

In eigen regie

Quickscan privacybeleid bij decentralisaties

Rekenkamercommissie Woerden

Rekenkamercommissie Woerden

Blekerijlaan 14

3447 GR Woerden



Necker van Naem b.v.

Postadres
Postbus 85203
3508 AE Utrecht

T. 030-233 44 29
F. 030-262 34 38

Onderzoekers:

Drs. A.L. (Lauryan) Bakker
M.C. (Marten) Westeneng MSc

Contactpersoon:

Drs. A.L. (Lauryan) Bakker
T. 06 175 891 83
E. lauryan@necker.nl

Datum:

12 januari 2016

Inhoudsopgave

Van de voorzitter	1
Bestuurlijke Nota	2
1 Onderzoeksverantwoording	3
2 Centrale boodschap	5
2.1 / Conclusies	5
2.2 / Aanbevelingen	7
3 Reactie college van B&W	9
4 Nawoord rekenkamercommissie	12
Nota van Bevindingen	13
1 Beleid	14
1.1 / Wettelijke kaders	14
1.2 / Gemeentelijk privacybeleid	17
1.3 / Normbeoordeling beleid	23
2 Werkprocessen en knelpunten voor inwoners	25
2.1 / Werkprocessen omgang persoonsgegevens	25
2.2 / Knelpunten inwoners	28
2.3 / Normbeoordeling praktijk	29
Bijlagen	31
Bijlage 1. Normenkader	31
Bijlage 2. Bronnen	32
Bijlage 3. Reactie college van burgemeester en wethouders	32

Van de voorzitter

Met de drie decentralisaties per 1 januari 2015 heeft de gemeente er een aanzienlijk takenpakket bij gekregen. De gemeente is sindsdien verantwoordelijk voor de omgang met persoonsgegevens conform de Wet bescherming persoonsgegevens voor de taken die voortvloeien uit de Wet Jeugdzorg, Participatiewet en Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

In de gemeenteraad van Woerden is de borging van privacy in het sociale domein onderwerp van gesprek. De rekenkamercommissie wil de gemeente hierbij ondersteunen en heeft een onderzoek in de vorm van een quickscan naar het privacybeleid bij decentralisaties laten uitvoeren.

Dit rapport bestaat uit twee delen, namelijk het deel Bestuurlijke Nota en het deel Nota van Bevindingen. In de Bestuurlijke Nota staan de conclusies die de rekenkamercommissie uit het onderzoek trekt en de aanbevelingen die zij daaraan verbindt. In de achterliggende Nota van Bevindingen staan de bevindingen van het onderzoek. Het onderzoek is in het tweede kwartaal van 2015 uitgevoerd door onderzoeksbureau Necker van Naem.

De rekenkamercommissie spreekt haar dank uit aan de onderzoekers van Necker van Naem, aan de respondenten¹ en aan alle anderen die aan het onderzoek hebben meegewerkt. Ook dankt de rekenkamercommissie het college voor de bestuurlijke reactie.

Woerden, 12 januari 2016

Dammis van der Staij

Voorzitter Rekenkamercommissie Woerden

¹ Genoemd in bijlage 1 van dit rapport.

Bestuurlijke Nota

1 Onderzoeksverantwoording

Aanleiding

Met de drie decentralisaties per 1 januari 2015 heeft de gemeente er een aanzienlijk takenpakket bij gekregen. Woerden is sindsdien verantwoordelijk voor de omgang met persoonsgegevens conform de Wet bescherming persoonsgegevens voor de taken die voortvloeien uit de Wet Jeugdzorg, Participatiewet en Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. De bedoeling van de decentralisaties is dat de gemeente de zorg dichtbij organiseert. Hulpverleners gaan daarvoor intensiever samenwerken. Dat vraagt geregeld om de uitwisseling van privacygevoelige informatie. Het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) heeft zich vorig jaar al enkele keren kritisch uitgelaten over de wijze waarop het ministerie van BZK en gemeenten zorg dragen voor privacybepalingen binnen de decentralisaties.

In de gemeenteraad van Woerden is de borging van privacy in het sociale domein onderwerp van gesprek. De rekenkamercommissie Woerden wil de gemeente hierbij ondersteunen en heeft derhalve een quickscan naar het privacybeleid bij decentralisaties uitgevoerd.

Doelstelling en vraagstelling

Doelstelling van deze quickscan is om de gemeenteraad te ondersteunen in zijn controlerende en kaderstellende rol op het gebied van privacybeleid bij decentralisaties. Vanuit deze doelstelling wil de rekenkamercommissie:

- / Inzicht geven of de gemeentelijke kaders voldoen aan de landelijke wetgeving;
- / Inzicht geven in de mate waarin gemeentelijke kaders verwerkt zijn in werkprocessen;
- / Inzicht geven in de werkbaarheid van de werkprocessen;
- / Inzicht geven of de interne (juridische) control als onderdeel van de bedrijfsvoering ook functioneert op privacyaspecten;
- / Inzicht geven in de mate waarin de privacy van inwoners geborgd is per 1 januari 2015.

De centrale vraag is in deze quickscan als volgt geformuleerd.

Op welke wijze heeft de gemeente Woerden ten aanzien van de decentralisaties privacywetgeving vastgelegd in beleid en in hoeverre is dit vertaald naar de organisatie en uitvoering?

De centrale vraag is vervolgens uitgewerkt in de volgende deelvragen:

Beleid

- 1 Welke wettelijke kaders zijn van toepassing op gemeenten ten aanzien van privacybeleid in het sociaal domein?
- 2 Is er in overeenstemming met deze wettelijke kaders privacybeleid vastgesteld dat betrekking heeft op de situatie in het sociaal domein?
- 3 In hoeverre heeft de gemeente contracten of convenanten afgesloten met alle bij het sociaal domein betrokken partijen waarin staat beschreven op welke wijze er moet worden omgegaan met uitwisseling van persoonsgegevens?
- 4 Functioneert er binnen de gemeentelijke organisatie een mechanisme van check en control (beheersing) op de juiste toepassing van privacyaspecten?

- 5 In hoeverre zijn er afspraken gemaakt over de wijze van verantwoording over het privacybeleid? Zowel het privacybeleid van de gemeente zelf als de verantwoording van partijen aan wie taken zijn uitbesteed in het sociaal domein.

Werkprocessen

- 6 Zijn in de werkprocessen ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens, de taken en bevoegdheden binnen betrokken organisaties omschreven en belegd?
- 7 Zijn de werkprocessen ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens, met professionals besproken en getoetst op werkbaarheid en risico's?
- 8 Beschrijven de werkprocessen welk type persoonsgegevens in welk systeem wordt opgeslagen en vanuit welke rol persoonlijke informatie mag worden ingezien?

Knelpunten inwoners

- 9 Worden klachten geregistreerd en worden raad en college hierover geïnformeerd?
- 10 Hoe is de bezwaar- en beroepsprocedure op dit gebied ingericht en welke middelen gebruikt de gemeente ter voorkoming van procedures?

Onderzoeksuitvoering

Op 25 maart 2015 vond het startgesprek plaats. Daarin werd het normenkader vastgesteld (bijlage 1). De onderzoekers voerden hun werkzaamheden uit in de periode 25 maart 2015 – 15 juni 2015.

De werkzaamheden bestonden uit dossieronderzoek en op 20 en 26 mei zijn verdiepende interviews gehouden. Bijlage 2 geeft weer met welke personen de rekenkamercommissie in het kader van dit onderzoek sprak. Op 28 augustus 2015 is de Nota van Bevindingen aangeboden voor een toets op de feitelijke juistheid van de bevindingen in het kader van het ambtelijk wederhoor. Op 17 september 2015 ontving de rekenkamercommissie de reactie in het kader van het ambtelijk wederhoor. Deze reactie is na een bespreking tussen ambtelijke organisatie en rekenkamercommissie op 8 oktober 2015 verwerkt in de rapportage. Vervolgens is het rapport op 20 november 2015 aangeboden voor een bestuurlijke reactie. Deze bestuurlijke reactie - die de rekenkamercommissie ontving op 16 december - is integraal opgenomen in het rapport.

Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit twee delen, namelijk het deel Bestuurlijke Nota en het deel Nota van Bevindingen. In hoofdstuk 1 van de Bestuurlijke Nota legt de rekenkamercommissie verantwoording af over het uitgevoerde onderzoek. In hoofdstuk 2 presenteert de rekenkamercommissie haar conclusies en aanbevelingen.

In de Nota van Bevindingen staan de onderzoeksresultaten, die antwoord geven op de onderzoeksvragen en waarop de rekenkamercommissie haar conclusies en aanbevelingen baseert. Hoofdstuk 1 gaat over het privacybeleid bij de decentralisaties. Hoofdstuk 2 brengt de werkprocessen en omgang met knelpunten van inwoners in beeld. Het rapport bevat drie bijlagen. In bijlage 1 staat het gehanteerde normenkader. Bijlage 2 geeft de geraadpleegde bronnen weer. In bijlage 3 staat de reactie van het college van burgemeester en wethouders.

2 Centrale boodschap

2.1 / Conclusies

Per 1 januari 2015 is de gemeente Woerden verantwoordelijk voor de omgang met persoonsgegevens conform de Wet bescherming persoonsgegevens voor de taken die voortvloeien uit de Wet Jeugdzorg, Participatiewet en Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Deze conclusies moeten gezien worden in het licht van deze recente overdracht van taken naar de gemeente.

1 College heeft consistent en ambitieus beleid voor privacy

Het college heeft een heldere visie op privacy die rust op drie pijlers, te weten:

- 1 balans tussen noodzakelijke gegevensverwerking vanuit de maatschappelijke opgave;
- 2 borging van de privacy; versterking van de positie van de inwoner;
- 3 versterken van de democratische verantwoording over gegevensverwerking en privacy op lokaal niveau.

Deze visie heeft zowel zijn uitwerking gekregen in het *Beleidsplan Informatieveiligheid en Privacy* als in de *Uitgangspunten Privacybeleid* die deel uitmaken van het *Integraal Beleidsplan Sociaal Domein 2015 – 2016*. De raad heeft op 17 september 2014 ingestemd met het *Integraal Beleidsplan Sociaal Domein*. Het *Beleidsplan Informatieveiligheid en Privacy* is op 13 oktober 2015 door het college vastgesteld. De *Uitgangspunten Privacybeleid* zijn niet bekrachtigd door de raad. Er is een consistente lijn in beide beleidsnotities. In zowel het *Beleidsplan Informatiebeleid* als in de *Uitgangspunten Privacybeleid* ligt sterk de nadruk op de positie van de inwoner. Het college toont zich daarin ambitieus vanwege het feit dat zij de regie over de omgang met persoonsgegevens bij de inwoner wil leggen. De privacywetgeving is deels expliciet gemaakt in de verordeningen en komt in alle contracten met zorgpartners terug.

2 Borging van privacy krijgt wisselende aandacht in afspraken met zorgpartners

De gemeente Woerden heeft met al haar partners formele afspraken gemaakt. De mate waarin er concrete afspraken over privacy en het delen van persoonsgegevens zijn gemaakt, verschilt. Voor alle zorgpartners geldt dat zij zich moeten houden aan de wetgeving, ook waar dat privacy betreft. Daarnaast hebben zij een terugmeldplicht aan de gemeente wanneer er klachten ten aanzien van de zorginkoop zijn ingediend. Op die manier kunnen signalen ten aanzien van privacy de gemeente bereiken. De gemeente stuurt op dit moment echter niet actief en structureel (door middel van formele afspraken) bij haar partners op een visie op en de omgang met privacy. Daardoor ontstaan er in de praktijk verschillen in deze omgang, afhankelijk van de visie van de zorgpartner. In de dagelijkse uitvoering geven medewerkers bij zorgpartners wel aan wanneer zij vinden dat er teveel informatie wordt gedeeld.

3 College zet met ontwikkeling Inwonerscloud goede stappen in vertaling van beleid naar uitvoering

Het college zet in lijn met het beleid in op een ontwikkeling waarin de regie bij de inwoner ligt. Woerden zet met het ontwikkelen van de Inwonercloud stappen om een transformatie naar inwoner-regie te realiseren. Er is een bewuste keuze gemaakt om reeds beschikbare ICT-infrastructuur (regiepakketten) niet aan te schaffen. Deze infrastructuur gaat direct uit van het koppelen van informatie zonder dat de regie daarin bij de inwoner ligt. Wanneer de Inwonercloud daadwerkelijk gerealiseerd is, heeft de gemeente een belangrijke stap gezet in het realiseren van haar ambitie.

Op dit moment heeft de gemeente nog zelf de regie over de borging van privacy van persoonsgegevens. Hierin wordt de inwoner wel om toestemming tot het delen van persoonsgegevens gevraagd. In een procesbeschrijving is vastgelegd hoe de gemeente omgaat met een zorgaanvraag. In het werkproces is vastgelegd op welke momenten en door wie toestemming wordt gevraagd voor het verwerken van persoonsgegevens. In de werkinstructie Privacy is vastgelegd welke medewerkers en partijen bevoegd zijn om de persoonsgegevens van cliënten in te zien en te verstrekken en onder welke voorwaarden zij dit mogen doen. Tijdens het keukentafelgesprek tekent de inwoner de *toestemmingsverklaring informatie uitwisseling*. Daarin geeft de inwoner aan met welke personen of instanties geen informatie uitgewisseld mag worden. Dit werkproces is niet gedigitaliseerd.

4 Bewustzijn organisatie over omgang met privacy verdient meer aandacht

De gemeente Woerden heeft de technische infrastructuur goed op orde. Dit blijkt uit het feit dat de gemeente zicht heeft op de applicaties die in de gemeente worden gebruikt voor informatie-uitwisseling en de medewerkers die daartoe toegang hebben. Autorisaties worden niet zonder meer verstrekt. Overigens wordt na verstrekking van autorisaties niet frequent getoetst of deze nog actueel zijn. Handelingen van individuele medewerkers worden automatisch geregistreerd. Daarmee is na te gaan of conform de richtlijnen wordt gewerkt. Het is niet vastgesteld of hierop regelmatig toetsing plaatsvindt. Naast een goede technische infrastructuur, biedt ICT professioneel tegenspel aan de beleidsinhoudelijke kant door mee te denken over de mogelijkheden tot ontsluiting van informatie, maar tevens op de grenzen en risico's ten aanzien van informatieveiligheid te wijzen.

Belangrijker nog dan een goede infrastructuur is het bewustzijn binnen de organisatie van zorgvuldige omgang met persoonsgegevens. Dit besef bestaat bij de medewerkers die zich dagelijks bezig houden met de ontwikkeling en uitwerking van het privacybeleid (waaronder de consultants en sociaal makelaars). Het besef bestaat minder bij andere medewerkers. Die zijn zich niet altijd bewust van de consequenties van hun handelen voor privacy. In het inwerkprogramma is er wel aandacht voor de omgang met privacy, maar het kent verder geen structurele plek in de organisatie. Ook in het beleid heeft het geen prominente plek gekregen. Overigens spreken betrokken vanuit de gemeente zorgpartners er wel op aan als zij privacy niet optimaal borgen.

5 Privacy-aspect moet zich nog verder uitkristalliseren in verantwoording aan raad en inwoners

In de periodieke verantwoording aan raad en inwoners heeft het privacy-aspect nog geen vaste plek gekregen. Met het dashboard sociaal domein heeft de raad een controle-instrument voor het sociaal domein. Het privacy-aspect heeft daarin vooralsnog geen plek gekregen. Wel is er het voornemen om in de jaarlijkse rapportage aan de raad over informatiebeveiliging en privacy in te gaan op het aspect van omgang met privacy. Daarnaast is er in 2014 een incidentendebat georganiseerd met betrekking tot de rol van de gemeenteraad bij calamiteiten in de jeugdzorg. Tijdens dit soort debatten kan het privacy-aspect een rol spelen. Een interessante vraag voor Woerden voor de toekomst is in welke mate zij verantwoordelijkheid voelt en wil nemen als de Inwonercloud eenmaal gerealiseerd is. De regie ligt dan immers niet meer bij de gemeente.

2.2 / Aanbevelingen

1 Harmoniseer de formele afspraken met zorgpartners omtrent privacy

De gemeente Woerden heeft met al haar partners formele afspraken gemaakt, maar de mate waarin er concrete afspraken over privacy en het delen van persoonsgegevens zijn gemaakt, verschilt. Daardoor ontstaan er in de praktijk verschillen in deze omgang. Afhankelijk van de visie van de zorgpartner wordt het actief sturen en controleren op een zorgvuldige omgang met privacygegevens conform het beleid van Woerden bemoeilijkt.

De rekenkamercommissie beveelt aan de formele afspraken omtrent omgang met privacygegevens te harmoniseren, zoals dat bijvoorbeeld is gebeurd bij de afspraken binnen het samenwerkingsverband WoerdenWijzer.nl.

Doordat de gemeente Woerden minder zicht heeft op de omgang van partners met privacygegevens, kan er sprake zijn van lacunes of onbedoelde verschillen voor de inwoners.

In het uiterste geval zou de gemeente verantwoordelijk kunnen worden gesteld wanneer partners zich niet houden aan de wetgeving ten aanzien van privacy.

2 Geef structureel aandacht aan de zorgvuldige omgang met privacy

Niet iedere medewerker houdt zich dagelijks direct bezig met de privacy van inwoners, waardoor zij zich niet altijd bewust zijn van de consequenties van hun handelen voor de privacy. Soms zit een ongeluk in een klein hoekje. Zo kan wat een efficiënte manier van handelen lijkt – zoals het koppelen of delen van gegevens – grote gevolgen hebben voor de privacy van inwoners.

De rekenkamercommissie beveelt daarom aan om de zorgvuldige omgang met privacy een structurele plek in de organisatie te geven. Privacy is al een vast onderdeel van het inwerkprogramma en ook in intervisie heeft het soms een plek. Maar daarnaast verdient het aanbeveling om regelmatig een training of andere bewustwordingsactiviteiten te organiseren.

Door onbewuste onbekwaamheid kunnen alle medewerkers met de beste intenties toch schade toebrengen aan de privacy van inwoners, met het onnodig risico op incidenten.

3 Geef concreet invulling aan de verantwoording over privacy aan de raad en aan inwoners

Met het dashboard sociaal domein heeft de raad een controle-instrument voor het sociaal domein. Maar het privacy-aspect heeft daarin vooralsnog geen vaste plek gekregen.

De rekenkamercommissie beveelt aan de controle en verantwoording zo in te richten dat zij passend zijn bij de visie van de gemeente Woerden op privacy in relatie tot het sociaal domein, bijvoorbeeld als verlengstuk van het dashboard sociaal domein. In dat kader is het nodig dat college en organisatie expliciteren waarom de raad informatie krijgt – informatief of iets waarover de raad moet besluiten – en dat daarover duidelijke afspraken worden gemaakt tussen college en raad.

Wordt dat niet gedaan, dan ontstaat er gemakkelijk onduidelijkheid of besluiten ter zake van privacy, die tot de bevoegdheid van de raad behoren, ook wel daadwerkelijk door de raad worden genomen, met het risico van lacunes.

De gemeente kan via de websites verantwoording aan haar inwoners afleggen over het privacy-aspect ten aanzien van de partners waarmee de gemeente samenwerkt.

4 Houdt de (juridische) risico's met betrekking tot privacy – in het bijzonder het leggen van de regie over gegevensverstrekking bij de inwoner zelf - scherp in de gaten.

Het past in de visie van de gemeente Woerden dat de regie over de verstrekking van persoonsgegevens bij de inwoner zelf komt te liggen. Die gegevens worden opgenomen in de Inwonercloud. In hoeverre verdraagt het beleid met betrekking tot de Inwonercloud zich met het privacybeleid? En kan de inwoner de gevolgen van gegevensverstrekking wel overzien?

De rekenkamercommissie ziet het bij de inwoner leggen van de regie en verantwoordelijkheid over zijn gegevens en verspreiding van zijn gegevens als een lastige materie met de nodige (juridische) risico's. Zij beveelt aan dit aspect en de jurisprudentie hierover scherp in de gaten te houden en waar nodig snel bij te stellen als bij landelijk voortschrijdend inzicht blijkt dat het uitgangspunt van de gemeente Woerden niet (geheel) houdbaar is. Daarnaast beveelt zij aan dat de gemeente haar inwoners meeneemt in de ontwikkeling van de Inwonercloud en hen actief informeert over (de risico's met betrekking tot) privacy. Dit kan via de websites en in (keukentafel)gesprekken.

3 Reactie college van B&W

Hieronder staat de reactie van het college die de rekenkamercommissie op 16 december 2015 per brief ontving. In bijlage 3 vindt u een kopie van de ondertekende brief.

“Geachte Rekenkamercommissie,

Wij hebben uw (concept) bestuurlijk eindrapport “in eigen regie – Quickscan privacybeleid bij decentralisaties” in goede orde ontvangen en dit concept grondig bestudeerd.

Onze eerste reactie op het rapport is dat uw commissie ons het verslag heeft doen toekomen van een uitvoerig en zorgvuldig onderzoek, waarvoor wij graag onze dank uitspreken en uw commissie complimenteren.

Dat neemt niet weg dat wij bij enige conclusies en aanbevelingen wat kanttekeningen willen plaatsen. Hierna zullen die puntsgewijs worden voorzien van onze bevindingen.

Conclusies

1. College heeft consistent en ambitieus beleid voor privacy.

Uiteraard zijn wij verheugd over deze conclusie. Terecht wordt hier opgemerkt dat sterk de nadruk ligt op de positie van de inwoner. Dat het ambitieus is om de regie over de omgang met persoonsgegevens bij de inwoner neer te leggen beseft het college en is dan ook de reden dat er veel aandacht uitgaat naar de borging van de persoonlijke levenssfeer bij alle ontwikkelingen zowel binnen het sociaal domein als daarbuiten.

2. Borging van privacy krijgt wisselende aandacht in afspraken met zorgpartners

Deze bevinding is naar onze mening juist. Wij hebben dit reeds eerder onderkend en zullen zo spoedig mogelijk de formele afspraken eenduidig maken door een - zover mogelijk - uniforme convenant op te stellen.

3. College zet met ontwikkeling Inwonerscloud goede stappen in vertaling van beleid naar uitvoering.

De situatieschets geeft zowel de toekomstige als huidige situatie correct weer.

4. Bewustzijn organisatie over omgang met privacy verdient meer aandacht.

Uw conclusie is terecht. De technische kant is op orde, maar het bewustzijn betreffende informatieveiligheid en privacy (de zgn. awareness) moet een stevige impuls krijgen. Door de verantwoordelijkheid voor de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer expliciet te maken, door privacy in werkprocessen te verankeren en door intern toezicht door de CISO denkt het college op dit gebied de vereiste vooruitgang te realiseren.

5. Privacy-aspect moet zich nog verder uitkristalliseren in verantwoording aan raad en inwoners.

In het Beleidsplan Informatieveiligheid en Privacy is vastgelegd, dat jaarlijks aan het college zal worden gerapporteerd over deze onderwerpen. Uiteraard zullen de bevindingen worden gedeeld met de gemeenteraad. De voortgang wordt teruggekoppeld richting de raad in de jaarrekening en de bestuursrapportage in september 2016. Daarmee is de in uw rapport genoemde 'vaste plek' naar onze mening gerealiseerd.

De laatste twee zinnen van uw conclusie bevatten een vraag, die voor het college geen vraag is. Het college is en blijft verantwoordelijk voor alle door de gemeente verstrekte gegevens betreffende inwoners die ten behoeve van het sociaal domein waar dan ook worden 'bewerkt'. De term 'bewerken' zoals gedefinieerd in de Wet bescherming persoonsgegevens, betreft ook de opslag van gegevens. De regierol van de inwoner ontslaat het gemeentebestuur niet van zijn verplichtingen op grond van de Wbp en het college zal te allen tijde de wet eerbiedigen en zijn verantwoordelijkheid nemen. Het college is zich er ook van bewust, dat dit thema, gelet op de nieuwe taken in het sociaal domein in relatie tot de komende Europese wetgeving, aan belang toeneemt. We hebben daarop in 2015 actie genomen en ervaring opgedaan. Het is als het bouwen van een brug, terwijl wij er al op staan. Om de noodzakelijke uiterste zorgvuldigheid te betrachten op dit thema, laat het college zich intern en extern adviseren.

Aanbevelingen

1. Harmoniseer de formele uitspraken met zorgpartners omtrent privacy

Zoals hiervoor onder 'Conclusie 2' reeds is aangegeven, wordt hieraan op dit moment al gewerkt door de ambtelijke organisatie. Uw aanbevelingen nemen wij al ter harte voordat wij die van u kregen.

2. Geef structureel aandacht aan de zorgvuldige omgang met privacy

Onder 'Conclusie 4' is aangegeven dat uw conclusie wordt herkend. Het aanbrengen van privacy-bewustzijn is mede een cultuurverandering. Daaraan zal bij voortdurende herhaling aandacht worden gegeven, totdat privacy-bewust gedrag 'normaal' is.

3. Geef concreet invulling aan de verantwoording over privacy aan de raad en aan inwoners

Ten aanzien van deze aanbeveling is het nog de vraag, hoe wij privacy kunnen concretiseren in een 'dashboard'. Dashboards komen uit het domein van business intelligence en worden realtime gevuld uit databases. Uiteraard zal het college er alles aan doen het aantal incidenten maximaal te reduceren. Op het moment dat er een database nodig is om het aantal conflicten te registreren moet je spreken van een privacy-ramp. Uiteraard zal het college naar de raad transparant zijn en de raad informeren over informatie-incidenten. Hiervoor hebben wij reeds aangegeven aandacht aan dit onderwerp te besteden in de bestuursrapportage en het jaarverslag 2016.

4. Houdt de (juridische) risico's met betrekking tot privacy – in het bijzonder het leggen van de regie over gegevensverstrekking bij de inwoner zelf – scherp in de gaten.

Zoals onder 'Conclusie 5' al is verwoord, is het college zich terdege bewust van de eigen juridische verantwoordelijkheid. De komende aanvulling van de Wet Bescherming Persoonsgegevens met de meldplicht datalekken en de sancties bij nalatigheid zijn het college maar al te goed bekend.

Overigens geldt, dat basisregistratie-gegevens altijd onder regie blijven van de overheid voor een goed maatschappelijk verkeer. De inwoner heeft wel recht te weten wat over hem of haar is opgeslagen. Hetzelfde geldt voor bijvoorbeeld een beschikking. Deze wordt afgegeven door de gemeente en dus net als

de aanvraag opgeslagen in een gemeentelijk DMS (document management systeem). Het verschil is dat een inwoner al zijn informatie op een plek heeft van waaruit hij of zij deze informatie kan delen. Als een inwoner (tijdelijk) niet in staat is de regie te voeren dan gaan wij met die inwoner hierover in gesprek om te bezien wie wel de regie kan voeren.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

drs. M.H.J. van Kruisbergen

de burgemeester,

V.J.H. Molkenboer”

4 Nawoord rekenkamercommissie

De rekenkamercommissie dankt het college voor zijn grondige, constructieve reactie die de conclusies en zorgpunten van de rekenkamercommissie onderschrijft.

De rekenkamercommissie vraagt de gemeenteraad de zorgvuldige omgang met de privacy continu te monitoren. De commissie is van mening dat er geen moment kan zijn dat privacybewust gedrag zodanig 'normaal' is dat aandacht niet meer nodig is. Daarvoor is het belang van dit onderwerp te cruciaal alsook de dynamiek te groot. Voortdurende herhalende aandacht zal wat de rekenkamercommissie betreft geen einddatum kennen.

Tenslotte beveelt de rekenkamercommissie aan om ten aanzien van de reactie van het college op aanbeveling 3 een expliciet raadsstandpunt in te nemen: volstaat de verantwoording over de omgang met privacy in bestuursrapportage en jaarverslag 2016? Een bestuursrapportage is immers een afwijkingsrapportage. En privacy heeft geen plek in het dashboard sociaal domein.

Woerden, 12 januari 2016

De Rekenkamercommissie Woerden

Nota van Bevindingen

1 Beleid

Dit hoofdstuk gaat in op de wettelijke kaders ten aanzien van privacy die van toepassing zijn op gemeenten en de wijze waarop de gemeente Woerden daarop beleid voert.

1.1 / Wettelijke kaders

In deze paragraaf staat de volgende deelvraag centraal:

1. *Welke wettelijke kaders zijn van toepassing op gemeenten ten aanzien van privacybeleid in het sociaal domein?*

De volgende kaders ten aanzien van de omgang met persoonsgegevens uit de Europese en nationale wetgeving zijn voor de uitvoering van taken in het sociaal domein voor gemeenten van belang.

Wet bescherming persoonsgegevens

De [Wet bescherming persoonsgegevens](#) (Wbp) dateert uit 2001 is een Nederlandse uitwerking van de Europese Privacyrichtlijn uit 1995² en bevat regels voor de (vooral geautomatiseerde) verwerking van persoonsgegevens. Op grond van artikel 16 van de Wbp is *“de verwerking van persoonsgegevens betreffende iemands (...) gezondheid verboden”* behoudens de daarvoor geldende uitzonderingen. Dat geldt ook voor strafrechtelijke persoonsgegevens en persoonsgegevens over onrechtmatig of hinderlijk gedrag in verband met een opgelegd verbod naar aanleiding van dat gedrag. Met het oog op iemands gezondheid zijn er uitzonderingen wanneer verwerking wel geoorloofd is, onder meer wanneer dit geschiedt door:

*“hulpverleners, instellingen of voorzieningen voor gezondheidszorg of maatschappelijke dienstverlening voor zover dat met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene, dan wel het beheer van de betreffende instelling of beroepspraktijk noodzakelijk is”*³

Het in artikel 16 beschreven verbod om strafrechtelijke persoonsgegevens te verwerken is niet van toepassing als de verwerking geschiedt door organen die krachtens de wet zijn belast met de toepassing van het strafrecht.⁴

De gemeente legt -voor zover zij verantwoordelijk is voor persoonsgegevens- *“passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van te beschermen gegevens met zich meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen.”*⁵

² Momenteel werkt de Europese Commissie aan een Privacyverordening om de privacywetgeving in Europa gelijk te trekken. Naar verwachting is deze wetgeving in 2016 gereed. De wetgeving treedt dan twee jaar later in werking.

³ Wet bescherming persoonsgegevens, artikel 21, lid 1.

⁴ Wet bescherming persoonsgegevens, artikel 22, lid 1.

⁵ Wet bescherming persoonsgegevens, artikel 13.

Een inwoner kan zich op grond van de Wbp tot het college van B&W wenden met het verzoek hem mede te delen of zijn of haar persoonsgegevens worden verwerkt.⁶ De inwoner dient hierover binnen vier weken bericht te krijgen. Ook kan de inwoner verzoeken om de persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen, of af te schermen indien deze feitelijk onjuist zijn, voor het doel of de doeleinden van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend zijn dan wel anderszins in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt.⁷ Het college is verplicht eventuele wijzigingen in de persoonsgegevens ook aan derden door te geven.⁸

Jeugdwet

Voor de [Jeugdwet](#) is er een landelijk elektronisch systeem ('verwijsindex jongeren') waarin onder meer persoonsgegevens worden verwerkt. Dit heeft uitsluitend als doel om *"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."*⁹ De verwerking van persoonsgegevens vindt uitsluitend plaats om meldingsbevoegden uit de domeinen jeugdgezondheidszorg, gezondheidszorg, politiek en justitie in staat te stellen kennis te nemen van de melding.¹⁰

De Jeugdwet geeft aan dat het college van B&W gegevens verwerkt *"ten behoeve van de totstandbrenging van een doelmatig, doeltreffend en samenhangend gemeentelijk beleid ten aanzien van preventie, jeugdhulp, de uitvoering van kinderbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering en het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling, ten behoeve van de verwerking, bedoeld in het eerste lid, en ten behoeve van de toegang van jeugdigen en hun ouders tot de jeugdhulp."*¹¹ Jeugdhulpaanbieders, aanbieders van preventie, gecertificeerde instellingen en de raad voor de kinderbescherming verstrekken deze gegevens kosteloos aan het college van B&W.¹² Deze verstrekking kan zowel een structureel als incidenteel karakter hebben. Dit kan gaan om persoonsgegevens voor zover deze noodzakelijk zijn voor:

- 1 *"het doelmatig en doeltreffend functioneren van de toegang tot de jeugdhulp, de uitvoering van kinderbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering;*
- 2 *het doelmatig en doeltreffend functioneren van de aanbieders van preventie, de jeugdhulpaanbieders, gecertificeerde instellingen en van de raad voor de kinderbescherming;*
- 3 *de doelmatigheid en doeltreffendheid van het aanbod van preventie, jeugdhulp en gecertificeerde instellingen, en*
- 4 *het waarborgen van de stelselverantwoordelijkheid."*¹³

Deze persoonsgegevens worden niet verwerkt voor andere doeleinden of daarmee verenigbare doeleinden en worden daar waar mogelijk verwerkt op een wijze die waarborgt dat zij niet tot een persoon herleidbaar zijn.¹⁴

⁶ Wet bescherming persoonsgegevens, artikel 35, lid 1.

⁷ Wet bescherming persoonsgegevens, artikel 36, lid 1.

⁸ Wet bescherming persoonsgegevens, artikel 38, lid 1.

⁹ Jeugdwet, artikel 7.1.2.1.

¹⁰ Jeugdwet, artikel 7.1.4.4.

¹¹ Jeugdwet, artikel 7.4.1.2.

¹² Jeugdwet, artikel 7.4.3.

¹³ Jeugdwet, artikel 7.4.4.1.

¹⁴ Jeugdwet, artikel 7.4.4.3.

Participatiewet

De [Participatiewet](#) stelt dat ieder verplicht is desgevraagd aan het college van B&W kosteloos opgaven en inlichtingen te verstrekken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van deze wet door het college ten opzichte van een persoon te wiens behoefte bijstand is gevraagd of wordt verleend en die in zijn dienst dan wel voor hem arbeid verricht, heeft verricht of zou kunnen gaan verrichten.¹⁵ Daarbij is het verboden om wat hem uit of in verband met enige werkzaamheid bij de uitvoering van deze wet over de persoon of zaken van een ander blijkt of wordt meegedeeld, verder bekend te maken dan voor de uitvoering van deze wet noodzakelijk is dan wel op grond van deze wet is voorgeschreven of toegestaan.¹⁶ Uitzonderingen op dit verbod gelden onder meer voor:¹⁷

- / wettelijke voorschriften die bekendmaking verplichten;
- / na een schriftelijke verklaring van geen bezwaar tegen verstrekking van de gegevens door betrokkene;
- / gegevens die niet herleidbaar zijn tot individuele personen.

Degene die gegevens verstrekt dient overigens na te gaan of degene aan wie de gegevens worden verstrekt redelijkerwijs bevoegd is te achten om die gegevens te verkrijgen.¹⁸

Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

Op grond van artikel 5.1.1. van de [Wet maatschappelijke ondersteuning 2015](#) is het college van B&W *“bevoegd tot het verwerken van persoonsgegevens van de cliënt, waaronder persoonsgegevens betreffende de gezondheid die noodzakelijk zijn voor de beoordeling van diens behoefte aan ondersteuning van zijn participatie of zelfredzaamheid dan wel opvang of beschermd wonen, alsmede persoonsgegevens van diens echtgenoot, ouders, inwonende kinderen en andere huisgenoten die noodzakelijk zijn om vast te stellen welke hulp deze aan de cliënt bieden of kunnen bieden.”*

Ervaren knelpunten in omgang met wet- en regelgeving

In de interviews typeren betrokkenen het geheel aan Europese en nationale wet- en regelgeving -met de bijbehorende jurisprudentie- als complex. Daarnaast zijn niet alle privacy aspecten al bij wet geregeld of uitgewerkt. Zo ontbreken er bijvoorbeeld landelijke richtlijnen hoe rond de decentralisaties omgegaan moet worden met de Archiefwet. Tegelijkertijd wordt geconstateerd dat hetgeen wettelijk en juridisch mogelijk is, niet altijd in lijn is met hoe er momenteel door Nederlandse gemeenten in het algemeen wordt gehandeld. De voordelen van informatiedeling krijgen geregeld voorrang boven de wettelijke grondslag. Woerden is op dit punt alert en brengt deze signalen zowel binnen de organisatie als richting de wetgever naar voren. *“In sommige gevallen wordt medewerking verleend aan de informatiedeling, ook als dat niet volledig binnen de vigerende wetgeving past. Dat gebeurt slechts na een verzoek en zorgvuldige afweging van belangen.”*

¹⁵ Participatiewet, artikel 63, lid 1.

¹⁶ Participatiewet, artikel 65, lid 1.

¹⁷ Participatiewet, artikel 65, lid 2.

¹⁸ Participatiewet, artikel 65, lid 4.

1.2 / Gemeentelijk privacybeleid

In deze paragraaf staat de volgende deelvraag centraal:

2. *Is er in overeenstemming met deze wettelijke kaders privacybeleid vastgesteld dat betrekking heeft op de situatie in het sociaal domein?*

De gemeente beschikt over twee relevante beleidskaders:

- / het Integraal Beleidsplan Sociaal Domein 2015 – 2016 en de Uitgangspunten privacy decentralisaties Woerden (september 2014);
- / het Beleidsplan Informatieveiligheid en Privacy (samen met de gemeente Oudewater, april 2015)¹⁹.

Het Integraal Beleidsplan Sociaal Domein is op 10 november 2014 vastgesteld door de raad. Het Informatiebeleidsplan is op 14 juli 2014 vastgesteld door het college en op 18 september 2014 gepresenteerd aan de raad tijdens een informatiebijeenkomst. Dit Beleidsplan is niet vastgesteld door de raad. Aangezien het om bedrijfsvoering gaat, ligt de bevoegdheid in dezen bij het college. Het Beleidsplan Informatieveiligheid en Privacy is op 13 oktober 2015 door het college vastgesteld²⁰. De gemeente beschikt met de richtlijnen informatieveiligheid en privacy over een uitwerking van het Beleidsplan Informatieveiligheid en Privacy.”

Het Beleidsplan Informatieveiligheid en Privacy komt voort uit afspraken die in de *resolutie informatieveiligheid*²¹ door alle gemeenten zijn onderschreven. De gemeente Woerden heeft ervoor gekozen privacy te integreren in het Beleidsplan Informatieveiligheid en Privacy. Dit vanwege het feit dat privacy voor een belangrijk deel betrekking heeft op het beperken van toegang tot gevoelige gegevens.

In de *resolutie informatieveiligheid* staan vijf actiepunten waaraan inmiddels invulling is gegeven:

- 1 Dat Informatieveiligheid onderdeel wordt van collegeambities 2014-2018 en opgenomen wordt in de portefeuille van een van de leden van het college van B&W.
- 2 Dat de gemeenten zorgen voor verankering van informatieveiligheid op de gemeentelijke agenda's, waarbij de colleges de gemeenteraden hierover informeren.
- 3 Dat de gemeenten de Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten (BIG) onderschrijven als hét gemeentelijke basisnormenkader voor informatieveiligheid.
- 4 Dat de gemeenten een beleidsplan informatieveiligheid vaststellen aan de hand van de Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten. Uitvoering van dat beleid wordt gebaseerd op risicoafweging. De gemeente moet zich bewust zijn van de (continu veranderende) informatieveiligheidsrisico's die ze lopen en nemen hierop adequate maatregelen.
- 5 Dat de gemeenten informatieveiligheid bestuurlijk en organisatorisch borgen door aansluiting in de reeds bestaande planning- en controlcyclus. De gemeenten creëren hierdoor een blijvend bewustzijn.

In het Beleidsplan Informatieveiligheid en Privacy stelt de gemeente Woerden dat zij *“uitvoering geven aan de WBP en alle specifieke regelingen op het gebied van bescherming van de persoonlijke levenssfeer.”*²²

¹⁹ Beleidsplan Informatieveiligheid en Privacy (versie 1.1), 7 april 2015.

²⁰ Voor de quick scan heeft de rekenkamercommissie kunnen beschikken over de conceptversie van dit beleidsplan. Er zijn geen verschillen tussen de vastgestelde en conceptversie. Wel zal er een uitwerking plaatsvinden in de vorm van privacyreglementen vanuit de werkgeversrol van de gemeente (borging privacy eigen werknemers).

²¹ <http://www.vng.nl/onderwerpenindex/dienstverlening-en-informatiebeleid/informatieveiligheid/brieven/resolutie-informatieveiligheid-randvoorwaarde-voor-de-professionele-gemeente> (laatst geraadpleegd op 7 juli 2015).

²² Beleidsplan Informatieveiligheid en Privacy (versie 1.1), p. 9.

Het college heeft daarnaast een eigen specifieke visie ten aanzien van privacy opgesteld, die rust op drie pijlers:²³

- 1 balans tussen noodzakelijke gegevensverwerking vanuit de maatschappelijke opgave²⁴;
- 2 borging van de privacy; versterking van de positie van de inwoner;
- 3 versterken van de democratische verantwoording over gegevensverwerking en privacy op lokaal niveau.

College en organisatie nemen lerende houding aan en zetten in op transformatie naar regiefunctie voor inwoners

Het college beschrijft in het Integraal Beleidsplan Sociaal Domein 2015 – 2016 elf uitgangspunten en in het Beleidsplan Informatieveiligheid en Privacy zes uitgangspunten ten aanzien van privacy. Daarin worden actuele ontwikkelingen op het gebied van privacy beschreven, is een lerende houding zichtbaar en komen de drie pijlers uit de visie tot uitdrukking. De gemeente heeft nog niet alles in de uitvoering georganiseerd, maar zet daar wel duidelijk op in. Het Beleidsplan Informatieveiligheid en Privacy beschrijft hoe de gemeente het op dit moment moet en wil regelen en geldt gemeentebreed. De uitgangspunten privacy decentralisaties voegen daarnaast extra regels toe hoe dit ten aanzien van het sociaal domein geregeld is. Het beleidsplan informatieveiligheid diende jaarlijks geactualiseerd te worden. Met het huidige plan is gekozen voor een overkoepelend 'parapluplan' dat vervolgens jaarlijks zijn uitwerking krijgt in verschillende deelplannen. Op die manier is de organisatie ook in staat om jaarlijks recht te doen aan veranderende wet- en regelgeving. In de volgende tabel zijn de uitgangspunten uit de twee beleidsnota's naast elkaar gezet.

Tabel Uitgangspunten beleidsnota's

Beleidsplan Sociaal Domein 2015 - 2016	Beleidsplan Informatieveiligheid en Privacy
<ol style="list-style-type: none"> 1 De inwoner is eigenaar van zijn eigen dossier; 2 De inwoner bepaalt met wie en welke gegevens gedeeld worden; 3 Gemeente faciliteert de functionaliteit met betrekking tot het eigen dossier; 4 De gegevens over de inwoner worden verzameld met inachtneming van het triage proces; 5 Voor het uitvoeren van wettelijke taken is de gemeente gerechtigd gegevens te verzamelen voor de noodzakelijke uitvoer; 6 De informatiebeveiliging is georganiseerd binnen de gemeente; 7 Er gaat stuurinformatie ingewonnen worden met in achtneming van de privacy; 8 Bezwaar en de mogelijkheid voor het indienen van een klacht is georganiseerd binnen de gemeente; 9 Er bestaat een gedragscode binnen de gemeente; 	<ol style="list-style-type: none"> 1 De Wbp is leidend; 2 Hergebruik van gestandaardiseerde gegevens voor standaardprocessen en voorzieningen moet geregeld zijn in de betreffende sectorale wet- en regelgeving, op basis van wederkerigheid; 3 Richting geven aan een lerende praktijk; 4 De ruimte voor gegevensverwerking en uitvraag moet zijn ingebed in een zorgvuldig triageproces om bovenmatige en onnodige gegevensdeling en uitvraag te voorkomen; 5 Versterking van de positie van de inwoner; 6 De colleges van B&W zijn verantwoordelijk voor de zorgvuldigheid van de gegevensverwerking die door of namens de gemeenten plaats vindt.

²³ Beleidsplan Informatieveiligheid en Privacy (versie 1.1), p. 9.

²⁴ De balans heeft betrekking op de noodzakelijke gegevensverwerking en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

<p>10 Er wordt breed gecommuniceerd met de inwoner wat het privacybeleid is;</p> <p>11 Er worden privacy convenanten met dienstverleners afgesloten waarmee de gemeente een contract heeft.</p>	
---	--

In beide beleidsplannen ligt een sterke nadruk op de positie van inwoners. Het belang van de versterking van de positie van de inwoners komt ook naar voren in de wens uit het beleid dat inwoners een laagdrempelige en gezaghebbende plek hebben om eventuele klachten met betrekking tot persoonsgegevens en privacy te kunnen uiten.

Beide beleidsplannen verwijzen naar de bestaande wet- en regelgeving, al ligt daar meer nadruk op in het Beleidsplan Informatieveiligheid en Privacy. Daarin staat als volgt beschreven: *“De gemeente staat voor de uitdaging om de wettelijke kaders toe te passen in de praktijk. Bij toepassing van die kaders, en voor situaties waarin de materiewetten geen specifieke aanvullende regels geven is de Wbp leidend. De Wbp biedt voldoende mogelijkheden om, indien noodzakelijk, gegevens te verwerken voor het oplossen van probleemsituaties.”*²⁵ Ook signaleert de gemeente dat *“daar waar de Wbp met algemeen geformuleerde normen ruimte biedt voor maatwerk, discussies en interpretatieverschillen [ontstaan].”*²⁶ In lijn met de *resolutie informatieveiligheid* geldt voor Woerden de Baseline Informatiebeveiliging (BIG) als normenkader voor de organisatie. In de uitvoering van het beleid vindt risicoafweging plaats en worden maatregelen genomen bij veiligheidsrisico's.

De gemeente kiest er voor in het sociaal domein terughoudend te zijn bij de gegevensverzameling en – verwerking. *“De gemeenten Woerden en Oudewater zoeken met samenwerkingspartners naar manieren om een zorgvuldige omgang met gegevens en privacy van inwoners te borgen in nieuwe werkwijzen. (...) 'De lerende praktijk' beoogt ervoor te zorgen dat zich een praktijk ontwikkelt waarin de juiste balans wordt gevonden tussen ruimte voor de professionals in samenwerking met inwoners (waar mogelijk in een actieve rol) om noodzakelijke informatie te delen met het oog op een optimale ondersteuning van de betrokken inwoners, en de borging van de privacy.”*²⁷

De gemeente Woerden bevindt zich volgens betrokkenen in een transformatie op het gebied van de gegevensverzameling- en verwerking van inwoners. Die transformatie bestaat uit de overdracht van de regiefunctie van de gemeente naar een regiefunctie door de inwoner. Op dit moment werkt Woerden zowel aan het op peil houden van de bestaande dienstverlening als aan het ontwikkelen van de Inwonercloud. De Inwonercloud vormt een belangrijk hulpmiddel bij deze transformatie. De Inwonercloud wordt een eigen portal voor inwoners waarin zij zelf regie voeren over hun persoonlijke (privacygevoelige) gegevens. Zij bepalen zelf welke gegevens met (zorg)partners mogen worden gedeeld en zien welke informatie over hen wordt uitgewisseld. Dit instrument past bij het uitgangspunt dat de inwoner de regie krijgt. Het past ook bij het uitgangspunt dat het gesprek *met* de inwoner gevoerd moet worden en niet *over* de inwoner. Zorgpartners worden gedwongen via het portal en zichtbaar voor de inwoner te opereren, in plaats van via de eigen backoffice en tussen zorgpartners onderling.

²⁵ Beleidsplan Informatieveiligheid en Privacy (versie 1.1), p. 10.

²⁶ Beleidsplan Informatieveiligheid en Privacy (versie 1.1), p. 10.

²⁷ Beleidsplan Informatieveiligheid en Privacy (versie 1.1), p. 10.

Privacywetgeving is deels expliciet gemaakt in verordeningen

De gemeente Woerden heeft in de Verordening Wmo 2015 en de Verordening Jeugdhulp bepalingen opgenomen over de omgang met persoonsgegevens. In de Verordening Participatiewet -waarvoor de gemeente Woerden haar verordenende bevoegdheden heeft overgedragen aan Ferm Werk- komen geen bepalingen over de omgang met persoonsgegevens voor. De bepalingen over de omgang met persoonsgegevens hebben betrekking op het gesprek dat met de cliënt wordt gevoerd. In onderstaand kader zijn alle relevante bepalingen uit de verordening opgenomen. In de verordening staat geen algemene verwijzing dat de Wbp van toepassing is. Feitelijk is dit wel het geval en komen de bepalingen in de verordening ook overeen met de wetgeving.

Verordening Wmo 2015

“Het college (...) vraagt cliënt toestemming om zijn persoonsgegevens te verwerken.”²⁸ “Onverminderd de bepalingen in hoofdstuk 5 van de wet over gegevensverwerking vraagt het college de cliënt toestemming voor overdracht van persoonsgegevens voor zover dat nodig is voor het verstrekken van een pgb”²⁹

“In het tweede lid is bepaald dat cliënten toestemming geven voor gegevensoverdracht. Dit is gedaan met het oog op de toekomstige ontwikkelingen in het kader van gegevensuitwisseling. Uiteraard is het college gehouden aan de bepalingen over privacy in de Wet bescherming persoonsgegevens en de bepalingen in hoofdstuk 5 van de wet over gegevensverwerking. In bepaalde situaties mag alleen informatie worden uitgewisseld als de cliënt daarvoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.”³⁰

Verordening Jeugdwet

“De regels met betrekking tot de privacy van betrokkenen en gegevensuitwisseling die gelden op grond van de Jeugdwet en de Wet bescherming persoonsgegevens zijn hierop van overeenkomstige toepassing. Indien gegevens nodig zijn waartoe het college geen toegang heeft in verband met de privacyregels, kan het college de jeugdige of zijn ouders vragen om toestemming om deze op te vragen of in te zien.”³¹ Het college (...) vraagt hen toestemming om hun persoonsgegevens te verwerken.”³²

Verordening Participatiewet

Geen bepalingen ten aanzien van omgang persoonsgegevens en privacy.

²⁸ Verordening Wmo Woerden 2015, artikel 5, lid 3.

²⁹ Verordening Wmo Woerden 2015, artikel 11, lid 2.

³⁰ Verordening Wmo Woerden 2015, p. 23.

³¹ Verordening Jeugdhulp Woerden 2015, p. 11-12.

³² Verordening Jeugdhulp Woerden 2015, Artikel 6, lid 3.

In deze paragraaf staat de volgende deelvraag centraal:

3. *In hoeverre heeft de gemeente contracten of convenanten afgesloten met alle bij het sociaal domein betrokken partijen waarin staat beschreven op welke wijze er moet worden omgegaan met uitwisseling van persoonsgegevens?*

Verschillende afspraken in contracten met zorgaanbieders over privacy

De gemeente Woerden heeft convenanten, samenwerkingsovereenkomsten en raamovereenkomsten afgesloten met verschillende zorgaanbieders. Er zijn verschillen in de mate waarin daarin concrete afspraken staan over de omgang met persoonsgegevens en privacy. In één van de convenanten staat een verwijzing dat *“geldende privacyregels van toepassing zijn en mogelijk de uitvoering van dit convenant raken”*³³ In het convenant WoerdenWijzer.nl staat juist een aanzienlijk aantal bepalingen over gegevensverwerking, verantwoordelijkheid, regie en rechten van een cliënt en daarnaast is als bijlage het “Privacy reglement behorende bij het Convenant en bijhorende systemen” opgenomen. Zo is daarin bijvoorbeeld vastgelegd: *“Binnen het samenwerkingsverband worden nadere afspraken gemaakt ter uitwerking van de wettelijke bepalingen om een juiste naleving ervan te borgen.”*³⁴ De verschillen in de convenanten met WoerdenWijzer.nl en met andere zorgpartners zijn volgens betrokkenen te verklaren doordat WoerdenWijzer.nl onderdeel van de gemeente is. In contracten met externe zorgpartners is vastgelegd dat zorgpartners zich aan wetgeving moeten houden. Daarin hebben alle partners hun eigen verantwoordelijkheid. Bij signalen dat de partners zich hier niet aan houden, acteert de gemeente wel.

Ook de visie ten opzichte van de omgang met privacygegevens verschilt in de afspraken. Waar het convenant WoerdenWijzer.nl zich met name richt op een sterke regie van inwoners op hun eigen persoonsgegevens (inclusief ondertekende toestemmingsverklaring), is in de samenwerkingsovereenkomst van gemeente met Bureau Jeugdzorg Utrecht³⁵ opgenomen dat zij bij de uitwisseling van persoonsgegevens -waar dit wettelijk is toegestaan- *‘zich verplichten binnen de wettelijke grenzen de maximale mogelijkheden te benutten en daartoe de nodige voorzieningen treffen.’*³⁶ Voor WoerdenWijzer.nl geldt dat er sprake is van een voornamelijk vrijwillig kader van zorg, terwijl bij Bureau Jeugdzorg (nu Samen Veilig Midden Nederland) sprake is van het zogenaamde dwang en drang kader. Betrokkenen geven aan dat gemeenten nu elk hun eigen systematiek hanteren. Vanuit de zorgpartners groeit de wens om meer (gestandaardiseerde) afspraken te maken over hoe om te gaan met privacy, binnen de zogenaamde ketensamenwerking, -afstemming en -integratie. Dit vormt volgens betrokkenen een grote uitdaging voor de toekomst.

In de contracten zijn geen bepalingen opgenomen over de verantwoording aan de gemeente over de omgang met privacygevoelige informatie. Betrokkenen geven aan dat zorgpartners aan privacywetgeving moeten voldoen en dat zij daarover verantwoording afleggen via een meldpunt.

³³ Convenant Samenwerking Coöperatie VGZ - gemeente Woerden 2014-2016, p. 2.

³⁴ Convenant Sociaal Domein WoerdenWijzer, artikel 11.2.

³⁵ Samenwerkingsovereenkomst Bureau Jeugdzorg Utrecht, artikel 7b. Inmiddels bestaat Bureau Jeugdzorg niet meer, per 1 januari 2015 is dit Samen Veilig Midden Nederland geworden. Het contract is echter nog met Bureau Jeugdzorg gesloten.

³⁶ Bij het ambtelijk wederhoor wordt dit onderscheid als volgt verklaard : Bij WoerdenWijzer.nl is sprake van een vrijwillig kader van zorg, terwijl bij Bureau Jeugdzorg sprake is van het zogenaamde dwang en drang kader.

In deze paragraaf staat de volgende deelvraag centraal:

4. *Functioneert er binnen de gemeentelijke organisatie een mechanisme van check en control (beheersing) op de juiste toepassing van privacyaspecten?*

Binnen de organisatie ligt ten aanzien van verantwoordelijkheden de nadruk op informatieveiligheid

In het beleidskader informatieveiligheid en privacy zijn de verantwoordelijkheden van de verschillende functionarissen (zoals directie, teammanager informatiebeleid en senior specialist ICT) binnen de gemeente helder beschreven. Ten aanzien van de verantwoordelijkheid ligt in sterke mate nadruk op de informatieveiligheid en technische infrastructuur. De verantwoordelijkheden ten aanzien van de privacy taken in het sociaal domein zijn niet in dit document vastgelegd. Zo is bijvoorbeeld niet duidelijk wie (eind)verantwoordelijk is voor de afweging of informatie over persoonsgegevens gedeeld mag worden met het oog op bijvoorbeeld goede preventie (Jeugdwet). Betrokkenen geven in interviews aan dat het in de omgang met privacy voor 20% draait om de technische infrastructuur en voor 80% om de gedragskant en de omgang van medewerkers met privacygevoelige gegevens. Belangrijker nog dan een goede infrastructuur is bewustzijn binnen de organisatie van een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens nodig. Vaak zijn medewerkers zich niet bewust van mogelijke consequenties voor privacy wanneer zij hun werk uitvoeren. Er is dus geen sprake van opzettelijke onzorgvuldigheid, als wel een gebrek aan bewustzijn. Dit aspect heeft momenteel geen prominente plek in het beleid. In de organisatie krijgt dit aspect in het inwerkprogramma voor ambtenaren aandacht, volgens betrokkenen krijgt dit echter nog onvoldoende structurele aandacht.

In deze paragraaf staat de volgende deelvraag centraal:

5. *In hoeverre zijn er afspraken gemaakt over de wijze van verantwoording over het privacybeleid? Zowel het privacybeleid van de gemeente zelf als de verantwoording van partijen aan wie taken uitbesteed in het sociaal domein.*

In de borging van gegevensverwerking is grote rol weggelegd voor ambtelijke organisatie

De verantwoordelijkheid voor de zorgvuldige gegevensverwerking door en namens gemeenten ligt primair bij het college van B&W. Het college in Woerden kiest er voor om de invulling en uitvoering van deze verantwoordelijkheid in belangrijke mate bij de organisatie te beleggen. De reden hiervoor, genoemd in het beleidskader, is de complexiteit van gegevensverwerking. Voor de raad is het van belang dat de uitvoeringspraktijk *'zichtbaar, controleerbaar en evalueerbaar'* is. Het college moet er conform het beleidskader voor zorgen dat de verantwoordelijkheid voor de gegevensverwerking is ingebed in een zorgvuldig proces van triage.³⁷ Zij maken hierover afspraken met samenwerkingspartners.³⁸ Het college is daarover verantwoording schuldig aan de gemeenteraad. Daarin ligt er voor het college de taak om *"de afspraken die de gemeenten maken over gegevensverwerking en privacy transparant te maken en onderdeel van het lokale democratische proces."*³⁹ In de resolutie informatieveiligheid staat als actiepunt dat 'informatieveiligheid onderdeel wordt van de portefeuille van een van de leden van het college van B&W'. Hoewel de burgemeester coördinerend portefeuillehouder privacy is, is het onderwerp op onderdelen tevens belegd bij de wethouder Jeugdzaken, de wethouder Wmo, Participatiewet en Samenhang & Integrale toegang Sociaal Domein en de wethouder ICT & Automatisering.

³⁷ Triage is een hulpmiddel bij het goed inregelen van privacy in de werkprocessen van de gemeenten voor de decentralisaties. Het is het proces van verhelderden, routeren en escaleren van vragen en casussen waarbij tevens bepaald wordt welke informatie daarbij nodig is.

³⁸ Beleidsplan Informatieveiligheid en Privacy (versie 1.1), p. 12.

³⁹ Beleidsplan Informatieveiligheid en Privacy (versie 1.1), p. 12.

Geen specifieke afspraken over verantwoording aan raad over privacy

Er zijn geen specifieke afspraken over de wijze waarop het college aan de raad verantwoordt over het privacybeleid. Eenmaal per jaar ontvangt de raad een rapportage met de uitkomsten van audits en zelfevaluaties. Daarin wordt ook gerapporteerd over wijzigingen in de systemen, dus ook wanneer dit privacy of informatiebeveiliging betreft. In de richtlijnen informatiebeveiliging en privacy staat dat *'het college van B&W jaarlijks rapporteert aan de gemeenteraad over de toepassing van privacyregels en de daaruit ontstane vraagstukken.'*⁴⁰ Daaraan wil het college met de jaarlijkse rapportage invulling geven. De omgang met persoonsgegevens heeft daarin volgens de betrokkenen namelijk een plek. Daarmee geeft de gemeente invulling aan de *resolutie informatieveiligheid*.

Momenteel ontwikkelt het college een voorstel over hoe rapportage verder gaat plaatsvinden. De raad stuurt en controleert op het sociaal domein met het dashboard sociaal domein. Het aspect privacy maakt geen onderdeel uit van het dashboard, dat geldt wel voor klachtenregistratie. Voor de raad heeft een uitgebreide sessie met juristen plaatsgevonden over de controlerende en toezichhoudende rol van de raad op het gebied van privacy.

1.3 / Normbeoordeling beleid

Op basis van de bevindingen in dit hoofdstuk komt de rekenkamercommissie tot de volgende normbeoordeling:

Deelvragen	Norm	
Beleid		
<ol style="list-style-type: none"> Welke wettelijke kaders (uit Jeugdwet, Participatiewet, WMO, BRP, WBP, Archiefwet en Europese wetgeving) zijn van toepassing op gemeenten ten aanzien van privacybeleid in het sociaal domein? Is er in overeenstemming met deze wettelijke kaders privacybeleid vastgesteld dat betrekking heeft op de situatie in het sociaal domein? In hoeverre heeft de gemeente contracten of convenanten afgesloten met alle bij het sociaal domein betrokken partijen waarin staat beschreven op welke 	<ol style="list-style-type: none"> In het gemeentelijk beleid ten aanzien van het sociaal domein staan de relevante wettelijke kaders met betrekking tot de waarborging van privacy vermeld; De gemeenteraad heeft in zijn beleid voor het sociaal domein bepalingen vastgelegd over de borging van privacy in het algemeen en de bescherming van persoonsgegevens in het bijzonder en hierbij ook de rolverdeling tussen college en raad vastgelegd; De gemeente heeft met contractpartners convenanten afgesloten waarin de voorwaarden 	<ol style="list-style-type: none"> Komt grotendeels overeen. In het Integraal Beleidsplan Sociaal Domein 2015 – 2016 en in het Beleidsplan Informatieveiligheid en Privacy staat vermeld dat de Wet bescherming persoonsgegevens leidend is. In twee van de drie verordeningen zijn bepalingen opgenomen over de omgang met privacygevoelige informatie, die in lijn zijn met de wetgeving. Komt overeen. De gemeente heeft in het Integraal Beleidsplan Sociaal Domein 2015 – 2016 en in het Beleidsplan Informatieveiligheid en Privacy uitgangspunten vastgelegd voor de omgang met privacygevoelige informatie. De rolverdeling tussen college en raad komt daarin eveneens aan bod. Komt overeen. De gemeente heeft met contractpartners contracten afgesloten. Er zijn verschillen in de mate waarin die afspraken concreet en specifiek zijn gemaakt.

⁴⁰ Richtlijnen informatiebeveiliging en privacy (versie 3.2), 7 april 2015.

<p>wijze er moet worden omgegaan met uitwisseling van persoonsgegevens?</p> <p>4. Functioneert er binnen de gemeentelijke organisatie een mechanisme van check en control (beheersing) op de juiste toepassing van privacyaspecten?</p> <p>5. In hoeverre zijn er afspraken gemaakt over de wijze van verantwoording over het privacybeleid? Zowel het privacybeleid van de gemeente zelf als de verantwoording van partijen aan wie taken uitbesteed in het sociaal domein.</p>	<p>voor uitwisseling van persoonsgegevens staan;</p> <p>4. Binnen de gemeentelijke organisatie is het toezicht op de juiste handelswijze met privacygevoelige informatie in het sociaal domein georganiseerd.</p> <p>5.a De gemeente heeft met contractpartners formele afspraken gemaakt over de verantwoording over de omgang met privacygevoelige informatie uit het sociaal domein;</p> <p>5.b De gemeenteraad is actief geïnformeerd over de manier waarop waarborging van privacy door contractpartners is georganiseerd.</p>	<p>4. Komt deels overeen. De verantwoordelijkheden van de verschillende functionarissen binnen de gemeente zijn helder beschreven ten aanzien van de informatieveiligheid en technische infrastructuur. De omgang met privacygevoelige gegevens door medewerkers kent geen prominente plek. Ten aanzien van de taken in het sociaal domein zijn de verantwoordelijkheden niet vastgelegd.</p> <p>5.a Komt niet overeen. De gemeente heeft in de contracten geen afspraken vastgelegd met contractpartners over verantwoording over de omgang met privacygevoelige informatie. Het verplichte meldpunt is wel ingericht.</p> <p>5.b Komt deels overeen. Er zijn geen specifieke afspraken tussen raad en college over verantwoording. Jaarlijks krijgt de raad een rapportage over informatiebeveiliging. Rapportage over de omgang van privacy gaat daarin een plek krijgen. De raad is in een aparte bijeenkomst geïnformeerd over zijn controlerende en toezichhoudende rol.</p>
--	---	---

2 Werkprocessen en knelpunten voor inwoners

Dit hoofdstuk gaat in op de werkprocessen van de gemeenten Woerden om de privacy van inwoners te waarborgen en de wijze waarop de gemeente Woerden omgaat met eventuele knelpunten die inwoners signaleren.

2.1 / Werkprocessen omgang persoonsgegevens

In deze paragraaf staan de volgende deelvragen centraal:

6. *Zijn er in de werkprocessen ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens, de taken en bevoegdheden binnen betrokken organisaties omschreven en belegd?*
7. *Zijn de werkprocessen ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens, met professionals besproken en getoetst op werkbaarheid en risico's?*
8. *Beschrijven de werkprocessen wat type persoonsgegevens in welk systeem wordt opgeslagen en vanuit welke rol persoonlijke informatie mag worden ingezien?*

Inwoner wordt bij zorgaanvraag gevraagd toestemming te geven voor delen persoonsgegevens

De gemeente Woerden beschikt over een conceptversie van de *procesbeschrijving Nieuwe Aanvraag*.⁴¹ Deze beschrijft welke stappen achtereenvolgens worden gezet wanneer een inwoner een verzoek doet tot ondersteuning. Iedere inwoner in Woerden die vanaf 1 januari 2015 ondersteuning nodig heeft, dient een ondersteuningsplan te maken. In het ondersteuningsplan beschrijft de inwoner welke ondersteuning wordt gewenst, voor welke periode deze ondersteuning nodig is, wat de ondersteuning op moet leveren en door wie men de ondersteuning uit wil laten voeren.⁴² Met het versturen van dit ondersteuningsplan naar de gemeente geeft de inwoner toestemming *“om uw (benodigde) persoonlijke gegevens te delen met/te verstrekken aan:*

- / een consulent van www.woerdenwijzer.nl;
- / uw klantendossier bij [woerdenwijzer.nl](http://www.woerdenwijzer.nl);
- / de vervoersonderneming (bij ondersteuning in zorg in natura);
- / aan de zorgaanbieder(s) (bij ondersteuning in zorg in natura);
- / het Centraal Administratie Kantoor (CAK) (i.v.m. de ouderbijdrage of eigen bijdrage);
- / De Sociale verzekeringsbank (SVB) (bij ondersteuning via een PGB).⁴³

Zodoende dient de inwoner toestemming te geven om persoonsgegevens te delen, voordat de ondersteuningsbehoefte wordt besproken in de integrale intake (het zogenaamde keukentafelgesprek). Als een inwoner deze toestemming niet wil verlenen, vraagt de gemeente om telefonisch contact op te nemen met WoerdenWijzer.nl voor overleg waarom de inwoner geen informatie wil/kan delen, maar wel ondersteuning vraagt. Een betrokkene geeft aan dat dit nog niet is voorgekomen. Als deze inwoners wel ondersteuning wensen, wordt een gesprek aangegaan om te bepalen in hoeverre het toch mogelijk is om de

⁴¹ Procesbeschrijving nieuwe aanvraag, Sociale Zaken, 22 december 2014.

⁴² <https://www.woerdenwijzer.nl/ondersteuningsplan>

⁴³ Uw ondersteuningsplan als inwoner van de Gemeente Woerden [blanco], p. 4

ondersteuning rond te krijgen. Er wordt altijd eerst geprobeerd om de ondersteuning via de nulde lijn (mantelzorg) te organiseren. Het is dan niet nodig om gegevens aan zorgverleners te verstrekken. Lukt het niet via de nulde lijn, dan wordt er gekeken of de betreffende inwoner moeite heeft met een specifieke zorgverlener en kan er worden gekeken naar een alternatief.

De nieuwe aanvragen worden tweemaal per week door de consultants of sociaal makelaars tijdens een gezamenlijk moment onderling verdeeld. Daarop volgt het keukentafelgesprek. Dit is het belangrijkste moment waarop de inwoner zijn informatie deelt. De informatie die de inwoner kiest om te delen, komt in het ondersteuningsplan terecht. Dit is de informatie waarop de gemeente zich baseert. Tijdens het keukentafelgesprek krijgt de inwoner van de sociaal makelaar de 'toestemmingsverklaring informatie uitwisseling' en geeft hierop aan met wie (personen/instanties) de sociaal makelaar geen informatie mag uitwisselen. De sociaal makelaar en de inwoner krijgen hiervan beiden een getekend exemplaar. Deze toestemmingsverklaring vormt de basis om informatie uit te kunnen wisselen. Zorgpartners vragen voor een deel ook zelf of inwoners toestemming hebben gegeven. In een deel van de gevallen is daarmee sprake van een dubbele controle.

Functioneel beheer van persoonsgegevens vastgelegd in Werkinstructie Privacy

In de procesbeschrijving is het bieden van zorg leidend. Daarbinnen gaat geen specifieke aandacht uit naar het waarborgen van persoonsgegevens. In het proces is niets vastgelegd over op welke wijze deze fysieke documenten/dossiers (ondersteuningsplan en toestemmingsverklaring) worden bewaard of opgeslagen in digitale systemen. Ook blijkt er niet uit op welke wijze wordt voorkomen dat niet bevoegde personen deze documenten kunnen raadplegen.

In de 'Werkinstructie Privacy v03' wordt echter wel beschreven hoe er door WoerdenWijzer.nl moet worden omgegaan met de verwerking van persoonsgegevens. In deze instructie is vastgelegd welke medewerkers en partijen bevoegd zijn om de persoonsgegevens van cliënten in te zien en te verstrekken, en onder welke voorwaarden zij dit mogen doen. In de instructie wordt ook beschreven hoe er moet worden omgegaan met het vastleggen, bewaren en vernietigen van persoonsgegevens.⁴⁴

Beleidslijn komt tot uiting in keuzes werkprocessen

De gemeente heeft -in lijn met het beleid- bewust de keuze gemaakt om geen regiepakket van een ICT-leverancier aan te schaffen. Deze regiepakketten zijn er op gericht om gegevens automatisch te koppelen. Dat past niet bij het Woerdense uitgangspunt om het minimale aan gegevens te delen. Bij een regiepakket heeft de gemeente bovendien de regie over de informatie. Dat sluit niet aan bij het uitgangspunt uit het beleid dat de regie bij de inwoner moet komen te liggen. Uitgangspunt van de te ontwikkelen Inwonercloud is dat de inwoner regie heeft over zijn eigen dossier. Dat betekent dat de inwoner aangeeft wat er in het dossier komt te staan en wie het in kan zien. In de applicatie voor de Inwonercloud zal een inwoner expliciet toestemming moeten gaan geven voor het delen van informatie. Dat kan betekenen dat de huisarts wel inzage heeft in de informatie, maar een specifieke zorgpartner niet. Daarnaast zal er een papieren proces blijven bestaan, voor mensen die niet met de Inwonercloud kunnen of willen werken.

⁴⁴ Werkinstructie Privacy v03, p.8-9.

Procesbeschrijving getoetst op werkbaarheid en risico's

De procesbeschrijving is besproken met de consultants en sociaal makelaars op de werkbaarheid en risico's. Uit de conceptversie van procesbeschrijving blijkt dat daarop verschillende acties zijn gevolgd. Het is niet vast te stellen of het privacyaspect daarin expliciet aan bod is gekomen. Betrokkenen geven aan dat de werkprocessen aan de hand van nieuwe inzichten worden bijgeschaafd, op basis waarvan de uitvoering verder kan worden georganiseerd en beleid kan worden bijgesteld. De richtlijnen informatieveiligheid en privacy schrijven voor dat de verwerkingen van persoonsgegevens één keer per jaar worden getoetst aan de privacyregelgeving en de daarop getroffen maatregelen. Deze audit vindt jaarlijks plaats.

Zorgpartners die privacy niet optimaal borgen worden daarop door de gemeente geattendeerd. Bijvoorbeeld als het gaat om een zorgverlener die met naam en toenaam zorgkosten factureert; terwijl een BSN-nummer en type zorg afdoende zou zijn.

Voor ICT-systemen is navolgbaar wie geautoriseerd is en informatie raadpleegt

In de richtlijnen informatieveiligheid en privacy staat als beheersmaatregel op het gebied van privacy dat er een register is met daarin "alle verwerkingen van persoonsgegevens en uitbestedingen aan bewerkers". Dit register bevat onder meer:

- / de inhoud van de taak of van de taken;
- / de set aan gegevens die verstrekt wordt;
- / de wijze van verstrekking: raadplegen (op persoonsniveau en/of op adresniveau) en/of mutatieberichten en/of selecties en/of koppelingen;
- / additionele voorwaarden in het geval de gebruiker werkzaamheden laat uitvoeren door een derde waarbij persoonsgegevens uit de BRP nodig zijn;
- / de verplichting tot terugmelding bij gereede twijfel over de juistheid van de gegevens uit de BRP."

De gemeente beschikt over een dergelijk register voor de ICT-systemen. In dit register staan alle applicaties die de gemeente in gebruik heeft inclusief de verleende autorisaties. Dit is inclusief een risico-inventarisatie, maatregelen en het register voldoet aan de Wbp. Met het register is zichtbaar wie waartoe toegang heeft. Autorisatie vindt pas plaats na toestemming van een teammanager. De teammanager beoordeelt of de te autoriseren persoon daadwerkelijk toegang nodig heeft tot de gegevens ten behoeve van zijn of haar werkzaamheden. Op dit moment wordt in de organisatie nog niet geregeld tegen het licht gehouden of de autorisaties nog noodzakelijk zijn voor de uitoefening van iemands werkzaamheden.

Naast dit register worden de handelingen van individuele medewerkers gelogd, waarmee nagegaan kan worden of medewerkers zich volgens de richtlijnen en geldende autorisaties gedragen. Voor gegevens die de gemeente uitwisselt met andere partners buiten de gemeente zijn er bewerksovereenkomsten waarin is vastgelegd wat men mag doen met de gedeelde gegevens. Voor niet-gedigitaliseerde werkprocessen, met name binnen het dwang en drangkader, geldt dat een medewerker vooraf geautoriseerd moet zijn.

ICT-systemen zijn volgens betrokkenen ondersteunend aan de omgang met privacygevoelige gegevens door medewerkers. De gedragscode is volgens betrokkenen veel belangrijker dan de techniek zelf. Voor de ambtelijke organisatie zijn er richtlijnen voor de omgang met privacy. Toetsing van al deze richtlijnen is niet mogelijk. Wel overweegt de organisatie zich op acties om invulling te geven aan deze 'cultuur' van medewerkers. Recent is daarin aandacht besteed aan het vergrendelen van het scherm bij het tijdelijk verlaten van de werkplek door medewerkers.

Verhouding ICT en beleidsinhoudelijke afdeling

Op dit moment is de vormgeving van privacybeleid in de uitvoering volop in beweging. In Woerden bestaat vanuit de beleidsinhoudelijke kant vooral een wens om naar buiten te kunnen ontsluiten. De ontwikkeling van de Inwonercloud is hiervan het meest sprekende voorbeeld. Vanuit de beleidsinhoudelijke kant wordt vooral gedacht in de mogelijkheden die een dergelijke ontsluiting biedt en wordt ICT gevraagd om de technische invulling te verzorgen. Aan de ICT kant bestaat bereidwilligheid om de techniek te verzorgen, maar terughoudendheid om dat te doen zonder dat de risico's geheel in beeld zijn. In interviews is aangegeven dat het maken van de koppeling van systemen makkelijk is, maar het waarborgen van de veiligheid van de informatie zeer complex is. Op dit moment denkt ICT mee over de beste en meest veilige manier om invulling aan ontwikkelingen als de Inwonercloud te geven.

2.2 / Knelpunten inwoners

In deze paragraaf staan de volgende deelvragen centraal:

9. *Worden klachten geregistreerd en worden raad en college hierover geïnformeerd?*
10. *Hoe is de bezwaar- en beroepsprocedure op dit gebied ingericht en welke middelen gebruikt de gemeente ter voorkoming van procedures?*

Klachtenregistratie georganiseerd; toegankelijkheid voor inwoners beperkt

In de richtlijnen informatieveiligheid en privacy staat dat inwoners hun klachten en/of bedenkingen met betrekking tot verwerking van hun gegevens kunnen uiten bij de Chief Information Security Officer (CISO). Deze functionaris heeft een onafhankelijke positie (ombudsfunctie) met betrekking tot toezicht op gegevensgebruik. Deze mogelijkheid wordt volgens de richtlijnen opgenomen op de websites van de gemeenten Woerden en Oudewater. Op de website van WoerdenWijzer.nl is geen verwijzing te vinden naar de CISO of de algemene mogelijkheden voor het indienen van een klacht of een bezwaarschrift. Wel is op de gemeentelijke website informatie te vinden over de algemene klachtenregeling, -procedure en mogelijkheden tot ondersteuning daarbij.⁴⁵

Er is zowel een Klachtenregeling als een Commissie Bezwaarschriften. De *Klachtenregeling gemeente Woerden 2002* stelt dat de afdeling Bestuursondersteuning zorg draagt voor de registratie van de klachten van inwoners. De geregistreerde klachten worden volgens de klachtenregeling jaarlijks gepubliceerd.

Er is een commissie Bezwaarschriften die de beslissing op bezwaren tegen besluiten van de raad, het college en de burgemeester en het dagelijks bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Ferm Werk voorbereidt. In de verordening commissie Bezwaarschriften is niets vastgelegd over een jaarlijkse rapportage over de werkzaamheden van de commissie Bezwaarschriften.⁴⁶ Uit het Jaarverslag van de commissie Bezwaarschriften blijkt dat de commissie jaarlijks rapporteert aan het college.⁴⁷

In de conceptversie van de *procesbeschrijving nieuwe aanvraag* is een kopje opgenomen over bezwaar.⁴⁸ Er is daarin nog geen proces vastgelegd voor het voorkomen van of omgaan met bezwaarschriften.

⁴⁵ Peildatum 16 juni 2015.

⁴⁶ Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Woerden, 28 november 2002.

⁴⁷ Jaarverslag commissie bezwaarschriften 2013, 1 mei 2014.

⁴⁸ Procesbeschrijving nieuwe aanvraag, Sociale Zaken, 22 december 2014.

Geen klachten over privacy bekend; klachtenprocedure van zorgpartners benut voor optimalisaties

Er zijn geen meldingen bekend over knelpunten ten aanzien van privacy. Naast de klachtenprocedure voor inwoners is er eveneens een klachtenprocedure voor de inkoop van zorg. Dit zijn klachten die inwoners direct uiten bij zorgpartners. Zorgpartners hebben daarvoor een terugmeldplicht richting de gemeente. Tot nu toe zijn daar enkele klachten over binnen gekomen. Dit zijn geen klachten die specifiek over privacy gaan. Uit het onderzoek blijkt dat bij signalen door de gemeente maatregelen worden genomen, *zoals het opstarten van een toezicht proces*. Daarnaast zijn de klachten volgens betrokkenen onderdeel van een leerproces en worden bijvoorbeeld benut om een goed protocol klachtenafhandeling op te stellen. Daarvoor gaat men een vierluik hanteren afkomstig uit het crisismanagement waarin op de volgende vier aspecten informatie wordt verzameld: welke mensen, welke feiten, welk oordeel en welke acties. De hoofdlijnen voor klachtenafhandeling stonden reeds, maar de concrete meldingen zorgen er voor dat er nu sprake is van inkleuring van die hoofdlijnen. De praktijk brengt nieuwe zaken aan het licht die vervolgens opgepakt worden. Er zijn ook indirect via de terugmeldplicht nog geen meldingen die specifiek betrekking hadden op privacy van inwoners bij de gedecentraliseerde taken. Een betrokkene noemt informele gesprekken met inwoners als een andere manier om (eventuele schending van) de privacy in de gaten te houden.

2.3 / Normbeoordeling praktijk

Op basis van de bevindingen in dit hoofdstuk komt de rekenkamercommissie tot de volgende normbeoordeling:

Deelvragen	Norm	
Werkprocessen		
<p>6. Zijn er in de werkprocessen ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens, de taken en bevoegdheden binnen betrokken organisaties omschreven en belegd?</p> <p>7. Zijn de werkprocessen ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens, met professionals besproken en getoetst op werkbaarheid en risico's?</p> <p>8. Beschrijven de werkprocessen welk type persoonsgegevens in welk systeem wordt opgeslagen en vanuit welke rol persoonlijke informatie mag worden ingezien?</p>	<p>6. In werkprocessen ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens zijn taken en bevoegdheden helder beschreven en duidelijk belegd;</p> <p>7. De werkprocessen zijn - in ieder geval wat betreft het privacyaspect- vóór ingebruikname getoetst met professionals op werkbaarheid en risico's;</p> <p>8. Binnen de gemeentelijke organisatie is navolgbaar wanneer, door wie en om welke reden privacygevoelige informatie is geraadpleegd;</p>	<p>6. Komt overeen. In het werkproces is vastgelegd op welke momenten en door wie toestemming wordt gevraagd voor het verwerken van persoonsgegevens. In de werkinstructie Privacy is vastgelegd welke medewerkers en partijen bevoegd zijn om de persoonsgegevens van cliënten in te zien en te verstrekken, en onder welke voorwaarden zij dit mogen doen. In de instructie wordt ook beschreven hoe er moet worden omgegaan met het vastleggen, bewaren en vernietigen van persoonsgegevens.</p> <p>7. Komt deels overeen. De procesbeschrijving is besproken met de consultants en sociaal makelaars op de werkbaarheid en risico's. Het is niet vast te stellen of het privacyaspect daarin expliciet aan bod is gekomen. Werkprocessen worden geregeld bijgeschaafd. Zorgpartners worden er op geattendeerd als privacy niet optimaal is geborgd.</p>

		<p>8. Komt deels overeen. De gemeente heeft een register waarin alle applicaties staan die de gemeente in gebruik heeft en wie daartoe toegang heeft. De handelingen van individuele medewerkers worden gelogd. Zo is na te gaan of volgens richtlijnen en geldende autorisaties is gewerkt. Voor niet-gedigitaliseerde werkprocessen (binnen het dwang en drangkader) geldt alsnog dat medewerkers geautoriseerd dienen te zijn. Navolgbaar is dan wie er wel of geen toegang hebben.</p>
Knelpunten inwoners		
<p>9. Worden klachten geregistreerd en worden raad en college hierover geïnformeerd?</p> <p>10. Hoe is de bezwaar- en beroepsprocedure op dit gebied ingericht en welke middelen gebruikt de gemeente ter voorkoming van procedures?</p>	<p>9. De organisatie monitort het aantal klachten ten aanzien van privacy en analyseert de aard van de klachten; college en raad worden hier frequent over geïnformeerd;</p> <p>10.a De gemeente wijst betrokkenen op de mogelijkheden van beroep en bezwaar;</p> <p>10.b De gemeente zet in op het voorkomen van gerechtelijke procedures en heeft hiervoor een instrumentarium beschikbaar.</p>	<p>9. Komt overeen. De organisatie monitort klachten en meldingen, maar niet specifiek op privacy. Er zijn geen meldingen of klachten over privacy bekend. Er is een jaarlijkse algemene klachtenrapportage aan de raad en een jaarlijkse algemene rapportage aan het college van de commissie Bezwaarschriften.</p> <p>10.a Komt niet overeen. De mogelijkheid van klachten en bezwaar worden in beleid en richtlijnen genoemd, maar zijn nog niet zodanig gecommuniceerd naar inwoners (specifiek t.a.v. privacy). Wel wordt er geïnformeerd over de standaard klachten- en bezwaarschriftprocedures.</p> <p>10.b Komt deels overeen. Klachten die bij zorgpartners binnenkomen en waarover de gemeente wordt geïnformeerd, worden benut voor optimalisaties. In de procesbeschrijving is een kopje opgenomen over bezwaar; daarvoor is nog geen proces vastgelegd.</p>

Bijlagen

Bijlage 1. Normenkader

Deelvragen	Norm
Beleid	
<p>1 Welke wettelijke kaders (uit Jeugdwet, Participatiewet, WMO, BRP, WBP, Archiefwet en Europese wetgeving) zijn van toepassing op gemeenten ten aanzien van privacybeleid in het sociaal domein?</p> <p>2 Is er in overeenstemming met deze wettelijke kaders privacybeleid vastgesteld dat betrekking heeft op de situatie in het sociaal domein?</p> <p>3 In hoeverre heeft de gemeente contracten of convenanten afgesloten met alle bij het sociaal domein betrokken partijen waarin staat beschreven op welke wijze er moet worden omgegaan met uitwisseling van persoonsgegevens?</p> <p>4 Functioneert er binnen de gemeentelijke organisatie een mechanisme van check en control (beheersing) op de juiste toepassing van privacyaspecten?</p> <p>5 In hoeverre zijn er afspraken gemaakt over de wijze van verantwoording over het privacybeleid? Zowel het privacybeleid van de gemeente zelf als de verantwoording van partijen aan wie taken uitbesteed in het sociaal domein.</p>	<p>1. In het gemeentelijk beleid ten aanzien van het sociaal domein staan de relevante wettelijke kaders met betrekking tot de waarborging van privacy vermeld;</p> <p>2. De gemeenteraad heeft in zijn beleid voor het sociaal domein bepalingen vastgelegd over de borging van privacy in het algemeen en de bescherming van persoonsgegevens in het bijzonder en hierbij ook de rolverdeling tussen college en raad vastgelegd;</p> <p>3. De gemeente heeft met contractpartners convenanten afgesloten waarin de voorwaarden voor uitwisseling van persoonsgegevens staan;</p> <p>4. Binnen de gemeentelijke organisatie is het toezicht op de juiste handelswijze met privacygevoelige informatie in het sociaal domein georganiseerd.</p> <p>5.a De gemeente heeft met contractpartners formele afspraken gemaakt over de verantwoording over de omgang met privacygevoelige informatie uit het sociaal domein;</p> <p>5.b De gemeenteraad is actief geïnformeerd over de manier waarop waarborging van privacy door contactpartners is georganiseerd.</p>
Werkprocessen	
<p>6 Zijn er in de werkprocessen ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens, de taken en bevoegdheden binnen betrokken organisaties omschreven en belegd?</p> <p>7 Zijn de werkprocessen ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens, met professionals besproken en getoetst op werkbaarheid en risico's?</p> <p>8 Beschrijven de werkprocessen welk type persoonsgegevens in welk systeem wordt opgeslagen en vanuit welke rol persoonlijke informatie mag worden ingezien?</p>	<p>6. In werkprocessen ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens zijn taken en bevoegdheden helder beschreven en duidelijk belegd;</p> <p>7. De werkprocessen zijn -in ieder geval wat betreft het privacyaspect- vóór ingebruikname getoetst met professionals op werkbaarheid en risico's;</p> <p>8. Binnen de gemeentelijke organisatie is navolgbaar wanneer, door wie en om welke reden privacygevoelige informatie is geraadpleegd;</p>

Knelpunten inwoners	
9 Worden klachten geregistreerd en worden raad en college hierover geïnformeerd?	9. De organisatie monitort het aantal klachten ten aanzien van privacy en analyseert de aard van de klachten; college en raad worden hier frequent over geïnformeerd;
10 Hoe is de bezwaar- en beroepsprocedure op dit gebied ingericht en welke middelen gebruikt de gemeente ter voorkoming van processen?	10.a De gemeente wijst betrokkenen op de mogelijkheden van beroep en bezwaar; 10.b De gemeente zet in op het voorkomen van gerechtelijke procedures en heeft hiervoor een instrumentarium beschikbaar.

Bijlage 2. Bronnen

Geïnterviewde personen:

Datum interview	Naam	Functie
25 maart 2015 (startgesprek)	De heer (Dammis) van der Staaij Mevrouw (Lydia) Zwier-Kentie Mevrouw (Lisanne) van Beek	Voorzitter rekenkamercommissie Lid rekenkamercommissie Secretaris rekenkamercommissie
20 mei 2015	Mevrouw (Karolijn) van den Heuvel De heer (Stef) Nicolassen De heer (Mark) Hanekamp	Directeur Teammanager Informatiebeleid Beleidsmedewerker Informatiebeleid
20 mei 2015	De heer (Dennis) Wering De heer (Michel) Riemen	Leidinggevende consultantenteam WoerdenWijzer Sociaal makelaar
20 mei 2015	De heer (Hans) Harskamp	Senior specialist ICT
26 mei 2015 ⁴⁹	De heer (Victor) Molkenboer De heer (Bob) Duindam De heer (Martin) Schreurs De heer (Michiel) van Kruijsbergen De heer (Stef) Nicolassen De heer (Mark) Hanekamp	Burgemeester Wethouder Wethouder Gemeentesecretaris Teammanager Informatiebeleid Beleidsmedewerker Informatiebeleid

Geraadpleegde documenten:

De rekenkamercommissie heeft het aangeleverde onderzoeksdossier bestudeerd. De documenten die de rekenkamercommissie in het rapport heeft aangehaald, zijn in de voetnoten van deze rapportage vermeld.

Bijlage 3. Reactie college van burgemeester en wethouders

Zie achterliggend document.

⁴⁹ Ten tijde van de interviews had wethouder (Yolan) Koster haar taken tijdelijk overgedragen.



gemeente
WOERDEN

De Rekenkamercommissie
t.a.v. Dhr. van der Staaij
Postbus 45
3440 AA Woerden

15U.23467



Blekerijlaan 14
3447 GR Woerden
Postbus 45
3440 AA Woerden

Telefoon 14 0348
Fax (0348) 42 4108
stadhuis@woerden.nl
www.woerden.nl

BTW-nummer
NL0017.21.860.B.02
KvK-nummer
50177214
Banknummer
28.50.09.672

Onderwerp:
Quickscan privacybeleid bij
decentralisaties "In eigen regie"

Uw Kenmerk: RKC-2015-037-U

Uw brief van: 20 november 2015
geregistreerd onder nr.: 15.024418

Datum 15 december 2015

Ons Kenmerk 15A.01315

Doorkiesnummer/Behandeld door:

Verz. **16 DEC. 2015**

15U.23467

8450 / S. Nicolassen

Geachte Rekenkamercommissie,

Wij hebben uw (concept) bestuurlijk eindrapport "in eigen regie – Quickscan privacybeleid bij decentralisaties" in goede orde ontvangen en dit concept grondig bestudeerd.

Onze eerste reactie op het rapport is dat uw commissie ons het verslag heeft doen toekomen van een uitvoerig en zorgvuldig onderzoek, waarvoor wij graag onze dank uitspreken en uw commissie complimenteren.

Dat neemt niet weg dat wij bij enige conclusies en aanbevelingen wat kanttekeningen willen plaatsen. Hierna zullen die puntsgewijs worden voorzien van onze bevindingen.

Conclusies

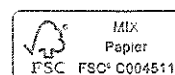
1. *College heeft consistent en ambitieus beleid voor privacy.*

Uiteraard zijn wij verheugd over deze conclusie. Terecht wordt hier opgemerkt dat sterk de nadruk ligt op de positie van de inwoner. Dat het ambitieus is om de regie over de omgang met persoonsgegevens bij de inwoner neer te leggen beseft het college en is dan ook de reden dat er veel aandacht uitgaat naar de borging van de persoonlijke levenssfeer bij alle ontwikkelingen zowel binnen het sociaal domein als daarbuiten.

2. *Borging van privacy krijgt wisselende aandacht in afspraken met zorgpartners*

Deze bevinding is naar onze mening juist. Wij hebben dit reeds eerder onderkend en zullen zo spoedig mogelijk de formele afspraken eenduidig maken door een - zover mogelijk - uniforme convenant op te stellen.

Op alle leveringen en
overeenkomsten zijn onze
algemene inkoopvoor-
waarden van toepassing
(www.woerden.nl)



3. *College zet met ontwikkeling Inwonerscloud goede stappen in vertaling van beleid naar uitvoering.*

De situatieschets geeft zowel de toekomstige als huidige situatie correct weer.

4. *Bewustzijn organisatie over omgang met privacy verdient meer aandacht.*

Uw conclusie is terecht. De technische kant is op orde, maar het bewustzijn betreffende informatieveiligheid en privacy (de zgn. awareness) moet een stevige impuls krijgen. Door de verantwoordelijkheid voor de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer expliciet te maken, door privacy in werkprocessen te verankeren en door intern toezicht door de CISO denkt het college op dit gebied de vereiste vooruitgang te realiseren.

5. *Privacy-aspect moet zich nog verder uitkristalliseren in verantwoording aan raad en inwoners.*

In het Beleidsplan Informatieveiligheid en Privacy is vastgelegd, dat jaarlijks aan het college zal worden gerapporteerd over deze onderwerpen. Uiteraard zullen de bevindingen worden gedeeld met de gemeenteraad. De voortgang wordt teruggekoppeld richting de raad in de jaarrekening en de bestuursrapportage in september 2016. Daarmee is de in uw rapport genoemde 'vaste plek' naar onze mening gerealiseerd.

De laatste twee zinnen van uw conclusie bevatten een vraag, die voor het college geen vraag is. Het college is en blijft verantwoordelijk voor alle door de gemeente verstrekte gegevens betreffende inwoners die ten behoeve van het sociaal domein waar dan ook worden 'bewerkt'. De term 'bewerken' zoals gedefinieerd in de Wet bescherming persoonsgegevens, betreft ook de opslag van gegevens. De regierol van de inwoner ontslaat het gemeentebestuur niet van zijn verplichtingen op grond van de Wbp en het college zal te allen tijde de wet eerbiedigen en zijn verantwoordelijkheid nemen. Het college is zich er ook van bewust, dat dit thema, gelet op de nieuwe taken in het sociaal domein in relatie tot de komende Europese wetgeving, aan belang toeneemt. We hebben daarop in 2015 actie genomen en ervaring opgedaan. Het is als het bouwen van een brug, terwijl wij er al op staan. Om de noodzakelijke uiterste zorgvuldigheid te betrachten op dit thema, laat het college zich intern en extern adviseren.

Aanbevelingen

1. *Harmoniseer de formele uitspraken met zorgpartners omtrent privacy*

Zoals hiervoor onder 'Conclusie 2' reeds is aangegeven, wordt hieraan op dit moment al gewerkt door de ambtelijke organisatie. Uw aanbevelingen nemen wij al ter harte voordat wij die van u kregen.

2. *Geef structureel aandacht aan de zorgvuldige omgang met privacy*

Onder 'Conclusie 4' is aangegeven dat uw conclusie wordt herkend. Het aanbrengen van privacy-bewustzijn is mede een cultuurverandering. Daaraan zal bij voortdurende herhaling aandacht worden gegeven, totdat privacy-bewust gedrag 'normaal' is.

3. *Geef concreet invulling aan de verantwoording over privacy aan de raad en aan inwoners*

Ten aanzien van deze aanbeveling is het nog de vraag, hoe wij privacy kunnen concretiseren in een 'dashboard'. Dashboards komen uit het domein van business intelligence en worden realtime gevuld uit databases. Uiteraard zal het college er alles aan doen het aantal incidenten maximaal te reduceren. Op het moment dat er een database nodig is om het aantal conflicten te registreren moet je spreken van een privacy-ramp. Uiteraard zal het college naar de raad transparant zijn en de raad informeren over informatie-

incidenten. Hiervoor hebben wij reeds aangegeven aandacht aan dit onderwerp te besteden in de bestuursrapportage en het jaarverslag 2016.

4. *Houdt de (juridische) risico's met betrekking tot privacy – in het bijzonder het leggen van de regie over gegevensverstrekking bij de inwoner zelf – scherp in de gaten.*

Zoals onder 'Conclusie 5' al is verwoord, is het college zich terdege bewust van de eigen juridische verantwoordelijkheid. De komende aanvulling van de Wet Bescherming Persoonsgegevens met de meldplicht datalekken en de sancties bij nalatigheid zijn het college maar al te goed bekend. Overigens geldt, dat basisregistratie-gegevens altijd onder regie blijven van de overheid voor een goed maatschappelijk verkeer. De inwoner heeft wel recht te weten wat over hem of haar is opgeslagen. Hetzelfde geldt voor bijvoorbeeld een beschikking. Deze wordt afgegeven door de gemeente en dus net als de aanvraag opgeslagen in een gemeentelijk DMS (document management systeem). Het verschil is dat een inwoner al zijn informatie op een plek heeft van waaruit hij of zij deze informatie kan delen. Als een inwoner (tijdelijk) niet in staat is de regie te voeren dan gaan wij met die inwoner hierover in gesprek om te bezien wie wel de regie kan voeren.

Hoogachtend,
Het college van burgemeester en wethouders,
de secretaris, de burgemeester,

drs. M.H.J. van Kruijsbergen

V.J.H. Molkenboer