkers zodanig toe dat zij:
 - op de hoogte zijn van het doel en de werkwijze van de verwijsindex;
 - in staat zijn tot een zodanige risicotaxatie dat zij een verantwoord besluit kunnen nemen over het doen van een melding;
 - in geval van een match met andere convenantpartijen tot een gezamenlijke aanpak kunnen komen en de eigen acties binnen deze aanpak in goed overleg kunnen uitvoeren.
4. De convenantpartijen, niet zijnde zelfstandige beroepsbeoefenaren, wijzen in verband met een ordentelijk gebruik van de verwijsindex binnen de eigen instelling of praktijk een instellingscoördinator aan. Deze instellingscoördinator heeft in ieder geval tot taak het beheer van de contactgegevens van de meldingsbevoegden. De aanwijzing van een instellingscoördinator wordt gemeld aan de procesmanager.
5. De convenantpartijen geven middels hun cliëntenfolders bekendheid aan hun deelname aan de verwijsindex, aan het doel hiervan en aan de verwerking van persoonsgegevens in verband met dit systeem.

Artikel 6. Meldingsbevoegd

1. De convenantpartijen zijn, met uitsluiting van anderen, bevoegd om een melding te doen in de verwijsindex en om op de hoogte worden gesteld van meldingen van andere convenantpartij.
2. Een instelling die convenantpartij is, wijst binnen de instelling de beroepskrachten aan die meldingsbevoegd zijn.
3. Een melding kan alleen betrekking hebben op een jeugdige met wie een meldingsbevoegde, of zijn instelling, direct of indirect contacten onderhoudt, of op een jeugdige over wie de meldingsbevoegde of zijn instelling, contacten onderhoudt met zijn ouder(s) of opvoeder(s).
In geval er sprake is van een 'indirect contact' motiveert en documenteert de meldingsbevoegde waarom hij meldt. De motivering geschiedt aan de hand van de principes van subsidiariteit, proportionaliteit en doelmatigheid.

Artikel 7. Het doen van een melding

1. De meldingsbevoegde meldt een jeugdige in de verwijsindex, indien hij, alle belangen afwegend, meent dat het voor een tijdige, effectieve en gezamenlijke aanpak noodzakelijk is dat andere convenantpartijen die eveneens contact hebben met de jeugdige of met zijn ouder(s) of opvoeder(s), bekend raken met het redelijk vermoeden van een in dit artikel omschreven risico dat de jeugdige in zijn fysieke, psychische, sociale of cognitieve ontwikkeling naar volwassenheid wordt belemmerd:
 - De jeugdige staat bloot aan geestelijk, lichamelijk of seksueel geweld, enige andere vernederende behandeling, of verwaarlozing;
 - De jeugdige heeft meer of andere dan bij zijn leeftijd normaliter voorkomende psychische problemen waaronder verslaving aan alcohol, drugs of kansspelen;
 - De jeugdige heeft meer of andere dan bij zijn leeftijd normaliter voorkomende opgroei – of opvoedingsproblemen;
 - De jeugdige is minderjarig en moeder of zwanger;
 - De jeugdige verzuimt veelvuldig van school of van een andere onderwijsinstelling, dan wel verlaat die voortijdig of dreigt die voortijdig te verlaten;
 - De jeugdige is niet gemotiveerd om door reguliere arbeid in zijn levensonderhoud te voorzien;

- De jeugdige heeft meer of andere dan bij zijn leeftijd normaliter voorkomende financiële problemen;
 - De jeugdige heeft geen vaste woon – of verblijfplaats;
 - De jeugdige is een gevaar voor anderen door gebruik van lichamelijk of geestelijk geweld of ander intimiderend gedrag;
 - De jeugdige laat zich in met activiteiten die strafbaar zijn gesteld;
 - De ouders of andere verzorgers van de jeugdige schieten tekort in de verzorging en of opvoeding van de jeugdige;
 - de jeugdige staat bloot aan risico's die in bepaalde etnische groepen onevenredig vaak voorkomen.
2. De meldingsbevoegde maakt een aantekening in het dossier van de jeugdige van een melding zoals bedoeld in lid 1, met daarbij een beschrijving van de feiten en omstandigheden waardoor het redelijk vermoeden van het risico ontstond.

Artikel 8. Inhoud van de melding

1. De melding in de verwijsindex wordt gedaan met behulp van het burgerservicenummer of met een combinatie van enkele persoonsgegevens van de jeugdige.
2. De melding bevat geen gegevens over de aard van de contacten tussen de jeugdige en de meldingsbevoegde, of over de aard van de risico's die worden vermoed.
3. Aan de melding voegt de meldingsbevoegde zijn identificatie – en contactgegevens, de datum en het tijdstip van de melding toe.

Artikel 9. Mededeling over de melding aan de jeugdige en of zijn wettelijk vertegenwoordiger(s)

1. De meldingsbevoegde informeert de jeugdige en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk op het moment dat een 'match' ontstaat, over de melding. Hij licht de omstandigheden die aanleiding vormen tot het doen van een melding mondeling toe en overhandigt tijdens dit gesprek schriftelijke informatie over het doel en de werkwijze van de verwijsindex, de identiteit van de verantwoordelijke en een beschrijving van de rechten die de jeugdige en zijn wettelijk vertegenwoordiger uit kunnen oefenen.
2. De informatie zoals bedoeld in lid 1 wordt in ieder geval verstrekt aan:
 - de wettelijk vertegenwoordiger(s) indien de jeugdige nog geen 12 jaar oud is;
 - de wettelijk vertegenwoordiger(s) en de jeugdige indien de jeugdige tussen 12 en 16 jaar oud is;
 - de jeugdige indien hij 16 jaar of ouder is.
3. Het doen van een mededeling en het overhandigen van de schriftelijke informatie, zoals bedoeld in lid 1, kunnen worden uitgesteld indien:
 - de bescherming van de belangen van de jeugdige dit uitstel noodzakelijk maakt;
 - de mededeling onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning vraagt.
4. Indien een meldingsbevoegde meent dat de mededeling over de melding en de informatie dienen te worden uitgesteld, pleegt hij, alvorens hierover een besluit te nemen, overleg met een leidinggevende, of indien hij als zelfstandige werkt, met een collega.
5. In geval van uitstel op grond van lid 3, draagt de meldingsbevoegde er zorg voor dat de jeugdige en of zijn wettelijk vertegenwoordiger(s) zo spoedig als de situatie toelaat alsnog over de melding wordt of worden geïnformeerd en dat de schriftelijke informatie hen wordt overhandigd.

6. Over het informeren van de jeugdige en of zijn wettelijk vertegenwoordiger maakt de meldingsbevoegde een aantekening in het dossier van de jeugdige. Indien hij heeft besloten om het informeren uit te stellen, bevat deze aantekening ook de redenen die tot dit besluit hebben geleid alsmede de datum waarop de jeugdige en of zijn wettelijk vertegenwoordiger alsnog zijn geïnformeerd.

Artikel 10. Overleg nadat een match is ontstaan

Een meldingsbevoegde die een bericht ontvangt dat een match is ontstaan, voert binnen vijf werkdagen overleg met de andere meldingsbevoegde(n) die dezelfde jeugdige heeft of hebben gemeld. Dit overleg heeft tot doel:

- de risico's gezamenlijk te taxeren;
- op basis van de risicotaxatie te bezien welk geheel van interventies, in een gezamenlijke aanpak, nodig zijn om de mogelijke risico's en de daarmee verbonden belemmeringen in de ontwikkeling van de jeugdige naar volwassenheid weg te nemen of zoveel mogelijk terug te brengen;
- het maken van afspraken over de gezamenlijke aanpak en over de wijze waarop de meldingsbevoegden elkaar zullen informeren over de voortgang van hun acties;

Artikel 11. Verantwoordelijkheid na het overleg

Iedere meldingsbevoegde blijft, onverminderd de afspraken die tijdens het overleg worden gemaakt over een gezamenlijke aanpak, zelf verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van zijn eigen acties ten opzichte van de jeugdige, voor het volgen van de resultaten daarvan en voor het tijdig initiatief nemen voor nieuw overleg indien blijkt dat zijn acties, of het geheel van acties, de jeugdige niet voldoende blijken te beschermen tegen de gesignaleerde risico's.

Artikel 12 Informatie betreffende overleg tussen meldingbevoegden na een match

1. Na een match voeren de meldingbevoegden overleg met de andere meldingbevoegde(n) die dezelfde risicojongere heeft of hebben gemeld. De standaard regels van het beroepsgeheim zijn van toepassing op het overleg dat beroepskrachten met elkaar voeren.
2. De hoofdregel is dat de meldingbevoegde de volgende betrokkenen informeert (zo mogelijk vooraf) over het overleg als bedoeld in art. 3 lid 2:
 - a. Betreft het overleg een jeugdige tot 12 jaar, dan informeert de meldingbevoegde diens wettelijk vertegenwoordiger(s).
 - b. Betreft het overleg een jeugdige in de leeftijd van 12 tot 16 jaar, dan informeert de meldingbevoegde de jeugdige zelf, alsmede diens wettelijk vertegenwoordiger(s)
 - c. Betreft het overleg een jeugdige vanaf 16 jaar, dan informeert de meldingbevoegde de jeugdige zelf.
 - d. Betreft het overleg een jeugdige vanaf 12 jaar met een verstandelijke handicap en is deze niet instaat om ter zake zijn wil te bepalen, dan informeert de meldingbevoegde diens wettelijk vertegenwoordiger(s)

3. Van het verstrekken van informatie (welke informatie en wanneer dit informeren plaatsvond) als bedoeld in art. 3 lid 1 en 2, maken de betrokken meldingsbevoegden aantekening in hun dossier van de jeugdige.

Artikel 13. Matchregisseur en escalatiemodel nadat een match is ontstaan

1. De matchregisseur zorgt dat het overleg zoals bedoeld in artikel 10 lid 1 daadwerkelijk en tijdig tot stand komt, of er duidelijke afspraken worden gemaakt over een gezamenlijke aanpak, of de verschillende acties die deel uit maken van de gezamenlijke aanpak voldoende samenhang vertonen en of alle acties die deel uit maken van deze aanpak daadwerkelijk worden uitgevoerd.
2. Stelt de matchregisseur vast dat ook na het overleg zoals bedoeld in lid 2 de gezamenlijke aanpak niet, of in onvoldoende mate tot stand komt, of wordt uitgevoerd, dan meldt hij zijn bevindingen aan de procesmanager die de maatregelen treft die noodzakelijk zijn om de hulp aan de jeugdige (weer) op gang te brengen.
3. Indien een match ontstaat met een melder afkomstig uit de verwijsindex van andere gemeenten buiten het werkingsgebied van dit convenant, dan treedt de meldingsbevoegde die werkzaam is op basis van dit convenant, als matchregisseur op indien de feitelijke woon – of verblijfplaats van de jeugdige zich bevindt in een van de gemeenten waarop dit convenant van toepassing is.

Artikel 14. Verhuizing van een jeugdige

1. De procesmanager verwerkt de in-verhuisberichten met betrekking tot een jeugdige in de verwijsindex.
2. In geval er met betrekking tot een jeugdige een is-verhuisdsignaal wordt ontvangen, dragen de meldingsbevoegden die betrokken zijn bij het overleg na een match, en bij het maken van afspraken over een gezamenlijke aanpak, zorg voor de overdracht van de noodzakelijke informatie aan de meldingsbevoegde collega in de nieuwe woonplaats van de jeugdige.
3. De meldingsbevoegde informeert de jeugdige en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger over de overdracht zoals bedoeld in lid 2. Artikel 9 lid 2 tot en met 6 zijn daarbij van toepassing.
4. Overdracht van het achterliggende dossier, of de achterliggende dossiers, geschiedt op basis van de wettelijke regels die voor de overdracht van het betreffende dossier of de betreffende dossiers gelden.

Artikel 15. Geheimhouding

1. Ieder die op grond van dit convenant kennis neemt van persoonsgegevens van een jeugdige is verplicht tot geheimhouding hiervan, tenzij de wetgeving of dit convenant hem noodzaakt tot verstrekking van deze gegevens.

Artikel 16. Verwijderen van gegevens uit de verwijsindex

1. De melding wordt niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor het doel van de verwijsindex zoals omschreven in artikel 2.

2. Iedere meldingsbevoegde heeft het recht om een melding die hij over een jeugdige heeft gedaan in-actief te maken of te doen verwijderen uit de verwijsindex omdat naar zijn oordeel de risico's niet of in veel mindere mate aanwezig blijken te zijn.
3. De melding wordt *in ieder geval* als actieve melding uit de verwijsindex verwijderd, indien:
 - er twee jaar zijn verstreken na de melding;
 - de jeugdige de leeftijd van 23 jaar bereikt;
 - de jeugdige overlijdt;
 - verzet zoals bedoeld in artikel 19 lid 2 leidt tot een besluit tot verwijdering van de gegevens met betrekking tot een melding.
4. Meldingen die vanwege het verstrijken van de bewaartermijn van twee jaren worden verwijderd, worden als niet-actieve melding maximaal vijf jaren opgeslagen.

II. Rechten van betrokkenen

Artikel 17 . Recht op informatie, inzage en afschrift

1. Iedere betrokkene heeft het recht zich schriftelijk te wenden tot de verantwoordelijke zoals omschreven in artikel 3 lid 2 met het verzoek:
 - hem informatie te verschaffen over de verwerking van zijn persoonsgegevens in het kader van de verwijsindex;
 - hem inzage in, en afschrift te geven van, zijn persoonsgegevens die in het kader van de verwijsindex door of vanwege de verantwoordelijke zijn verwerkt.
2. De verantwoordelijke zoals omschreven in artikel 3 lid 2 reageert binnen vier weken op dit verzoek, door de gevraagde informatie te verschaffen dan wel inzage te verlenen. De reactie omvat in ieder geval:
 - het doel van de verwijsindex;
 - de gegevens die m.b.t. de jeugdige zijn verwerkt;
 - de namen van de convenantpartijen of van anderen aan wie deze gegevens zijn verstrekt;
 - de herkomst van de gegevens;
 - indien de verzoeker dit wenst, informatie over het elektronische systeem van de geautomatiseerde gegevensverwerking.
3. Informatie, inzage en afschrift kunnen alleen worden geweigerd, indien en voor zover dit noodzakelijk is in verband met:
 - de bescherming van de belangen van de jeugdige of van de rechten en vrijheden van anderen;
 - de veiligheid van de staat;
 - de voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten;
 - gewichtige economische en financiële belangen van de staat en van andere openbare lichamen;
 - het toezicht op de naleving van wettelijke voorschriften.

Artikel 18. Recht op correctie

1. Nadat een betrokkene of een wettelijk vertegenwoordiger op grond van artikel 18 inzage in het dossier heeft gehad, kan hij door de verantwoordelijke zoals omschreven in artikel 3 lid 2 verzoeken de gegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen voor zover deze gegevens onjuist, onvolledig of niet ter zake dienend zijn voor het doel van de verwerking in de

verwijsindex, of indien deze naar zijn oordeel zijn verwerkt op een wijze die in strijd is met de wet of dit convenant.

2. De verantwoordelijke zoals omschreven in artikel 3 lid 2 reageert binnen vier weken na ontvangst van het verzoek schriftelijk en gemotiveerd op een verzoek zoals bedoeld in lid 1.

Artikel 19. Verzet

1. De betrokkene kan bij de verantwoordelijke zoals omschreven in artikel 3 lid 2 ten alle tijde verzet aantekenen tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens in de verwijsindex in verband met zijn bijzondere persoonlijke omstandigheden.
2. De verantwoordelijke zoals omschreven in artikel 3 lid 2 geeft binnen vier weken een gemotiveerd oordeel of het verzet gerechtvaardigd is. In dat geval worden de gegevens van de betrokkene uit de verwijsindex verwijderd.

Artikel 20. Uitoefening van de rechten door de jeugdige en zijn wettelijk vertegenwoordiger

1. De rechten zoals beschreven in artikel 18, 19 en 20 worden uitgeoefend:
 - indien de jeugdige nog geen 12 jaar oud is, door zijn wettelijk vertegenwoordiger;
 - indien de jeugdige al wel 12 maar nog geen 16 jaar oud is, door de jeugdige en de wettelijk vertegenwoordiger gezamenlijk;
 - door de jeugdige zelf indien hij 16 jaar of ouder is.

Artikel 21. Vertegenwoordiging van wilsonbekwame jeugdigen

1. Indien een jeugdige naar het oordeel van de meldingsbevoegde of van de verantwoordelijke, niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake, worden de rechten die hem op grond van de wet en dit convenant toekomen, uitgeoefend door zijn wettelijk vertegenwoordiger.
2. Heeft een meerderjarige wilsonbekwame jeugdige geen wettelijk vertegenwoordiger, dan zijn de ouders van de jeugdige bevoegd om de rechten die hem op grond van de wet en dit convenant toekomen namens hem uit te oefenen.

III. Overige bepalingen

Artikel 22. Toetreding en opzegging

1. Over de toetreding van een nieuwe convenantpartij die werkzaam is in de gehele regio beslissen de colleges van B&W gezamenlijk.
2. Over de toetreding van een nieuwe convenantpartij die werkzaam is in één gemeente van de regio, beslist het betreffende college van B&W;
3. Over de toetreding van een nieuwe convenantpartij die in meer dan één gemeente, doch niet in de gehele regio werkzaam is, beslissen de colleges van B&W van de betreffende gemeenten gezamenlijk.
4. De colleges van B&W kunnen hun bevoegdheid om te beslissen over de toetreding van nieuwe convenantpartijen mandateren aan de beleidsfunctionaris.
5. Toetreding is slechts mogelijk indien de nieuwe convenantpartij werkzaam is in de domeinen jeugdzorg, (geestelijke) gezondheidszorg, jeugdgezondheidszorg, onderwijs, maatschappelijk werk, werk en inkomen, politie en justitie

6. Alvorens tot een besluit over toetreding te komen, wordt onderzocht of de nieuwe convenantpartij bekend is met dit convenant en met de wetgeving die hieraan ten grondslag ligt en of deze bereid is het convenant en bedoelde wetgeving na te leven.
7. De nieuwe convenantpartij wordt geacht te zijn toegetreden na ondertekening van dit convenant.
8. De beleidsfunctionaris van de vestigingsplaats van de nieuwe convenantpartij draagt er zorg voor dat de toetreding van de nieuwe convenantpartij aan de colleges van B&W die niet bij het toetredingsbesluit betrokken waren en aan de convenantpartijen bekend wordt gemaakt.
9. Opzegging van dit convenant door een college van B&W of door een convenantpartij geschiedt schriftelijk met vermelding van de reden van opzegging. Bij de opzegging wordt een opzegtermijn van zes maanden in acht genomen. De opzegging wordt gericht tot de gezamenlijke of overige colleges van B&W.
10. De beleidsfunctionaris draagt er zorg voor dat de opzegging bekend wordt gemaakt aan de convenantpartijen.

Artikel 23. Inwerkingtreding en duur van het convenant

1. Dit convenant treedt in werking op 7 oktober 2009 en wordt gesloten voor onbepaalde tijd.
2. Een half jaar na inwerkingtreding van dit convenant evalueren de convenantpartijen de werking van het convenant en van de verwijsindex. Daarna evalueren zij het convenant en het systeem jaarlijks vóór het einde van het kalenderjaar. Op grond van een evaluatie kunnen de convenantpartijen beslissen om het convenant te wijzigen, aan te vullen of in te trekken conform artikel 24. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van deze evaluaties is belegd bij de beleidsfunctionaris.

Artikel 24. Wijziging, aanvulling en intrekking van het convenant

1. Wijziging, aanvulling en intrekking van dit convenant vindt schriftelijk plaats en is slechts mogelijk met instemming van alle convenantpartijen.
2. Na inwerkingtreding van de wetgeving met betrekking tot de verwijsindex, beoordelen de convenantbeheerders gezamenlijk of het noodzakelijk is de tekst van het convenant aan te passen. Indien dit het geval is, doen zij de colleges en de convenantpartijen een voorstel tot aanpassing. Op deze aanpassing is lid 1 van toepassing.

Artikel 25. Slotbepalingen

1. Dit convenant kan worden aangehaald als
Samenwerkingsconvenant Verwijsindex regio Regio Midden- en Zuid Kennemerland

Dit convenant treedt in werking op 7 oktober 2009. Toetreding tot het convenant:

De gemeente Velsen
College van Burgemeester & Wethouders
Namens deze:
Wethouder mevrouw ir. A.V. Baerveldt

De gemeente Beverwijk
College van Burgemeester & Wethouders
Namens deze:
Wethouder mevrouw J.W.J. Dorenbos - de Hen

De gemeente Heemskerk
College van Burgemeester & Wethouders
Namens deze: Wethouder de heer O.R. Wagner

De gemeente Uitgeest
College van Burgemeester & Wethouders
Namens deze: Wethouder de heer A. Selij

De gemeente Haarlem
College van Burgemeester & Wethouders
Namens deze:
Wethouder de heer M. Divendal

De gemeente Bloemendaal
College van Burgemeester & Wethouders
Namens deze: Wethouder de heer T. Bruggeman

De gemeente Haarlemmerliede en Spaarn-
woude
College van Burgemeester & Wethouders
Namens deze:
Wethouder mevrouw M.J.P. Vink-van Bruggen

De gemeente Heemstede
College van Burgemeester & Wethouders
Namens deze:
Burgemeester mevrouw M.J.C. Heeremans

Toetreding tot het convenant:

De gemeente Zandvoort
College van Burgemeester & Wethouders
Namens deze:
Wethouder de heer G.W.J. Toonen

Raad voor de Kinderbescherming

Met medeondertekening van het convenant wil de Raad voor de Kinderbescherming het belang van risicosignalering onderschrijven en waar mogelijk en noodzakelijk participeren in de samenwerkingsafspraken genoemd in het convenant. Echter, omdat de Raad voor de Kinderbescherming een landelijk werkende organisatie is, met als taakstelling onderzoek en advisering, is hij gebonden aan landelijke richtlijnen en werkwijzen. Ook meldt de Raad exclusief aan de landelijke verwijsindex; VIR. De landelijke richtlijnen en werkwijzen zijn beschreven in het profiel en het addendum van de Raad voor de Kinderbescherming die als bijlage onderdeel uitmaken van dit convenant.

Teamleider Raad voor de Kinderbescherming
De heer P.J. Kempenaar

Toetreding tot het convenant:

Bureau Jeugdzorg Noord-Holland

Met medeondertekening van het convenant wil Bureau Jeugdzorg Noord-Holland het belang van risicosignalering onderschrijven en waar mogelijk en noodzakelijk participeren in de samenwerkingsafspraken genoemd in het convenant. Echter, omdat Bureau Jeugdzorg Noord-Holland een bovenregionaal werkende instelling is in de provincie Noord-Holland en daarnaast een jeugdzorginstelling met een landelijk en wettelijk vastgestelde taakstelling, is Bureau Jeugdzorg Noord-Holland gebonden aan landelijke richtlijnen en werkwijze. Om deze reden wordt in een aparte bijlage bij dit convenant een addendum Bureau Jeugdzorg Noord-Holland gevoegd dat als bijlage onderdeel uitmaakt van dit convenant.

Raad van Bestuur Bureau Jeugdzorg Noord-Holland
Mw. Dr. L.B.J. Schmitz

Toetreding tot het convenant:

Jeugdgezondheidszorg Kennemerland
Manager
Mevrouw M. Brouwer

Jeugdriagg Noord Holland Zuid
Regiomanager
Mevrouw A.J.M. van Bavel

Stichting Halt
Directeur
Mevrouw P.M.M. Nijssen-van den Boogaard

Brijder verslavingszorg
Clustermanager Jeugd
Mevr. L. Schermer

MEE Noordwest-Holland
Directeur
De heer C. Huisman

GGD Kennemerland
Sectormanager Jeugdgezondheidszorg
Mevrouw G.M.B. Avezaat.

Stichting Maatschappelijke Dienstverlening
Midden-Kennemerland
Directeur
Mevrouw A.E.P.M. Kroezen

Kontext Welzijn en Maatschappelijke dienst-
verlening
Directeur/bestuurder
De heer C. van der Wal

Toetreding tot het convenant:

UWV Werkbedrijf
vestigingsmanager
De heer A. van der Hulle

Lucertis B.V.
Circuitmanager Bedrijfsvoering
De heer E. Gerritsen

.....

.....

Bijlage 1. Besluit beleidsfunctionaris

De colleges van B&W van de gemeenten Midden- en Zuid Kennemerland , gelet op artikel 3 lid 3 van het Samenwerkingsconvenant:

Wijzen aan als beleidsfunctionaris aan

Functionaam, afdeling en plaats

[plaats en datum]

Bijlage 2. Besluit procesmanager

De colleges van B&W van de gemeenten Midden- en Zuid Kennemerland[gemeente of gemeenten noemen], gelet op artikel 3 lid 4 van het Samenwerkingsconvenant, wijzen als procesmanager aan:

[functionaris noemen, bij voorkeur geen naam van een persoon, omdat dan bij iedere wisseling van persoon die de functie uitoefent het besluit moet worden gewijzigd]

[plaats en datum]

Bijlage 3. Beveiligingsplan Verwijsindex Noord-Holland

Het datacenter waar MULTIsignaal haar apparatuur ten behoeve van MULTIsignaal Services plaatst is een dedicated hostingcenter dat een beveiligde omgeving en verbinding naar de Service omgeving garandeert. Er is een 7x24 uur bemande strenge toegangsbeveiliging. Toegang tot de apparatuur is alléén mogelijk via een toegangslijst en toereikende identificatie. Bezoek dient geregistreerd te worden in een logboek.

Beveiliging servers

De apparatuur van de Managed Server Hosting staat samen in een afgesloten serverrack dat alléén te openen is met een unieke sleutel die in het bezit is van de beheerders van MULTIsignaal. In het geval van calamiteiten, bijvoorbeeld bij brand, geldt een uitzonderingssituatie en kan personeel van het datacenter een moedersleutel gebruiken. Dit wordt onverwijld aan beheerders van MULTIsignaal gemeld.

Het Operating System van de apparatuur zal te allen tijde vergrendeld zijn. Passwords om te ontgrendelen zijn alléén bekend bij de beheerders van MULTIsignaal.

Beheer firewall en switches

De netwerkapparatuur vanaf en inclusief de firewall(s) waarop de internetconnectie binnenkomt, is in eigendom bij MULTIsignaal en wordt exclusief via een VPN of ter plaatse door MULTIsignaal beheerd en gemonitord (vanaf Basic Hosting). De VPN-toegang en firewall zijn redundant uitgevoerd (vanaf Basic Hosting + Redundante Firewall).

MULTIsignaal implementeert en onderhoudt een sluitende set regels (statefull inspection) binnen de configuratie van de firewall ter bescherming van de achterliggende servers voor bedreigingen vanuit het Internet.

De firewall onderschept de datastroom richting servers en controleert deze op aanvallen en virussen (deep packet inspection) (vanaf Basic Hosting). In geval van een aanval wordt de communicatie met de aanvaller automatisch afgebroken. De controle vindt plaats aan de hand van een "attack signatures" database.

PKI-overheid certificaat

De verbinding tussen de gebruikers en de fysieke techniek van MULTIsignaal wordt tot stand gebracht middels een beveiligde verbinding (een PKI overheid certificaat). De verbinding met de Landelijke Verwijsindex gebeurt middels een PKI server certificaat, een op webservice gebaseerde verbinding die wordt opgestart na notificatie van de Landelijke Verwijsindex.

Software updates en beveiliging

MULTIsignaal zorgt voor het binnen 2 dagen na verschijnen aanbrengen van aan het OS gerelateerde beveiligingsupdates.

Voorzieningen m.b.t. koeling / UPS / brandbestrijding

Voorzieningen die binnen het datacenter aanwezig zijn, met betrekking tot het voorkomen van water-overlast, oververhitting en brand, voldoen aan de geldende normen.

Bijlage 4 Gegevens over de jeugdige die bij een melding, zoals bedoeld in artikel 8 lid 1 ingevoerd worden in de verwijsindex

De meldingsbevoegde voert het burgerservicenummer van de jeugdige in, waarna het systeem (via de beheersvoorziening BSN) naam, geslacht, geboortedatum, postcode en huisnummer van de jeugdige invult.

De meldingsbevoegde kan, indien het burgerservicenummer niet mag of kan worden gebruikt, ook een combinatie van bekende gegevens invoeren, waarna het systeem (via de beheersvoorziening BSN) naam, geslacht, geboortedatum, postcode en huisnummer van de jeugdige invult.

Bijlage 5. Toetredingsovereenkomst Samenwerkingsconvenant Verwijsindex Noord-Holland, zoals bedoeld in artikel 22 lid 2 van dit convenant

De colleges van B&W van de gemeenten Midden- en Zuid Kennemerland voor deze overeenkomstig vertegenwoordigd door

en

het bevoegd gezag van

[naam, adres en vestigingsplaats van de convenantpartij(en)] voor deze overeenkomst vertegenwoordigd door [functie en naam]

overwegende dat:

[naam convenantpartij] als convenantpartij wenst toe te treden tot het Samenwerkingsconvenant Verwijsindex Noord-Holland, met het doel om met andere convenantpartijen te komen tot een effectieve gezamenlijke aanpak van de problemen van jeugdigen;

[naam convenantpartij] heeft kennis genomen van genoemd convenant en instemt met alle bepalingen;

of de colleges of de beleidsfunctionaris die op basis van de delegatie zoals bedoeld in artikel 23 van genoemd convenant, bevoegd zijn/is om namens het college van B&W nieuwe convenantpartijen die werkzaam zijn binnen de gemeente tot het convenant toe te laten;

komen hierbij overeen dat

[naam convenantpartij] met ingang van *[datum]* als convenantpartij zal toetreden tot het Samenwerkingsconvenant Verwijsindex Noord-Holland en na toetreding alle bepalingen van het convenant zal naleven.

[plaats en datum van ondertekening]

.....

Bijlage 6. Addendum Raad voor de Kinderbescherming (separaat verzonden)

Bijlage 7. Addendum Bureau Jeugdzorg (separaat verzonden)



Addendum 2009

Aan	Regio Directies Raad voor de Kinderbescherming	_____	_____
		_____	_____
Van	Mw. R. van Drunen (projectleider namens RvdK) Mw. mr. I. Galama (jurist)	_____	_____
Visie vooraf	Mw. I. Galama,, d.d. 25-03-2009	_____	_____
Kopie aan	Landelijke Directie, Juridische Zaken	_____	_____
Concipiënt	Mw. R. van Drunen	_____	_____
		_____	_____
Datum	25 maart 2009		
Bijlage(n)	*		
Onderwerp	Addendum Raad voor de Kinderbescherming ten behoeve van regionaal Samenwerkingsconvenant verwijzindex		

Raadsaddendum ten behoeve van het regionaal/lokaal samenwerkingsconvenant Raad voor de Kinderbescherming en regionaal signaleringssysteem

De Raad voor de Kinderbescherming is in september 2008 middels een aansluitovereenkomst met het programmaministerie voor Jeugd en Gezin de feitelijke aansluiting op de Landelijke verwijzindex risicjongeren (VIR) aangegaan. Rond het sluiten van deze overeenkomst is tevens overeengekomen dat de Raad voor de Kinderbescherming op regionaal/lokaal niveau een samenwerkingsovereenkomst sluit met het regionaal/lokaal signaleringssysteem - verwijzindex.

Bepalingen

1. Dit addendum is een eensluidend, generiek landelijk format toe te voegen aan een reeds bestaand regionaal convenant en te ondertekenen door de regionale directie van de Raad voor de Kinderbescherming. Aan de basis van dit addendum staat het besluit van de Landelijke Directie inzake de Verwijzindex Risicjongeren en ten

behoefte van de aansluiting aan de Landelijke Verwijsindex.

2. Dit addendum laat daarentegen onverlet dat er eventueel nadere regionale samenwerkingsafspraken worden gemaakt met de lokale/regionale partijen, verbonden aan een regionale/lokale index, welke evt. in een samenwerkingsconvenant opgetekend kunnen worden. Dit met inachtneming van het raadsaddendum.
3. Met medeondertekening van het convenant danwel toevoeging van het Raadsaddendum aan het convenant wil de Raad voor de Kinderbescherming eveneens het belang van risicosignalering onderschrijven en waar mogelijk en noodzakelijk participeren in hieraan verbonden samenwerkingsafspraken. Dit met in achtneming door de aangesloten partijen van hetgeen beschreven is in dit addendum en het feit dat de Raad voor de Kinderbescherming exclusief meldt aan de landelijke verwijsindex; VIR.

Onderliggende besluiten, overeenkomst

Besluit d.d. 16-09-2008; Landelijke Directie Raad voor de Kinderbescherming inzake de Verwijsindex Risicjongeren

Gelet op de taken van de Raad

en het doel van de Verwijsindex Risicjongeren (verder te noemen de VIR) om risicjongeren (tot 18 jaar) bij wie zich problemen voordoen waardoor hun persoonlijke ontwikkeling wordt bedreigd en waardoor zij buiten de maatschappij dreigen te vallen te melden aan de VIR, opdat risicomeldingen van organisaties die zich met minderjarigen bezighouden, zowel binnen de gemeenten als over gemeentegrenzen heen, bij elkaar worden gebracht en zij onderling over hun betrokkenheid bij jongeren worden geïnformeerd,

en met inachtneming van de op de RAAD van toepassing zijnde wet-en regelgeving, welke onder meer is uitgewerkt in Kwaliteitskader en protocollen (januari 2009) en in de daarop volgende versies,

besluit de RAAD:

Artikel 1 Definities

In dit besluit gelden de volgende definities:

Betrokkene: de jongere op wie een persoonsgegeven betrekking heeft en/of zijn of haar wettelijk vertegenwoordiger;

Bijzonder persoonsgegeven: een persoonsgegeven betreffende iemands godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, gezondheid, seksuele leven, alsmede persoonsgegevens betreffende het lidmaatschap van een vakvereniging. Tevens strafrechtelijke persoonsgegevens en persoonsgegevens over onrechtmatig of hinderlijk gedrag in verband met een opgesteld verbod naar aanleiding van dat gedrag;

Jongere: Kind of jeugdige tot 18 jaar;

Melder: partij die over een jongere een melding in de verwijsindex risicojongeren heeft gedaan;

Melding: bericht van een partij aan de Verwijsindex risicojongeren over een jongere, op basis van het BurgerServiceNummer (BSN), inhoudend dat deze partij bij betrokken jongere een mogelijk risico voor de lichamelijke, psychische, sociale of cognitieve ontwikkeling heeft vastgesteld of wordt vermoed;

Persoonsgegevens: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon;

Risicojongere: jongere tot 18 jaar bij wie zich problemen voordoen waardoor zijn of haar lichamelijke, psychische, sociale of cognitieve ontwikkeling wordt bedreigd (waardoor hij of zij een gevaar voor zichzelf of zijn of haar omgeving is, of zelf gevaar loopt, of (vroegtijdig) buiten de maatschappij dreigt te vallen,) en over wie twee of meer meldingen zijn gedaan in de Verwijsindex risicojongeren;

Signaal: bericht vanuit de Verwijsindex risicojongeren naar aanleiding van twee of meer meldingen (match) aan die partijen die een melding hebben over de desbetreffende jongere en aan de door de gemeente aangewezen regievoerder;

Verantwoordelijke: de natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die of het bestuursorgaan dat, alleen of te samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van de gegevens vaststelt;

Verstrekken van persoonsgegevens: het bekend maken of ter beschikking stellen van persoonsgegevens;

Verwerking van persoonsgegevens: elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van persoonsgegevens;

Verwijsindex risicojongeren: landelijk elektronisch systeem waarin partijen melden bij wie een risico voor de lichamelijke, psychische, sociale of cognitieve ontwikkeling is vastgesteld of wordt vermoed en waarin bij twee of meer meldingen een signaal naar de melders en de regievoerder gaat (afgekort: VIR);

Verzamelen van persoonsgegevens: het verkrijgen van persoonsgegevens.

Artikel 2 Doel en doelbinding

De RAAD wisselt geen gegevens uit anders dan voor het navolgende doel:

De gegevensuitwisseling ten behoeve van voorlichting, advisering en/of de hulpverlening aan risicojongeren tot 18 jaar is noodzakelijk in relatie tot de volgende doelen:

Het signaleren van risico's die de lichamelijke, psychische, sociale en cognitieve ontwikkeling van een jongere in de leeftijd tot 18 jaar in gevaar kunnen brengen teneinde:

- * vroegtijdig problemen te signaleren;
- * adequate hulp te bewerkstelligen;
- * de lichamelijke, psychische, sociale en cognitieve ontwikkeling te bevorderen;
- * maatschappelijke uitval te voorkomen of te beperken;
- * instroom in het criminele circuit te voorkomen of te beperken;
- * afstemming en samenwerking te realiseren tussen de bij een jongere tot 18 jaar betrokken instanties;

Artikel 3 Melding

3.1

De signalen van de VIR aan de RAAD worden in het digitale registratiesysteem van de RAAD vertaald naar het digitale kinddossier.

3.2

De RAAD meldt exclusief aan de VIR in beschermingszaken, waarin het besluit genomen is onderzoek in te stellen, en in basisonderzoeken strafzaken (na ontvangst proces-verbaal) en bij inverzekeringstellingen.

3.3

De meldingen kunnen worden doorgegeven aan de VIR en de VIR kan signalen afgeven aan de RAAD vanaf het moment dat het addendum; aanhakend op het (bestaande) regionale convenant tussen RAAD en gemeente(n) is getekend of het voornemen daartoe is naar de regionale partij/convenanthouder uitgesproken. Na ondertekening organiseert het landelijk bureau van de RAAD dat de betreffende regio daadwerkelijk meldingen kan afgeven en signalen kan ontvangen.

3.3.1

Mocht de op handen zijnde aansluiting van de RAAD (locatie) op de landelijke verwijsindex reeds in een verder stadium gevorderd zijn dan de lokale, regionale of provinciale ontwikkelingen daartoe dan realiseert de RAAD zijn aansluiting en treedt nader in contact met de regionale convenanthouder/afgevaardigden regionale index teneinde in samenspraak o.a. ondertekening te realiseren.

3.4

De andere melders van dit kind ontvangen dan een signaal dat de RAAD betrokken is en partijen wisselen na een signaal gegevens uit over de betrokkene. Zij handelen daarbij conform de bepalingen van de wet en dit convenant.

Artikel 4 Gegevensuitwisseling

4.1

Verstreking van persoonsgegevens aan melder(s) vindt plaats met inachtneming van de voor de RAAD geldende privacy wet- en regelgeving.

4.2

De RAAD zal zowel persoonsgegevens als bijzondere persoonsgegevens

verwerken, voor zover wettelijk toegestaan.

4.3

De RAAD zal alleen gegevens verwerken, indien en zolang dit noodzakelijk is voor het realiseren van bovengenoemde doelstellingen. De RAAD zal hierbij niet meer gegevens verwerken dan noodzakelijk voor het bereiken hiervan. De gegevens zijn gelet op de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig.

Bijzondere persoonsgegevens worden alleen dan verwerkt indien de RAAD daartoe gerechtigd is. Bijzondere persoonsgegevens worden niet verder verstrekt, tenzij daarvoor een rechtmatige verstrekingsgrondslag plus een uitzondering op het verbod tot verwerking van bijzondere persoonsgegevens is aan te wijzen.

Artikel 5 Informatie aan betrokkenen

5.1

De RAAD informeert betrokkenen indien een melding aan de VIR is gedaan, dan wel een melding zal worden gedaan en informeert betrokkenen over hun rechten en plichten.

5.2

Betrokkene(n) wordt/ worden geïnformeerd voordat de melding aan de VIR wordt gedaan of zo spoedig mogelijk daarna, tenzij betrokkene(n) al op de hoogte is/zijn van de informatie.

5.3

De gegevens die in de VIR worden vastgelegd en worden verstrekt indien er sprake is van een match zijn identificatiegegevens van de jongere (Burger Service Nummer; BSN), identificatiegegevens van de meldende instantie, datum van de melding en de contactgegevens van de meldende instantie).

Artikel 6 Beveiliging en rechtstreekse toegang

De RAAD beveiligt de persoonsgegevens van de betrokkenen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Hij of zij treft daartoe de nodige passende technische en organisatorische maatregelen.

Deze maatregelen betreffen onder meer, maar niet uitsluitend:

- a. maatregelen met betrekking tot de toegang tot persoonsgegevens;

- b. de lees-en schrijfbevoegdheden van de partijen;
- c. het vereiste niveau van beveiliging;

Artikel 7 Beheer

De RAAD benoemt het hoofd ICT van de Raad voor de Kinderbescherming als beheerder van de technische aspecten van de VIR. Voor wat betreft dit convenant wordt het hoofd Juridische Zaken tot beheerder benoemd.

Artikel 8 Rechten van betrokkene(n)

Voor wat betreft het recht op inzage, het recht op correctie en het recht op verzet wordt de voor de RAAD geldende privacy wet- en regelgeving in acht genomen.

Artikel 9 Geheimhoudingsplicht

De RAAD verstrekt gegevens die hij verkrijgt uit de aanpak van risicojongeren niet aan derden dan op grond van wettelijke bevoegdheden of uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene, tenzij deze derden betrokken zijn bij de integrale aanpak van de desbetreffende risicojongere(n).

Artikel 10 Bewaren en verwijderen van opgenomen persoonsgegevens

De persoonsgegevens die zijn verwerkt door de RAAD worden bewaard conform de daarvoor geldende richtlijnen zoals neergelegd in Kwaliteitskader en protocollen, versie januari 2009 of in de daaropvolgende versies.

Artikel 11

De RAAD wijzigt dit besluit niet anders dan schriftelijk.

Toelichting

De volgende aandachtspunten kunnen worden genoemd:

- Alleen minderjarigen met een BSN worden door de Raad voor de Kinderbescherming gemeld. Minderjarige vreemdelingen die illegaal in Nederland zijn, vondelingen en ongeboren kinderen kunnen niet worden gemeld, terwijl juist daar zorgcoördinatie wellicht zeer gewenst kan zijn. Door het ministerie voor Jeugd en Gezin is toegezegd dat zal worden nagedacht of voor deze groepen een andere sleutel kan worden ontwikkeld;

- In de concept samenwerkingsovereenkomst, als opgesteld door de verwijsindex, tussen gemeente(n) en partijen wordt bij de definitie van de melding gesteld dat het gaat om een vastgesteld risico. Aangezien de Raad voor de Kinderbescherming meldt na het nemen van een intern intakebesluit gaat het voor de Raad om het vermoeden van een risico en nog geen vastgesteld risico. Dat moet het onderzoek van de Raad immers uitwijzen;
- Naast het raadsaddendum wordt het “profiel Raad voor de Kinderbescherming” aangeleverd ten behoeve van het regionale/lokale samenwerkingsconvenant teneinde informatie te verstrekken zowel in het algemeen aangaande de Raad voor de Kinderbescherming maar ook met betrekking tot de afspraken waar de Raad zich ten aanzien van melden aan de landelijke verwijsindex aan gehouden ziet. Het profiel Raad voor de Kinderbescherming is beschikbaar op de diverse Raadslocaties
- In sommige gemeenten met een regionale index wordt gebruikt gemaakt van zogenaamde pre-signalen; bijv. bij (gedeelde) vermoedens van misbruik. De participanten bij de regionale index kunnen deze signalen zien; de VIR herkent daarentegen geen pre-signalen. De Raad voor de Kinderbescherming kan signalen die, formeel niet vastgelegd worden in de landelijke verwijsindex risicojongeren, niet “zien” en zal deze derhalve niet oppakken;
- De wet noemt 31 partijen die zich kunnen aansluiten bij de VIR. De effectiviteit van de VIR wordt groter naarmate meerdere organisaties deelnemen. Een organisatie kan echter niet verplicht worden deel te nemen aan de VIR; daarbij heeft VIR een aantal organisaties nog niet “erkend voor deelname”, dit zal wel gaan gebeuren. De Raad kan signalen van deze partijen (nog) niet ontvangen en is hierin afhankelijk van de erkenning van deze partijen door de VIR;
- Dit addendum mag niet strijdig zijn met het Kwaliteitskader en Protocol Raad voor de Kinderbescherming. De voor de Raad van toepassing zijnde wet- en regelgeving, welke is uitgewerkt in Normen 2000 (per 01-01-2009 Kwaliteitskader), is leidend voor de Raad;

- Raad kan gezien haar missie en taakstelling in het kader van zorgcoördinatie geen hoofdregisseur worden waar het gaat om het stroomlijnen van hulpverlening;
- De Raad voor de Kinderbescherming meldt aan de Landelijke verwijzindex alleen DAT-informatie; op basis van het unieke BSN. Ten aanzien van de daadwerkelijke gegevensuitwisseling (het WAT) gelden de eigen organisatieregels voor het omgaan met privacy gegevens: de Wet bescherming persoonsgegevens en het Kwaliteitskader en Protocollen (Raad voor de Kinderbescherming);
- Dit addendum mag niet strijdig zijn met de voorwaarden die in 'Beter Beschermd' zijn gesteld, bijvoorbeeld met de onderzoekstermijn van twee maanden;
- Voor het bewaren van gegevens gelden de termijnen zoals neergelegd in Kwaliteitskader en Protocollen. Dossiers worden vernietigd conform de richtlijnen van de Raad. Dat betekent dat gegevens over VIR meldingen na twee jaar niet meer kunnen worden ingezien en afgegeven, maar wel door de Raad worden bewaard totdat het dossier vernietigd wordt.
- De Raad voor de Kinderbescherming stelt zich open en coöperatief op ten aanzien van het maken van eventuele nadere samenwerkingsafspraken o.a. over de mogelijkheden rondom informatieuitwisseling;
- Dit addendum, aanhakend bij dit regionaal/lokaal samenwerkingsconvenant rondom de regionale verwijzindex/signaleringsysteem, wordt aangegaan voor de duur van **2009** en gaat in op de datum van ondertekening.

Ondertekening

Namens de Regionale Directie RvdK <i>Regiodirecteur</i> Datum: Plaats:	
Namens _____ , Datum: Plaats:	

BIJLAGE 1

Begrippenlijst conform NTA (Nederlands Technische Afspraak) 8023, juli 2008.
De NTA beschrijft de ICT-toepassing om het registratiesysteem van de
landelijk verwijsindex mogelijk te maken.

Begrippen en definities;

1. **Landelijke verwijsindex** — de landelijke verwijsindex risicojongeren als geheel systeem (pag. 7; 3.13)
2. **Lokale verwijsindex** — lokaal systeem dat binnen een convenant wordt gebruikt ten behoeve van verwijzing en/of ondersteuning van lokale samenwerking (pag.8; 3.15)

Opmerking 1: Dit kan ook het regionale of landelijke systeem zijn waar regionale of landelijke organisaties gebruik van maken

Opmerking 2: Een lokale verwijsindex moet meldingen genereren en signalen uit de landelijke verwijsindex kunnen ontvangen. De inrichting hiervan is de verantwoordelijkheid van lokale overheden

3. **melding** — registratie in de landelijke verwijsindex waarbij een hulpverlener een risicojongere meldt (pag. 8; 3.16)
4. **notificatie** — per e-mail verzonden bericht aan een lokale index om te melden dat er nieuwe signalen in de landelijke verwijsindex beschikbaar zijn (pag.8; 3,17)
5. **match** — wanneer twee verschillende instanties, gekoppeld aan verschillende lokale verwijsindexen beide een melding doen over dezelfde risicojongere, zal de landelijke verwijsindex hierin een match herkennen. Bij een signalering als gevolg van een match zal de landelijke verwijsindex hiervan een notificatie e-mail sturen naar de lokale verwijsindexen (pag. 13; 7,3)
6. **signaal** — teken dat aan meldende hulpverleners en/of coördinatoren wordt gegeven wanneer na een eerste melding over een jongere, een verandering optreedt (pag. 8; 3.20)

Opmerking: Er zijn zeven soorten signalen in de landelijke verwijsindex, namelijk: match, afmelding, afloopdatum nadert, verhuisbericht, hulpverlener of coördinator wijzigt en BSN leidt niet tot persoon. Het signaal kan betrekking hebben op zowel de jongere, als de hulpverlener of coördinator en meldingen of meldingen van andere instanties over dezelfde jongere.

Addendum Samenwerkingsconvenanten Verwijsindex

De stichting Bureau Jeugdzorg Noord-Holland

overwegende

dat Bureau Jeugdzorg Noord-Holland het belang van risicosignalering onderschrijft en waar mogelijk en noodzakelijk participeert in de samenwerkingsafspraken genoemd in het convenant. Echter, omdat Bureau Jeugdzorg Noord-Holland een bovenregionaal werkende instelling is in de provincie Noord-Holland en daarnaast een jeugdzorginstelling met een landelijk en wettelijk vastgestelde taakstelling, is het voor Bureau Jeugdzorg noodzakelijk dat er geen verschillen optreden in de wijze waarop en voorwaarden waaronder Bureau Jeugdzorg Noord-Holland participeert in de Verwijsindex. Dit addendum maakt derhalve deel uit van het convenant Verwijsindex Noord-Holland

gelet op

- > de taken van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland
- > en het doel van de Verwijsindex om vroegtijdige en onderlinge afstemming tussen meldingsbevoegden te bewerkstelligen, zodat zij jeugdigen (tot 23 jaar) tijdig passende hulp, zorg of bijsturing kunnen verlenen om daadwerkelijke bedreigingen van de noodzakelijke condities voor een gezonde en veilige ontwikkeling naar volwassenheid te voorkomen, te beperken of weg te nemen,
- > hetgeen over de Verwijsindex in de Wet op de jeugdzorg is vastgelegd.

en met inachtneming van

de op Bureau Jeugdzorg Noord-Holland van toepassing zijnde wet- en regelgeving

besluit Bureau Jeugdzorg Noord-Holland:

Artikel 1 Definities

In dit besluit gelden de volgende definities:

Betrokkene: de jeugdige op wie een persoonsgegeven betrekking heeft en/of zijn of haar wettelijk vertegenwoordiger;

Bijzondere persoonsgegevens: persoonsgegevens betreffende iemands godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, gezondheid, seksuele leven, alsmede persoonsgegevens betreffende het lidmaatschap van een vakvereniging. Tevens strafrechtelijke persoonsgegevens en persoonsgegevens over onrechtmatig of hinderlijk gedrag in verband met een opgelegd verbod naar aanleiding van dat gedrag;

Jeugdige: persoon die de leeftijd van 23 jaar nog niet heeft bereikt;

Melder: partij die over een jeugdige een melding in de Verwijsindex heeft gedaan;

Melding: bericht van een partij aan de Verwijsindex over een jeugdige, inhoudend dat deze partij ten aanzien van de betrokken jeugdige een redelijk vermoeden heeft dat de jeugdige door een of meer risico's in de noodzakelijke condities voor een gezonde en veilige ontwikkeling naar volwassenheid wordt bedreigd;

Persoonsgegeven: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon;

Risicjongere: een jeugdige die in de noodzakelijke condities voor een gezonde en veilige ontwikkeling naar volwassenheid daadwerkelijk wordt bedreigd door een of meer bepaalde risico's.

Signaal: bericht vanuit de Verwijsindex naar aanleiding van twee of meer meldingen aan die partijen die een melding hebben over dezelfde jeugdige en aan de door de gemeente aangewezen regievoerder;

Verantwoordelijke: de natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die of het bestuursorgaan dat, alleen of tezamen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vaststelt;

Verstrekken van persoonsgegevens: het bekend maken of ter beschikking stellen van persoonsgegevens;

Verwerking van persoonsgegevens: elke handeling of geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van persoonsgegevens;

Verwijsindex: landelijk elektronisch systeem waarin partijen persoonsgegevens in de zin van artikel 1, onder a, van de Wet bescherming persoonsgegevens alsmede andere gegevens worden verwerkt. Deze gegevensverwerking heeft tot doel een vroegtijdige en onderlinge afstemming tussen meldingsbevoegden te bewerkstelligen, opdat zij jeugdigen tijdig passende hulp, zorg of bijsturing kunnen verlenen om daadwerkelijke bedreigingen van de noodzakelijke condities voor een gezonde en veilige ontwikkeling naar volwassenheid te voorkomen, te beperken of weg te nemen.

Verzamelen van persoonsgegevens: het verkrijgen van persoonsgegevens.

Artikel 2 Doel en doelbinding

Bureau Jeugdzorg Noord-Holland wisselt geen gegevens uit anders dan voorzover dit past binnen het doel van de Verwijsindex en het volgende doel:

Het zorgen voor hulp aan jeugdigen en hun ouders als zij ernstige problemen hebben rond opgroeien en opvoeden en het beschermen van jeugdigen als het recht om uit te groeien tot een gezonde en evenwichtige volwassene wordt bedreigd;

Artikel 3 Melding

3.1

Bureau Jeugdzorg Noord-Holland meldt in de Verwijsindex in de volgende gevallen:

- alle cliënten volgens beleid Bureau Jeugdzorg Noord-Holland.

3.2

De meldingen kunnen worden doorgegeven aan de Verwijsindex en de Verwijsindex kan signalen afgeven aan Bureau Jeugdzorg Noord-Holland vanaf het moment dat het addendum, aanhakend op het (bestaande) regionale convenant tussen Bureau Jeugdzorg Noord-Holland en gemeente(n) is ondertekend. Na ondertekening organiseert Bureau Jeugdzorg Noord-Holland dat de betreffende regio daadwerkelijk meldingen kan afgeven en signalen kan ontvangen.

3.3

De andere melders van deze jeugdige ontvangen dan een signaal dat Bureau Jeugdzorg Noord-Holland betrokken is en partijen wisselen na een signaal gegevens uit over de betrokkene. Zij handelen daarbij conform de bepalingen van de wet, het convenant en dit addendum.

3.4

Een door Bureau Jeugdzorg Noord-Holland gedane melding wordt uit de Verwijsindex verwijderd indien naar het oordeel van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland:

- de melding niet terecht is gedaan. Deze melding wordt niet in het historisch meldingenarchief opgenomen.
- het eerder signaleerde risico niet meer aanwezig is. Deze melding wordt na verwijdering uit de Verwijsindex gedurende vijf jaren opgenomen in een historisch meldingenarchief, met dien verstande dat die opname wordt vernietigd met ingang van de dag dat de jeugdige 23 jaar wordt of zo spoedig mogelijk na het overlijden van de jeugdige.

3.5

Door de verantwoordelijke wordt een melding uit de Verwijsindex verwijderd:

- ten hoogste maximaal 2 jaar nadat de melding is gedaan. Deze melding wordt na verwijdering uit de Verwijsindex gedurende vijf jaren opgenomen in een historisch meldingenarchief, met dien verstande dat die opname wordt vernietigd met ingang van de dag dat de jeugdige 23 jaar wordt of zo spoedig mogelijk na het overlijden van de jeugdige.
- met ingang van de dag dat de jeugdige 23 jaar wordt. Deze melding wordt niet in het historisch meldingenarchief opgenomen.
- zo spoedig mogelijk na het overlijden van de jeugdige. Deze melding wordt niet in het historisch meldingenarchief opgenomen.

Artikel 4 Gegevensuitwisseling

4.1

Verstreking van persoonsgegevens aan melder(s) vindt plaats met inachtneming van de voor Bureau Jeugdzorg Noord-Holland geldende privacy wet- en regelgeving. Dit houdt in dat:

1. Bureau Jeugdzorg alleen met toestemming van de cliënt inlichtingen over de cliënt verstrekt, dan wel afschrift van de bescheiden, aan anderen dan de cliënt, tenzij bij of krachtens de wet anders is bepaald.
2. Indien de cliënt minderjarig is, is in plaats van diens toestemming de toestemming van zijn wettelijk vertegenwoordiger vereist, indien hij:
 - a. jonger is dan twaalf jaren, of
 - b. de leeftijd van twaalf jaren heeft bereikt en niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake.
3. Onder 'anderen dan de cliënt' zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de toegang tot en de uitvoering van de jeugdzorg noodzakelijk is, alsmede degenen die zijn betrokken bij de voorbereiding of uitvoering van de taken (voorlopige) (gezins-)voogdij en jeugdreclassering, doch slechts voor zover dit voor de medewerking bij de toegang, de uitvoering van de jeugdzorg of de voorbereiding of uitvoering van een maatregel noodzakelijk is.
4. Het in afwijking van de voorgaande leden verstrekken van inlichtingen over de cliënt aan anderen dan de cliënt, uitsluitend is toegestaan in een situatie van overmacht.
5. De in het dossier aanwezige originele bescheiden in het bezit blijven van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland.

4.2

Bureau Jeugdzorg Noord- Holland zal zowel persoonsgegevens als bijzondere persoonsgegevens verwerken, voor zover wettelijk toegestaan.

4.3

Bureau Jeugdzorg Noord-Holland zal alleen gegevens verwerken, indien en zolang dit noodzakelijk is voor het realiseren van bovengenoemde doelstellingen. Bureau Jeugdzorg Noord-Holland zal hierbij niet meer gegevens verwerken dan noodzakelijk voor het bereiken hiervan. De gegevens zijn gelet op de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig. Bijzondere persoonsgegevens worden alleen dan verwerkt indien Bureau Jeugdzorg Noord-Holland daartoe gerechtigd is. Bijzondere persoonsgegevens worden niet verder verstrekt, tenzij daarvoor een rechtmatige verstrekingsgrondslag plus een uitzondering op het verbod tot verwerking van bijzondere persoonsgegevens is aan te wijzen.

Artikel 5 Informatie aan betrokkenen

5.1

Bureau Jeugdzorg Noord-Holland informeert betrokkenen indien een melding aan de Verwijsindex is gedaan, dan wel een melding zal worden gedaan en informeert betrokkenen over hun rechten en plichten.

Indien een melding betrekking heeft op een jeugdige die jonger is dan 12 jaar, of ouder dan 12 jaar en niet in staat tot een redelijke waardering van zijn belangen terzake, wordt in plaats van de jeugdige de wettelijk vertegenwoordiger geïnformeerd.

Indien de jeugdige de leeftijd van 12, maar nog niet die van 16 jaren heeft bereikt, wordt zowel de jeugdige als zijn wettelijk vertegenwoordiger geïnformeerd.

5.2

Betrokkene(n) wordt/worden geïnformeerd voordat de melding aan de Verwijsindex wordt gedaan of zo spoedig mogelijk daarna, tenzij betrokkene(n) al op de hoogte is/zijn van de informatie.

5.3

De gegevens die in de Verwijsindex worden vastgelegd en worden verstrekt indien er sprake is van een signaal zijn identificatiegegevens van de jeugdige (BSN of ander persoonsidentificerend nummer), identificatiegegevens van de meldende instantie, datum en tijdstip van de melding en de contactgegevens van de meldende instantie.

Artikel 6 Beheer

Bureau Jeugdzorg Noord-Holland benoemt een functionaris als beheerder van de technische aspecten van de Verwijsindex voor zover het hier de mogelijkheid betreft zelf meldingen te doen en te ontvangen.

Artikel 7 Rechten van betrokkene(n)

Voor wat betreft het recht op inzage, het recht op correctie en het recht op verzet wordt de voor Bureau Jeugdzorg Noord-Holland geldende privacy wet- en regelgeving in acht genomen.

Artikel 8 Geheimhoudingsplicht

Bureau Jeugdzorg Noord-Holland verstrekt gegevens die zij verkrijgt uit de aanpak van risicojongeren niet aan derden dan op grond van wettelijke bevoegdheden of uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene, tenzij deze derden betrokken zijn bij de integrale aanpak van de desbetreffende risicojongere(n).

Artikel 9 Bewaren en verwijderen van opgenomen persoonsgegevens

De persoonsgegevens die zijn verwerkt door Bureau Jeugdzorg Noord-Holland worden bewaard conform de daarvoor geldende richtlijnen zoals neergelegd in het Privacyreglement Bureau Jeugdzorg.

Artikel 10 Wijziging besluit

Bureau Jeugdzorg Noord-Holland wijzigt dit addendum niet anders dan schriftelijk.

Ondertekening

Bureau Jeugdzorg Noord-Holland

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L.B.J. Schmitz', written over a horizontal dotted line.

Mw.dr. L.B.J. Schmitz,
bestuurder

Datum: 21 september 2009

Plaats: Haarlem

Datum

Ons kenmerk 2009-36556

Onderwerp Implementatie Verwijsindex Noord-Holland
Voortgang, inzet, exploitatiekosten en contracten

Bezoekadres
Houtplein 33
Haarlem

Postadres
Postbus 3007
2001 DA Haarlem

Tel (023) 514 3143

Fax (023) 514 3599

Directie Beleid

Bijlage(n) -

Behandeld door J.W. Mollema

Telefoon (023) 514 4297

Uw kenmerk -

E-mail mollemajw@noord-holland.nl

Geachte College,

Gemeenten en provincie hebben een Bestuurlijk Akkoord gesloten over de invoering van de *Verwijsindex Risico Jeugdigen* in Noord-Holland. Op 16 februari 2009 is het implementatietraject van de verwijsindex in alle zes regio's van start gegaan. De implementatie verloopt voorspoedig en in de loop van dit jaar zullen alle gemeenten aangesloten worden op het systeem.

In deze brief willen wij u informeren over de voortgang van het implementatietraject, de inzet die nodig is om de aansluiting op tijd te kunnen realiseren en de exploitatiekosten van het systeem. Verder geven we de vervolgprocedure voor het afsluiten van de contracten met de systeemleverancier en doen we een voorstel voor de inrichting van het functioneel beheer.

STAND VAN ZAKEN IMPLEMENTATIETRAJECT

Verwijsindex Noord-Holland

De verwijsindex heeft als doel de samenwerking tussen alle verschillende instellingen in de brede jeugdketen te ondersteunen. Met behulp van de verwijsindex Noord-Holland kunnen hulpverleners elkaar informeren als ze zich zorgen maken over een bepaalde jongere en de hulpverlening afstemmen. Als integraal onderdeel van het jeugdbeleid is de verwijsindex primair een gemeentelijke verantwoordelijkheid. Binnenkort wordt wetgeving van kracht die gemeenten verplicht aan te sluiten op de landelijke verwijsindex.

In 2008 hebben gemeenten en provincie besloten gezamenlijk de verantwoordelijkheid te nemen voor de invoering van de verwijsindex in Noord-Holland. Deze gezamenlijke aanpak heeft als voordeel dat alle gemeenten straks met hetzelfde systeem werken, dit jaar gelijktijdig in alle regio's de implementatie uitvoeren en hierbij externe ondersteuning ontvangen. Eind 2009 is het implementatietraject afgerond en dragen de gemeenten zorg voor de reguliere exploitatie.

De taken en verantwoordelijkheden rond het invoeringstraject zijn vastgelegd in het *Bestuurlijk Akkoord Verwijsindex Risicjongeren Noord-Holland*. Het akkoord is door alle 45 Noord-Hollandse gemeenten ondertekend (met uitzondering van de stadsregio Amsterdam, die al eerder met een eigen traject gestart was).

Aanbesteding

Als onderdeel van het bestuurlijk akkoord heeft de provincie in nauw overleg met gemeenten de Europese aanbesteding voor zowel het systeem als de implementatie van het systeem uitgevoerd. Op basis van een unaniem advies van de beoordelingcommissie heeft de provincie op 16 februari 2009 de opdracht verleend aan *Multisignaal*.

Multisignaal is een maatschappelijke onderneming. Het concept is ontwikkeld door een aantal gemeenten die als eerste actief waren op het terrein van risicosignalering. Uitgangspunt is dat kennis en ervaring zoveel mogelijk gedeeld worden. Veruit de meeste gemeenten in Nederland hebben gekozen voor het systeem van Multisignaal.

Multisignaal levert dus niet alleen het systeem (de dienst "hosting en beheer van de verwijsindex"), maar ook de ondersteuning bij de implementatie. Multisignaal biedt o.a. ondersteuning bij de inrichting van het systeem, het maken van samenwerkingsafspraken en de opleiding van gebruikers.

Start implementatietraject

Direct na de opdrachtverlening zijn de gemeenten medio februari van start gegaan met het implementatietraject. Als eerste stap zijn in de zes regio's implementatieplannen opgesteld en vastgesteld. In ieder plan is gedetailleerd uitgewerkt hoe de gemeenten en instellingen in de betreffende regio de implementatie dit jaar willen uitvoeren.

Naast deze regionale plannen is er ook een provinciaal plan opgesteld, waarin de regio-overstijgende aspecten van de implementatie zijn uitgewerkt, zoals de afspraken met Bureau Jeugdzorg en de aanpak van communicatie en opleidingen op provinciaal niveau.

Het implementatietraject verloopt op dit moment volgens planning. Alle gemeenten participeren, de instellingen zijn actief betrokken en de uitvoering van de activiteiten ligt op schema. Alleen de regionale communicatie is nog niet overal goed opgepakt. Provincie en gemeentelijke regiocoördinatoren bespreken maandelijks de voortgang van het traject. Na de zomer is ook een overleg van de stuurgroep gepland om bestuurlijk de voortgang te evalueren.

Vervoltraject en inzet gemeenten

Het traject duurt tot het einde van het jaar. De belangrijkste mijlpalen zijn:

1. Afsluiten van contract met Multisignaal

In het bestuurlijk akkoord is overeengekomen dat de provincie de aanbesteding uitvoert en dat gemeenten vervolgens voor 1 oktober 2009 het contract met de leverancier sluiten. Het is belangrijk dat gemeenten hierop anticiperen en voor de deadline het contract met Multisignaal tekenen. Tijdige ondertekening is een voorwaarde voor voortzetting van het traject.

2. Ondertekening van convenant

Gemeenten en instellingen leggen hun samenwerkingsafspraken regionaal vast in een convenant. De planning is deze convenanten eind september of begin oktober te ondertekenen. De voorbereiding van de ondertekening van het convenant vraagt zowel ambtelijke als bestuurlijke inzet van gemeenten. Hierbij is het cruciaal ook alvast afspraken te maken over de invulling van de taken die noodzakelijk zijn voor uitvoering van de verwijsindex na 2009, zoals die van regiehouder en convenantbeheerder.

3. Systeeminrichting en aansluiting op landelijke verwijsindex

De eerste aanzet voor de inrichting van het systeem en de aansluiting op de landelijke verwijsindex zijn inmiddels getroffen. Het doel is zo snel mogelijk na de ondertekening van het convenant de landelijke aansluiting te realiseren. In de eigen organisatie moeten gemeenten (en instellingen) daarom tijdig in overleg met Multisignaal voorbereidingen treffen voor de technische en organisatorische aspecten van de systeeminrichting.

4. Opleiding en start melding

Na de ondertekening van het convenant en de systeeminrichting start de opleiding van de gebruikers. Gemeenten en instellingen bepalen in overleg met Multisignaal wanneer tijd vrij gemaakt dient te worden voor de trainingsbijeenkomsten. Zodra de training is afgerond kunnen de gebruikers ook daadwerkelijk starten met melden in de verwijsindex.

5. Monitoring en borging

Als de implementatie volgens planning wordt uitgevoerd, blijft er aan het einde van het jaar ook nog tijd over voor de monitoring van de meldingen en de samenwerking. Hierbij worden mogelijke knelpunten opgelost. Gemeenten kunnen die periode ook gebruiken om te controleren of borging na 31 december 2009 goed is geregeld. Want uiterlijk 31 december 2009 is het implementatietraject afgerond en stopt de ondersteuning van de implementatie. Vanaf dat moment wordt de verwijsindex Noord-Holland als regulier onderdeel van het gemeentelijk jeugdbeleid door gemeenten geëxploiteerd en beperkt Multisignaal zich tot het technisch en functioneel beheer.

KOSTEN EN CONTRACTEN

Kosten implementatie

Multisignaal biedt gemeenten en instellingen ondersteuning bij de implementatie. Hiervoor zet Multisignaal ervaren implementatiemanagers en consultants in. Gemeenten en provincie hebben afgesproken dat de provincie de kosten van deze ondersteuning in 2009 voor haar rekening zal nemen. Voorwaarde is dat alle betrokken partners zelf ook de benodigde inzet leveren en de implementatie volgens planning verloopt. Verder dienen gemeenten het contract met Multisignaal voor hosting en beheer van de verwijsindex conform het bestuurlijk akkoord voor 1 oktober a.s. te tekenen. Op 31 december 2009 is het invoeringstraject afgerond. Op dat moment eindigt dus ook de provinciale financiering van de implementatie.

Kosten hosting en beheer

Voor het gebruik van de verwijsindex betalen gemeenten jaarlijks de kosten voor *hosting en beheer van de verwijsindex*. Deze kosten worden berekend op basis van het aantal inwoners van de betreffende gemeente.

In het bestuurlijk akkoord is afgesproken dat de provincie de aanbesteding voor alle gemeenten uitvoert en dat de afzonderlijke gemeenten vervolgens een contract (nadere overeenkomst) afsluiten met de leverancier. Gemeenten dienen dit contract met Multisignaal dus *vóór 1 oktober 2009* af te sluiten.

In de offerte heeft Multisignaal de kosten voor hosting en beheer aangeboden voor 17 cent per inwoner per jaar. De entreefee van € 10.000, - per gemeente, die iedere gemeente normaal gesproken ook betaalt als ze een contract sluiten, heeft Multisignaal voor de Noord-Hollandse gemeenten laten vallen. In de aanbesteding is verder vastgelegd dat gemeenten een contract sluiten voor een periode van minimaal 3 jaar met de optie van verlening voor nog eens 3 jaar. De gemeenten betalen deze kosten voor hosting en beheer als onderdeel van hun reguliere jeugdbeleid in het kader van de Wmo. Hiervoor ontvangen gemeenten een – niet geormerkte – bijdrage uit het gemeentefonds.

Provincie en gemeenten hebben afgesproken dat de provincie naast de kosten voor de implementatie ook de kosten voor hosting en beheer in het eerste jaar voor haar rekening zal nemen. Met Multisignaal is afgesproken dat 1 oktober 2009 hierbij als startdatum van het eerste jaar zal gelden. Onder voorbehoud van ondertekening van het contract betaalt de provincie dus de kosten voor hosting en beheer tot en met 1 oktober 2010. Daarna betalen gemeenten zelf de kosten.

Kosten functioneel beheer

Naast de hosting en beheer van de verwijsindex is het ook noodzakelijk dat gemeenten het *functioneel beheer* van het systeem goed regelen. Bij functioneel beheer gaat het o.a. om aanpassingen, toegang, nieuwe functionaliteiten, nieuwe releases en gebruikersinformatie. In het projectgroepoverleg hebben de regiocoördinatoren ambtelijk de voorkeur uitgesproken om het functioneel beheer ook bij Multisignaal onder te brengen. De reden is dat Multisignaal als leverancier zelf het best in staat is ook het functioneel beheer te verzorgen en hiervoor relatief lage kosten berekent.

De kosten voor functioneel beheer van Multisignaal bedragen standaard 6 eurocent per inwoner. Als de gemeenten in Noord-Holland het functioneel beheer bij Multisignaal willen onderbrengen, is Multisignaal bereid een extra

korting van 2 eurocent per inwoner te verlenen. In dat geval betalen gemeenten dus in totaal 21 i.p.v. 23 eurocent per inwoner.

Aan dit voorstel heeft Multisignaal echter wel een aantal duidelijke voorwaarden verbonden:

1. Alle 45 gemeenten besluiten het beheer bij Multisignaal onder te brengen;
2. Alle gemeenten sluiten een contract op basis van dezelfde SLA (service level agreement);
3. Het contract wordt aangegaan voor een periode van zes jaar.

Procedure afsluiting contracten

In de komende periode zullen de regiocoördinatoren en de implementatie managers namens de gemeenten het initiatief nemen om de ondertekening van de contracten met Multisignaal per regio voor te bereiden. De contracten worden gesloten op basis van de SLA en de raamovereenkomst die de provincie en Multisignaal tijdens de aanbestedingsprocedure overeen zijn gekomen. Conform het bestuurlijk akkoord moeten deze contracten uiterlijk 1 oktober 2009 met Multisignaal zijn afgesloten.

Naast de ondertekening van de contracten zullen de regiocoördinatoren en Multisignaal ook het voorstel voor het functioneel beheer aan u voorleggen.

Wij wensen u veel succes met de verdere invoering van de verwijzindex Noord-Holland in uw regio.

Hoogachtend,
Gedeputeerde Staten van Noord-Holland,
namens dezen,

sectormanager Jeugd, Zorg en Welzijn a.i.
drs. M. Verwoerd