



Ministerie van Veiligheid en Justitie

Handreiking GCOS

Justitiële Informatiedienst | 088- 998 90 00 | info@justid.nl

Mei 2015

Versie 1.1



INHOUD

INLEIDING.....	3
Aanleiding.....	3
Verbeteringen.....	3
Organisatie en werkprocessen.....	3
Deze handreiking.....	4
AANPASSINGEN.....	5
Flexibiliteit.....	5
Privacy.....	6
Verbindingen.....	8
Sturing.....	9
Gebruiksvriendelijkheid.....	10
MAATREGELEN.....	11
Flexibiliteit.....	11
Privacy.....	11
Verbindingen.....	12
Sturing.....	12
Gebruiksvriendelijkheid.....	13

INLEIDING

Aanleiding

Het Generiek Casusoverleg Ondersteunend Systeem (GCOS) is sinds enige jaren in gebruik bij de Veiligheidshuizen, binnen de Justitiële Jeugdketen en bij bepaalde civiele casusoverleggen zoals tussen de Raad voor de Kinderbescherming en de Jeugdbescherming. Het ministerie van Veiligheid en Justitie is een project gestart om op korte termijn wenselijke verbeteringen in GCOS te realiseren. Hierdoor kan GCOS beter bijdragen aan efficiënte en effectieve samenwerking tussen lokale overheden, justitiële en zorgpartners. Het gaat daarbij om het aanpakken van complexe, multi-probleemcasussen door tijdige signalering en gezamenlijke analyse en actie in de Veiligheidshuizen en om de behandeling van casussen in justitiële en civiele overleggen.

Aanleidingen voor het verbeteren van GCOS:

1. De veranderende rol van de Veiligheidshuizen vroeg om meer flexibiliteit.
2. Er was onvoldoende borging voor goede verwerking van persoonsgegevens (privacy).
3. Veranderende relaties tussen ketenpartners (o.a. de nieuwe regierol van gemeenten) vroegen om nieuwe verbindingen.
4. Er waren nieuwe wensen voor management- en sturingsinformatie.
5. De gebruiksvriendelijkheid van GCOS kon beter.

Verbeteringen

GCOS is verbeterd op basis van de volgende vijf thema's:

Flexibiliteit: GCOS is flexibeler ingericht om te voldoen aan de ontwikkelingen in en rond de Veiligheidshuizen. Vaste kaders zijn ongeschikt om complexe casussen te behandelen. Zo ontbrak de mogelijkheid om triage te ondersteunen. GCOS voldoet nu aan de behoefte aan 'Casusoverleg op maat' en aan kaderoverstijgend werken.

Privacy: de opslag van gegevens en de toegang tot gegevens zijn aangepast zodat zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens wordt ondersteund. De wijzigingen sluiten aan bij de eerder dit jaar gemaakte *Handreiking privacy governance* voor de Veiligheidshuizen.

Verbindingen en koppelingen: er is een verbinding gerealiseerd tussen GCOS en ZSM. Verbindingen tussen GCOS en de gemeenten via CORV zijn voorbereid.

Sturing: het genereren van managementrapportages vanuit GCOS is gemakkelijker gemaakt en uitgebreid. Er zijn meer managementrapportages gemaakt die met een druk op de knop uit het systeem komen.

Gebruiksvriendelijkheid: GCOS is door aanpassingen in vormgeving en navigatie gebruiksvriendelijker geworden, ook voor nieuwe en minder frequente gebruikers.

De verbeteringen zijn opgeleverd in twee releases in december 2014 en eind maart 2015.

Organisatie en werkprocessen

Om de ondersteuning van de samenwerking tussen ketenpartners met GCOS goed tot haar recht te laten komen, zijn aanvullende maatregelen in de organisatie en werkprocessen van de overleggen nodig. Dit speelt met name bij de thema's flexibiliteit en privacy.

Deze handreiking

Deze handreiking geeft inzicht in wat de verbeteringen in GCOS betekenen voor de organisatie en werkprocessen rondom uw casusoverleggen. Daarnaast biedt de handreiking een leidraad bij het bepalen welke maatregelen in uw organisatie en werkprocessen nodig zijn om GCOS de voorbereiding en uitvoering van de behandeling van casussen zo goed mogelijk te laten ondersteunen.

Deze handreiking bestaat uit de volgende onderdelen:

1. De aanpassingen die in GCOS zijn doorgevoerd worden per thema getoond. Bij elke aanpassing vermeldt de handreiking wat dit voor u betekent.
2. Vervolgens geven we per thema aan welke maatregelen nodig zijn zodat het verbeterde GCOS goed in uw organisatie wordt ingebed en u daardoor optimaal profiteert van de verbeteringen.

Daarnaast is er de checklist waarmee u de maatregelen nog eens kunt nagaan. Deze checklist is los van deze handreiking beschikbaar.

Mocht u naar aanleiding van deze handreiking vragen hebben dan kunt u contact opnemen met de Justitiële Informatiedienst via het telefoonnummer 088- 998 90 00 of het e-mailadres **info@justid.nl**.

AANPASSINGEN

Flexibiliteit

De Veiligheidshuizen richten zich steeds meer op de behandeling van multi-probleemcasussen. Dat vraagt om meer flexibiliteit. Daartoe zijn er verbeteringen in GCOS doorgevoerd die de casus op maat behandeling ondersteunen. Ook zijn enkele functies toegevoegd waardoor het voor de regionaal beheerders makkelijker wordt om met GCOS te werken.

Wat is er gewijzigd?	Wat betekent dit voor de gebruikers?
Er zijn twee generieke kaders in GCOS gebouwd, waardoor GCOS beter is aangepast op het ondersteunen van een casus op maat.	Het is gemakkelijker om casus op maat te gebruiken. Overdragen tussen verschillende kaders en tussen Veiligheidshuizen wordt hierdoor eenvoudiger.
Het overdragen van casussen naar een ander kader is mogelijk. Het initieel gekozen kader kan bovendien, aan de hand van de beoordeling van een melding, nog gewijzigd worden.	Het is eenvoudiger om na de registratie van een melding alsnog het kader te wijzigen waarin een casus behandeld wordt. Daarmee wordt de behandeling van multi-probleem casussen beter ondersteund.
Flexibel agenderen is mogelijk gemaakt en de mogelijkheden om een nieuw overleg aan te maken zijn uitgebreid.	Het is gemakkelijker om casussen op een nieuw overleg te plaatsen en dit overleg aan te maken.
De reden van aanmelding kan achteraf gewijzigd worden.	Door de mogelijkheid achteraf nog wijzigingen aan te kunnen brengen, sluit GCOS beter aan op de werkwijze van de gebruikers.
Het unlocken van werklijsttaken is beschikbaar voor regionaal beheer.	Regionaal beheerders kunnen nu zelf direct vastgelopen taken vrijgeven. Het is voor regionaal beheerders niet meer noodzakelijk om de landelijk beheerder hiervoor te bellen.
GCOS bevat nu vier functionele modules: intake, triage, casusoverleg en monitoring. Er zijn daarbij drie nieuwe functies gerealiseerd: <ol style="list-style-type: none">1. het registreren van een intake;2. het beoordelen van een intake;3. het uitvoeren van triage-overleg. Vanuit het registreren en beoordelen van een intake kan naar keuze een triageoverleg gestart worden of de melding kan direct voor behandeling in een casusoverleg worden aangeboden. Ook kunnen meldingen terugverwezen worden naar de aanmelder of doorverwezen worden naar een ketenpartner.	Met de nieuwe functie voor het registreren van een intake is het mogelijk om sneller en eenvoudiger dan voorheen een intake te kunnen registreren. Dit komt door de beperkte hoeveelheid gegevens die nodig is. Door het toevoegen van een triagefunctionaliteit is een flexibelere procesuitvoering mogelijk gemaakt. Hiermee is GCOS geschikt voor de behandeling van multi-probleemcasussen. Mede door de komst van een triagefunctie worden niet meer alle meldingen in GCOS bewaard. Indien meldingen worden doorverwezen naar andere ketenpartners, zullen zij niet binnen GCOS blijven bestaan. Wel blijft een dergelijke melding beschikbaar voor managementrapportages.
Het is nu mogelijk om met één handeling deelnemers te wijzigen bij een combinatie van een kader en type overleg, in plaats van op meerdere plaatsen.	Het is voor regionaal beheerders eenvoudiger om deelnemers te wijzigen bij een combinatie van een kader en type overleg.

Wat is er gewijzigd?	Wat betekent dit voor de gebruikers?
Het is nu gemakkelijker om een selectie van deelnemers voor nieuwe overleggen te maken.	Het samenstellen van een agenda en het plannen van overleggen is gemakkelijker gemaakt.
Een professioneel betrokkene kan op een eenvoudigere manier gekoppeld worden aan kaders en overleggen.	Het beheren van de professioneel betrokkenen bij kaders en overleggen wordt eenvoudiger.
De beoordelaar kan tijdens het beoordelen alle vragen op het tabblad Intake aanpassen indien noodzakelijk. Dit betreft de reden van aanmelding, toelichting, algemene intakevragen en de kaderspecifieke intakevragen die men in het regionale kaders heeft ingevoerd.	Het is nu eenvoudiger om na de intake nog gegevens te wijzigen. Daarmee sluiten de functies beter aan op de werkwijze van de gebruikers en wordt vervuiling van GCOS met onjuiste informatie voorkomen.
In de functie casusoverdrachten is nu te achterhalen uit welke regio en kader de casus afkomstig is als er meer dan één overdracht is geweest. Ook is het nu mogelijk te zien hoe vaak er is overgedragen.	Het is nu mogelijk om casussen beter te beheren doordat de daarvoor nodige gegevens completer zijn.
In de velden 'gemeente', waarvoor het automatisch aanvullen geldt, worden geen gemeentes meer getoond die langer dan één jaar daarvoor zijn opgeheven.	De getoonde gegevens zijn actueel.

Privacy

GCOS was onvoldoende in staat om de zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens te kunnen borgen. Te veel personen waren geautoriseerd om (onnodig) informatie van cliënten in te zien en gegevens werden te lang in GCOS bewaard. Daarom is een aantal verbeteringen gerealiseerd waardoor beter aan privacy-eisen kan worden voldaan.

Wat is er gewijzigd?	Wat betekent dit voor de gebruikers?
Er wordt periodiek een digitaal overzicht van alle toegekende autorisaties aan de regionaal beheerders verstrekt. Het overzicht toont eveneens wanneer een gebruiker voor het laatst in GCOS heeft ingelogd. Regionaal beheerders kunnen hiermee nagaan of alle toegekende autorisaties nog geldig zijn, of dat deze voor sommige personen gewijzigd moeten worden. Of wellicht moeten worden ingetrokken (bijvoorbeeld bij wijzigingen in functies of taken).	Op deze wijze kunnen regionaal beheerders de ten onrechte (nog) geldende autorisaties in het systeem schonen. Hiermee zien regionaal beheerders erop toe, dat alleen degenen die GCOS nodig hebben voor hun werk, zoals deelnemers aan een casusoverleg, toegang hebben tot GCOS.
De informatie over leefgebieden is voortaan gekoppeld aan de casus en niet meer aan het casussubject. Hierdoor kunnen alleen de betrokkenen bij de casus de leefgebieden inzien en wordt op die manier de privacy beter geborgd.	Voortaan kunt u de documenten en probleemanalyse vinden onder de casus in plaats van het casussubject. Daarmee voldoet GCOS beter aan privacy-eisen.

Wat is er gewijzigd?	Wat betekent dit voor de gebruikers?
<p>Het is verplicht gemaakt om voor elke casus een verantwoordelijke in te voeren.</p>	<p>Dit zorgt voor duidelijkheid over wie aanspreekbaar is voor de regie op de behandeling van een casus. Het maakt het ook mogelijk om te zien welke casussen bij welke verantwoordelijke horen en wat de status van de behandeling van deze casussen is.</p>
<p>Casusverantwoordelijken worden geïnformeerd over de casussen die nog open staan en onder hun verantwoordelijkheid vallen.</p>	<p>De casusverantwoordelijke kan hiermee onterecht openstaande casussen afsluiten. Daarmee wordt duidelijk welke casussen daadwerkelijk nog in behandeling zijn. Ook wordt voorkomen dat informatie over casussen die niet meer actueel is beschikbaar blijft voor personen die daarvoor niet bevoegd zijn.</p>
<p>De autorisaties van de <i>regisseur tactisch</i> zijn enigszins ingeperkt. Ook een gebruiker met deze rol moet aan een overleg gekoppeld zijn om de casusgegevens te mogen inzien. Ter compensatie is de toegang tot casussen op regionaal niveau ondergebracht bij de regionaal beheerder.</p>	<p>De <i>regisseur tactisch</i> kan alleen nog de gegevens zien die voor de regisserende taak nodig zijn, niet de volledige inhoud. De regionaal beheerder heeft nu toegang tot alle casussen van de gehele regio waarvoor hij of zij beheerder is. De regionaal beheerder heeft deze autorisatie nodig om zijn functie naar behoren uit te kunnen voeren.</p>
<p>De logging van uitgevoerde handelingen in GCOS is uitgebreid.</p>	<p>Dit maakt het mogelijk om toezicht te houden op het naleven van afspraken over het verwerken van gegevens in GCOS.</p>
<p>Gebruikers die in meer dan één regio werken krijgen vanaf nu een account per regio. De bij een account horende autorisaties worden per regio op maat ingericht met de rollen die de betreffende gebruiker voor die regio moet hebben. Dit geldt voor nieuwe gebruikers. Voor gebruikers die nu al in meerdere regio's geautoriseerd zijn, wordt op maat bepaald wat de beste oplossing is voor het beëindigen van daarmee mogelijk gepaard gaande ongewenste stapeling van autorisaties.</p>	<p>De gebruiker heeft niet meer standaard dezelfde mogelijkheden om casusgegevens in GCOS in meerdere regio's in te zien. De kans om zonder noodzaak gegevens van casussen in andere regio's dan de eigen regio in GCOS te kunnen inzien is daardoor beperkt. Een gebruiker kan, indien zijn functie dat vereist, vanzelfsprekend voor meerdere regio's een account krijgen. Hij of zij moet dan wel per account apart inloggen.</p>
<p>De procedure voor het toekennen van autorisaties is aangepast:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. het convenant met de afspraken tussen ketenpartners over het delen van gegevens is een uitgangspunt bij toekennen van autorisaties aan functionarissen; 2. de basis is een lijst van medewerkers met een GCOS-account die door elk Veiligheidshuis samen met de ketenpartners actueel wordt gehouden; 3. voorafgaand aan elk overleg wordt bepaald wat het doel is van het overleg en welke functionarissen uitgenodigd kunnen worden om aan het overleg deel te nemen. Deze functionarissen zijn bevoegd om tijdens het overleg gegevens met elkaar te delen; 	<p>De manager van het Veiligheidshuis kan op maat autoriseren samen met de ketenpartners en de voorzitter van een casusoverleg. Daardoor is het mogelijk de toegang tot informatie in overeenstemming te brengen en te houden met de doelen van het overleg en met de noodzakelijkheid van deelname en toegang tot gegevens.</p>

Wat is er gewijzigd?	Wat betekent dit voor de gebruikers?
<p>4. bij elk overleg worden functionarissen uit deze lijst gericht uitgenodigd en geautoriseerd;</p> <p>5. incidenteel kunnen gastdeelnemers worden uitgenodigd;</p> <p>6. tijdens de gehele periode dat het casusoverleg loopt is het mogelijk om ervoor te zorgen dat alleen de daartoe geautoriseerde personen zijn gegevens kunnen inzien;</p> <p>7. autorisaties kunnen op maat worden aangepast.</p> <p>Managers van Veiligheidshuizen zijn voor toepassen van deze procedure verantwoordelijk en kunnen deze taak delegeren aan de regionaal beheerders.</p>	
<p>De mogelijkheid om de bewaartermijnen bij gegevens die in GCOS worden geregistreerd vast te leggen, is uitgebreid. De gegevens worden ná het bereiken van deze bewaartermijnen verwijderd.</p>	<p>Hiermee kunnen regionaal beheerders zelf instellen wanneer gegevens uit GCOS verwijderd worden. Zo wordt voorkomen dat gegevens die niet meer relevant zijn, opgeslagen blijven. Dit is in lijn met de privacy-eisen. De bewaartermijnen dienen in samenspraak met de ketenpartners binnen een Veiligheidshuis vastgesteld te worden.</p>

Verbindingen

Het is belangrijk dat relevante informatie over personen die bekend zijn in een Veiligheidshuis, beschikbaar komt voor ZSM. ZSM-tafels kunnen daarmee zorgvuldigere afdoeningsbeslissingen nemen. Aan ZSM-tafels wordt de mogelijkheid geboden om meldingen voor casusoverleg aan Veiligheidshuizen door te geven en van Veiligheidshuizen te horen of een persoon die in behandeling is bij ZSM bekend is in een Veiligheidshuis. Daarnaast wordt aan ZSM-tafels de mogelijkheid geboden om besluiten in te zien die in Veiligheidshuizen over casussubjecten zijn genomen en die relevant zijn voor ZSM.

Wat is er gewijzigd?	Wat betekent dit voor de gebruikers?
<p>ZSM-medewerkers kunnen geautoriseerd worden voor het invoeren van meldingen voor casusoverleg in GCOS.</p>	<p>ZSM-medewerkers kunnen zelf meldingen voor een casusoverleg in GCOS invoeren. De meldingen worden daarmee direct in het intake- en triageproces in de Veiligheidshuizen meegenomen.</p>
<p>Er is een ZSM-schermbaan waarin ZSM-medewerkers de identificerende gegevens van personen kunnen ingeven. GCOS toont vervolgens per persoon of er landelijk een casus bij deze persoon bekend is, en zo ja, bij welk Veiligheidshuis. Het gaat om openstaande en gesloten casussen.</p> <p>Nazorg jeugd en bescherming kaders worden hier niet in opgenomen.</p>	<p>ZSM-medewerkers kunnen in GCOS toetsen of een persoon die in behandeling is bij ZSM, bekend is in een Veiligheidshuis. ZSM kan dan contact opnemen met het Veiligheidshuis om zich te laten informeren over deze casus en dit meenemen in een afdoeningsbeslissing.</p>
<p>Om toegang te krijgen tot het ZSM-schermbaan is een nieuwe autorisatie gemaakt.</p>	<p>Geautoriseerde ZSM-medewerkers hebben nu de mogelijkheid het ZSM-schermbaan te raadplegen.</p>

Wat is er gewijzigd?	Wat betekent dit voor de gebruikers?
Tijdens de bespreking van een casussubject in een Veiligheidshuis kan in GCOS vastgelegd worden dat een besluit relevant is voor ZSM. Op het ZSM-scherm wordt dit besluit vervolgens getoond.	ZSM-tafels kunnen in de beoordeling van casussen de besluiten meenemen die in een Veiligheidshuis over deze casussen zijn genomen. Dat leidt tot effectievere maatregelen.

Voor de berichtenuitwisseling van GCOS met gemeentelijke instanties (via CORV) en voor het vaststellen van definities en standaarden voor die uitwisseling, zijn de voorbereidingen in volle gang. Wanneer de aansluitingen van alle gemeenten en andere organisaties op CORV gerealiseerd zijn, kan de daadwerkelijke berichtenuitwisseling tot stand gebracht worden.

Sturing

Managementinformatie is voor het management van de Veiligheidshuizen onontbeerlijk om in de behandeling van de multi-probleemcasussen te kunnen sturen op de productie. Daarnaast is er informatie nodig voor verantwoording aan de gemeenten, ten dienste van de regierol die zij vervullen. Er worden nieuwe managementrapportages ter beschikking gesteld, die door daarvoor geautoriseerde gebruikers van GCOS gemakkelijk kunnen worden uitgevoerd. Daarnaast blijft het mogelijk rapportages op maat op te vragen bij de Justitiële Informatiedienst.

Wat is er gewijzigd? ¹	Wat betekent dit voor de gebruikers?
Rapportage van het aantal beoordeelde meldingen per gemeente, per type resultaat van de beoordeling.	Biedt informatie voor verantwoording aan de gemeente en maakt trends inzichtelijk.
Rapportage van het aantal tussen kaders overgedragen casussen.	Biedt informatie voor de sturing op de afhandeling van casussen en maakt trends inzichtelijk.
Rapportage van de openstaande casussen per casusverantwoordelijke en per organisatie.	Biedt informatie voor de sturing op de afhandeling van casussen, werkvoorraad en werklust.
Rapportage van de afgesloten casussen per casusverantwoordelijke en per organisatie per periode.	Biedt informatie voor de sturing op de afhandeling van casussen en de werklust in het Veiligheidshuis.
Rapportage van het aantal openstaande casussen per gemeente.	Biedt informatie voor verantwoording aan de gemeente en maakt trends inzichtelijk.
Rapportage van het aantal afgesloten casussen per gemeente per periode.	Biedt informatie voor verantwoording aan de gemeente en maakt trends inzichtelijk.
Rapportage van het aantal openstaande acties per type casus en per type actie.	Biedt informatie voor de sturing op de afhandeling van casussen en de werkvoorraad.
Rapportage van het aantal openstaande acties per ketenpartner en per type actie.	Biedt informatie voor de sturing op de afhandeling van casussen.
Rapportage van het aantal afgesloten acties gedurende een gegeven periode per type casus per type actie.	Biedt informatie voor verantwoording en maakt trends inzichtelijk.
Rapportage van het aantal afgesloten acties gedurende een gegeven periode per type actie per ketenpartner.	Biedt informatie voor verantwoording en maakt trends inzichtelijk.

¹ Enkele van de rapportages zijn gecombineerd in één overzicht

Wat is er gewijzigd? ¹	Wat betekent dit voor de gebruikers?
Rapportage van het aantal meldingen gedurende een gegeven periode plus de afhandeling van de meldingen per melding.	Biedt informatie voor verantwoording en maakt trends inzichtelijk.

Gebruiksvriendelijkheid

Om de gebruiksvriendelijkheid van GCOS te optimaliseren zijn verbeteringen in de gebruikersinterface van GCOS doorgevoerd. De verbeteringen zorgen ervoor dat GCOS beter aansluit op de werkwijze van de gebruikers.

Wat is er gewijzigd?	Wat betekent dit voor de gebruikers?
Door nieuwe functionaliteit bij het samenstellen van een groep of gezin is het eenvoudiger om een individu aan een bestaande groep of gezin toe te voegen.	Het is gemakkelijker een individu te koppelen aan een bestaande groep of gezin. Het toevoegen van een ondersteunende melding is niet meer nodig.
De mogelijkheid om aanleidingen van een casus in en uit te klappen is toegevoegd.	De aanleidingen bij een casus worden overzichtelijker getoond. Inzage in de aanleidingen bij een casus is daardoor vergemakkelijkt.
De mogelijkheid om een agendering van een casus in en uit te klappen is toegevoegd.	De agenderingen bij een casus worden overzichtelijker getoond. Inzage in de agendering van een casus is vergemakkelijkt.
Er is een vereenvoudiging van de getoonde casussubjecten bij de agendering.	Overzicht van de casussubjecten bij een agendering is verbeterd.
De Home-knop is opgenomen in het menu.	Vanuit vrijwel elk scherm kan eenvoudig naar het startscherm worden teruggekeerd. Daardoor gaat het navigeren door GCOS sneller, gemakkelijker en intuïtiever.
Het menu wordt vrijwel altijd op schermen weergegeven.	Het is nu mogelijk om vanuit vrijwel elk scherm een menu-onderwerp te openen. Daardoor gaat het navigeren door GCOS sneller, gemakkelijker en intuïtiever.
Er is een consistente menustructuur bij rapportages.	Deze menustructuur is nu gelijk aan de rest van GCOS. Daardoor is het gebruik van dit rapportagemenu eenvoudiger.
Een (nog niet aanklikbaar) kruimelpad is opgenomen.	Bij vrijwel alle schermen is het nu zichtbaar waar men zich in GCOS bevindt. Dat maakt navigeren gemakkelijker en intuïtiever.
De meest gebruikte knoppen in GCOS hebben een uniforme naam gekregen. Daardoor is consistentie aangebracht in de knoppen.	De knoppen komen nu meer overeen met de functie die ze hebben. Daardoor is er geen onduidelijkheid meer in het gebruik van deze knoppen.
Eenvoudiger opvoeren van verantwoordelijke personen/organisaties door automatisch aanvullen in zoekvelden is mogelijk.	GCOS vult automatisch de zoekterm in zoekvelden aan met mogelijke resultaten. Daardoor zijn minder handelingen nodig. Dit bevordert het gebruikersgemak.

MAATREGELEN

Er is een aantal maatregelen in organisatie en processen nodig om GCOS zo goed mogelijk de behandeling van casussen te laten ondersteunen. Deze maatregelen worden hieronder per thema genoemd. Ze zijn onderverdeeld naar maatregelen op het gebied van communicatie, organisatie, personeel en juridische zaken.

Flexibiliteit

Onderdeel	Welke maatregel is nodig
Communicatie	<ul style="list-style-type: none">• Informeren over de beter op de behandeling van multi-probleemcasussen afgestemde werking van GCOS, door een verbetering van de flexibiliteit van GCOS.
Organisatie	<ul style="list-style-type: none">• Aanpassen van de werkinstructies voor het gebruik van de nieuwe generieke kaders.• Aanpassen van de beschrijving van de werkinstructies voor het gebruik van de nieuwe groepering van los te gebruiken functionaliteiten en de flexibiliteit in de processen van ontvangst, behandeling en doorzetten van meldingen.
Personeel	<ul style="list-style-type: none">• Instrueren van de medewerkers in de mogelijkheden van de nieuwe generieke kaders.• Instrueren medewerkers over de mogelijkheden in het gebruik van de nieuwe groepering van los te gebruiken functionaliteiten en de flexibiliteit in de processen van ontvangst, behandeling en doorzetten van meldingen.• Instrueren van de regionaal beheerder in de mogelijkheden van de aangepaste beheerfunctionaliteiten.

Privacy

Onderdeel	Welke maatregel is nodig
Communicatie	<ul style="list-style-type: none">• Informeren management en medewerkers over wijzigingen in toegang tot leefgebieden.• Informeren over wijzigingen in taken regionale beheerders en autorisatiebeheer.• Informeren van de organisatie over de wijzigingen in autorisatiemogelijkheden en het opschonen van gegevens in GCOS in verband met het borgen van de privacy.
Organisatie	<ul style="list-style-type: none">• Aanpassen beschrijving werkinstructies bij beperking toegang tot leefgebieden en verplichting casusverantwoordelijke, autorisatiebeheer en beheer openstaande casussen.• Inrichten toezicht op de gegevensverwerking.• Aanpassen beschrijving werkinstructies voor autorisatiebeheer en beheer bewaartermijnen voor de regionale beheerders.• Invoeren van een aangepaste autorisatieprocedure.• Inrichten van de samenwerking tussen de verantwoordelijke voor overleggen en de regionale beheerder bij het toewijzen van autorisaties.

Onderdeel	Welke maatregel is nodig
Personeel	<ul style="list-style-type: none"> • Instrueren casusverantwoordelijke over beheer openstaande casussen. • Instrueren medewerkers over omgang met beperkte toegang tot leefgebieden. • Instrueren verantwoordelijken over het autorisatiebeheer en de autorisatieprocedures • Instrueren regionale beheerders over autorisatiebeheer en beheer bewaartermijnen. • Inlichten medewerkers casusoverleggen over het feit dat bepaalde gegevens in GCOS na een zeker moment niet meer inzichtelijk zijn.
Juridisch	<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen of actualiseren van convenanten tussen ketenpartners voor gegevensdeling en –verwerking

Verbindingen

Onderdeel	Welke maatregel is nodig
Communicatie	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren over de informatiedeling tussen ZSM-tafels en Veiligheidshuizen die daarmee de samenwerking tussen beide ondersteunt en de oplossing die GCOS daar op de korte termijn voor biedt.
Organisatie	<ul style="list-style-type: none"> • Aanpassen van de beschrijving van werkproces en werkinstructies behandeling ZSM-melding voor casusoverleg. • Uitbreiden van de beschrijving van werkinstructies autorisatiebeheer GCOS met werkinstructies autorisatiebeheer ZSM-gebruikers. • Invoegen van de behandeling van vragen van ZSM-gebruikers in de helpdeskfunctie en daarbij behorende werkinstructies voor de regionaal beheerder.
Personeel	<ul style="list-style-type: none"> • Aanpassen taakomschrijving van de regionale beheerder. • Instrueren medewerkers over behandeling ZSM-melding. • Instrueren ZSM medewerkers over het gebruik van het ZSM-scherf. • Instrueren regionale beheerder over autorisatie- en meldingenbeheer van ZSM-gebruikers.

Sturing

Onderdeel	Welke maatregel is nodig
Communicatie	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren over de uitbreiding van de mogelijkheden voor managementrapportages.
Organisatie	<ul style="list-style-type: none"> • Afspraken over welke managers welke rapportages tot hun beschikking krijgen. • Uitbreiden van de autorisatiematrix met autorisaties voor het inzien, downloaden en uitdraaien van managementrapportages. • Autoriseren van managers voor het inzien, downloaden en uitdraaien van managementrapportages.
Personeel	<ul style="list-style-type: none"> • Inlichten management en bestuurders over de nieuwe managementrapportages.

Gebruiksvriendelijkheid

Onderdeel	Welke maatregel is nodig
Communicatie	<ul style="list-style-type: none">• Informeren van de medewerkers over de verbeteringen in de grafische user interface van GCOS en in de mogelijkheden van het navigeren door de schermen van GCOS.
Personeel	<ul style="list-style-type: none">• Instrueren van de medewerkers over de nieuwe mogelijkheden in het gebruik van de schermen van GCOS.