

**RAADSINFORMATIEBRIEF**

14R.00522

gemeente  
**WOERDEN****Van** : college van burgemeester en wethouders**Datum** : 25 november 2014**Portefeuillehouder(s)** : wethouder Duindam**Portefeuille(s)** : Sociaal domein, privacy**Contactpersoon** : S. Nicolassen**Tel.nr.** : 8450**E-mailadres** : nicolassen.s@woerden.nl**Onderwerp:**

Privacy nu en in de toekomst

**Kennisnemen van:**

Het beleid ten aanzien van privacy in de gemeente Woerden.

**Inleiding:**

Naar aanleiding van vragen uit uw raad betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in het sociaal domein, is u toegezegd uw raad nader te informeren over dit onderwerp.

Privacy, privésfeer, persoonlijke levenssfeer of eigenruimte is een afweerrecht dat de persoonlijke levenssfeer beschermt. Het recht op privacy wordt omschreven als het recht om met rust te worden gelaten. Er bestaat een spanning tussen privacy en andere belangen, zoals strafvordering en bestrijding van ongewenst gedrag. Zo zorgden de wetten in het kader van de strijd tegen terrorisme (zoals de Amerikaanse Patriot Act) voor beroering omdat ze de privacy van Inwoners aantastten. Voorstanders claimen dat het privacy verlies niet opweegt tegen de voordelen, zoals veiligheidswinst. Een andere kwestie betreft personalisatie van netwerkcomputers. Daarbij is de vraag of de data-opslag opweegt tegen de voordelen van de op de gebruiker afgestemde computerfunctionaliteit.

Het recht op privacy wordt in verschillende internationale verdragen gegarandeerd. In artikel 17 van het VN-verdrag voor burgerlijke en Politieke rechten uit 1966 staat:

*“Niemand mag worden onderworpen aan willekeurige of onwettige inmenging in zijn privéleven, zijn gezinsleven, zijn huis en zijn briefwisseling, noch aan onwettige aantasting van zijn eer en goede naam.*

*Een ieder heeft recht op bescherming door de wet tegen zodanige inmenging of aantasting.”*

Ook artikel 8 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens<sup>1</sup> garandeert deze rechten. Inwoners van Europese landen die partij zijn bij het verdrag kunnen zich bij de rechter op dit verdrag beroepen. Het recht op privacy is niet absoluut; beperkingen op dit recht zijn ingevolge lid 2 van artikel 8 EVRM mogelijk. De manier waarop het verdrag wordt toegepast, verschilt wel. In Nederland heeft dit verdrag voorrang op nationale wetgeving.

**Artikel 8 - Recht op eerbiediging van privé, familie- en gezinsleven**

1. Een ieder heeft recht op respect voor zijn privé leven, zijn familie- en gezinsleven, zijn woning en zijn correspondentie.
2. Geen inmenging van enig openbaar gezag is toegestaan in de uitoefening van dit recht, dan voor zover bij de wet is voorzien en in een democratische samenleving noodzakelijk is in het belang van de nationale veiligheid, de openbare veiligheid of het economisch welzijn van het land, het voorkomen van wanordelijkheden en strafbare feiten, de bescherming van de gezondheid of de goede zeden of voor de bescherming van de rechten en vrijheden van anderen.

---

Concrete regels voor de bescherming van persoonsgegevens werden opgenomen in een Conventie uit 1981 van de Raad van Europa (met aanvullend protocol in 2001). Deze regels werden overgenomen in Richtlijn 95/46/EG (Databeschermingsrichtlijn) van de Europese Unie, en later omgezet in nationale wetgeving.

In Nederland is het recht op privacy vastgelegd in de artikelen 10 tot en met 13 van de Nederlandse Grondwet. Een onderdeel van privacy, de verwerking van persoonsgegevens, wordt sinds 1 september 2001 nader geregeld in de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Naast de Wbp regelen onder meer de Wet basisadministraties persoonsgegevens en de Wet Politiegegevens de bescherming van persoonsgegevens. De organisatie die zich met de privacy van de Nederlandse inwoner bezighoudt, is het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

---

## **Kernboodschap:**

### **1. Privacy 2001 - 2014**

De gemeente Woerden heeft zich vanaf het in werking treden van de Wbp strikt gehouden aan deze wet. Zo zijn sinds 2001 alle registraties met persoonsgegevens in kaart gebracht en gemeld bij het CBP. Door het verplicht stellen van het binnengemeentelijke gebruik van de Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens (GBA) is het aantal afzonderlijke registraties gereduceerd. Het gebruik van persoonsgegevens door medewerkers is strikt gereguleerd. Medewerkers zijn alleen geautoriseerd tot die gegevens die zij op basis van hun functie nodig hebben. De leidinggevende moet ieder autorisatieverzoek bekrachtigen. Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het doel waarvoor zij zijn verstrekt.

De correcte uitvoering van de voorschriften komt tot uitdrukking in de resultaten van de GBA-audits die iedere drie jaar zijn uitgevoerd door een geaccrediteerde externe auditor. Deze audits hebben betrekking op tal van aspecten die van belang zijn, waaronder een juiste uitvoering van de privacy-voorschriften. De gemeente Woerden is telkens in één keer geslaagd voor deze audit. Op de site van het CBP kunnen alle door deze gemeente gemelde persoonsregistraties worden ingezien in het openbare register.

De gemeente Woerden kan dan ook met recht beweren de bescherming van de persoonlijke levenssfeer zeer serieus te nemen.

### **2: Gegevensverwerking en privacy in het sociaal domein**

#### **Onze visie op privacy**

De visie op privacy van het College heeft drie pijlers:

- balans tussen noodzakelijke gegevensverwerking vanuit de maatschappelijke opgave in het sociaal domein en borging van de privacy;
- versterking van de positie van de inwoner;
- versterken van de democratische verantwoording over gegevensverwerking en privacy op lokaal niveau.

Inwoners van Nederland staan nu nog niet voldoende centraal in de zorg; veelal staan 'het systeem' en de instellingen centraal. Inwoners, ook die van Woerden, krijgen hierdoor veelal aanbodgerichte zorg. Gezien onze beleidsvisie willen wij richting ontschotting, de-medicaliseren en normaliseren. De vraag van de inwoner staat weer centraal. De inwoner is zelf de regisseur van zijn ondersteuning en zorg. Van zijn eigen plan. We willen daarom dat professionals (formele en informele) en vrijwilligers niet enkel onderling, maar vooral met elkaar en de inwoner informatie delen. Met transparantie in de geleverde zorg en in de afspraken.

Om vraaggerichte zorg nog beter mogelijk te maken, kan de inwoner van Woerden zelf (straks) online een PGB aanvragen, en besteden. Hij/zij kiest zelf de professional(s) die bij hem past, en beoordeelt deze (in

de nabije toekomst online). De feedback is zoveel mogelijk voor iedereen beschikbaar. Kortom, we kantelen (transformeren) het sociaal domein. Uiteraard contracteren we per 'zorgproduct' voldoende aanbieders om ook zorg in natura voor de inwoner van Woerden toegankelijk te houden.

Als dienstbare gemeente zijn we niet gericht op het automatisch koppelen en ontsluiten van zoveel mogelijk (zorg)gegevens over onze inwoners. Te veel (historische) gegevens over inwoners weerhoudt ons van het 'echt' en open in gesprek gaan met deze inwoners. Levens (mensen) veranderen, wij moeten mee (kunnen) veranderen. Gegevens worden daarom enkel vastgelegd en toegankelijk gemaakt voor medewerkers voor zover de inwoner deze gegevens met ons deelt en voor zover nodig is voor onze dienstverlening en uiteraard voor zover nodig voor de wet (denk ook aan o.a. de archiefwet). In geval van drang en dwang rond om jeugdigen van de gemeente Woerden wisselen we via een landelijk opgezet en beveiligd netwerk, genaamd CORV, berichten uit met politie, justitie, SAVE (bureau jeugdzorg) en het Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling (AMHK). Deze berichten worden enkel door een drietal speciaal hiervoor bevoegde functionarissen van de gemeente gezien.

Privacy nemen wij heel serieus. Inwoners moeten erop kunnen vertrouwen dat er zorgvuldig wordt omgegaan met persoonsgegevens wanneer zij bepaalde zorg of dienstverlening ontvangen. Wij als gemeente denken na over het minimaliseren van privacy risico's voor onze inwoners bij het inrichten van het sociaal domein. En de wens om efficiënt en integrale dienstverlening te organiseren in balans te brengen met de beginselen van privacy en keuzevrijheid voor inwoners. Maatschappelijke en politieke weerstand tegen het elektronisch patiëntendossier of de OV-chipkaart laat zien hoe belangrijk dat is.

Natuurlijk heeft de gemeente nu al de verantwoordelijkheid voor het goed en zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens van inwoners. De decentralisaties zullen betekenen dat de gemeente voor meer inwoners zorggerelateerde gegevens moet verwerken en hiervoor ook meer zal samenwerken met andere partners. Dat gaat o.a. over het delen van gegevens tussen professionals in het consultantenteam van WoerdenWijzer.nl. In de aanloop naar 2015 zijn we bezig (vaak per processtap) op basis van navolgende visie het privacy-beleid te (her)formuleren en direct te implementeren in de werkprocessen, de governance en de training en opleiding van betrokken professionals en medewerkers.

Belangrijk kernvragen daarbij zijn:

- Met welk doel worden gegevens verzameld en gedeeld?
- Welke wettelijke kaders zijn daarbij leidend?
- Hoe richt ik goede en zorgvuldige werkprocessen in wanneer er persoonsgegevens bij betrokken zijn?
- Op welke wijze betrek ik de inwoner?
- Wat is de wens van de inwoner met betrekking tot het gebruik van zijn gegevens?

## **Zes uitgangspunten bij het implementeren onze visie op privacy**

### **1. De Wbp is leidend**

De wijze van gegevensverwerking is vastgelegd in de sectorwetgeving. Hierin zijn de wettelijke grondslagen vastgelegd op basis waarvan gemeenten gegevens kunnen en mogen verwerken. In die wetten wordt ook een wettelijke basis gelegd voor integrale dienstverlening en de daarvoor noodzakelijke gegevensverwerking. Hiermee wordt in het overgrote deel van de gegevensverwerking voorzien. 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. Daar waar de Wbp met algemeen geformuleerde normen ruimte biedt voor maatwerk, ontstaan discussies en interpretatieverschillen. In het algemeen roept de Wbp op tot terughoudendheid bij gegevensverwerking. De Wbp dwingt tot zorgvuldige afwegingen met betrekking tot noodzaak, subsidiariteit en proportionaliteit van de gegevensverwerking. En dat is ook wat wij in Woerden in het sociaal domein doen: we zijn terughoudend bij de gegevensverzameling en -verwerking.

### **2. Hergebruik van gestandaardiseerde gegevens voor standaardprocessen en voorzieningen moet geregeld zijn in de betreffende sectorale wet- en regelgeving, op basis van wederkerigheid**

Met de decentralisaties ontstaan er nieuwe afhankelijkheden en nieuwe verbanden tussen de verschillende domeinen. Een deel van die afhankelijkheden vloeit voort uit de wet. Een ander deel uit de wens om

inwoners integraal te helpen. Niet fragmentarisch. Daarvoor is het uitgangspunt dat de doelbinding voor het gebruik van gegevens geregeld wordt in de wet- en regelgeving van de sectoren die het betreft, op basis van wederkerigheid. Dus waar doelmatig delen (geven en nemen) van gegevens tussen de domeinen om meer integratie van dienstverlening aan inwoners mogelijk te maken. Zonder dat we meer delen dan nodig is voor het doel. Wederkerigheid treedt ook op tussen gemeente en inwoner: Om bepaalde dienstverlening mogelijk te maken moet de inwoner bereid zijn informatie te delen. Tot slot is wederkerigheid aan de orde daar waar de gemeente de toekenning van bepaalde voorzieningen (bijvoorbeeld bijzondere bijstand) afhankelijk stelt van bijvoorbeeld de hoogte van het inkomen. Het gebruik van de daarvoor noodzakelijke gegevens moet zowel in de regelgeving van de Participatiewet als van SUWI geborgd zijn. Op dit moment worden op initiatief van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, bij een aantal gemeenten informatieanalyses gemaakt om inzicht te krijgen in de gegevens die nodig zijn voor de processen die deze gemeenten vorm geven in het kader van de decentralisaties. Deze analyses kunnen de basis vormen voor nadere bepalingen in wet- en regelgeving.

### **3. Richting geven aan een lerende praktijk**

Onder invloed van de decentralisaties is de praktijk nu volop in beweging. Het kabinet vraagt van gemeenten om nieuwe werkwijzen te ontwikkelen in het sociale domein en gemeenten zijn daarmee bezig. De gemeente Woerden zoekt met samenwerkingspartners naar manieren om een zorgvuldige omgang met gegevens en privacy van Inwoners te borgen in nieuwe werkwijzen. Het kabinet is van mening, dat nu komen met aanvullende wetgeving ertoe zou kunnen leiden dat zaken zodanig bij wet worden geregeld, dat ze belemmerend werken voor de noodzakelijke vernieuwing en de gemeentelijke beleidsvrijheid. '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 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. Richting wordt daarbij geboden met behulp van spelregels, richtlijnen en gestandaardiseerde handreikingen.

### **4. De ruimte voor gegevensverwerking en uitvraag moet zijn ingebed in een zorgvuldig triage- proces om bovenmatige en onnodige gegevensdeling en uitvraag te voorkomen**

De inwoner moet erop kunnen vertrouwen dat de gemeente en samenwerkingspartners niet onnodig of bovenmatig gegevens verwerken (delen of uitvragen), en dat gegevens goed zijn beveiligd tegen ongeoorloofde inzage en gebruik. De nieuwe Wmo en Jeugdwet vraagt van gemeenten om 'breed te kijken' als een inwoner zich meldt met een hulpvraag. Zij moet onderzoeken of samenwerking met instanties uit andere domeinen noodzakelijk is, in het bijzonder zorg, jeugdhulp, onderwijs en werk en inkomen. Dit roept een dilemma op. Wanneer is 'breed kijken' breed genoeg, en wanneer wordt 'breed kijken' onnodig of bovenmatig?

Het is van belang dat wij als gemeente het vermogen ontwikkelen om effectief het onderscheid te maken tussen 'eenvoudige' situaties en potentiële multiprobleemsituaties. Dat kan door het inrichten van een zorgvuldig proces van triage waarin de stapsgewijze afwegingen ten aanzien van gegevensverwerking een plaats hebben. Privacy wordt op die manier onderdeel van de kwaliteit van het dienstverleningsproces en de professionaliteit van de medewerker. De inwoner is hier actief bij betrokken en geeft zijn oordeel over de noodzakelijke gegevensdeling.

### **5. Versterking van de positie van de inwoner**

Wanneer de overheid persoonsgegevens verwerkt, is het van belang dat de inwoner weet en het vertrouwen heeft dat hij daartegen in verweer kan komen. Dit betekent dat de inwoner een zichtbare, laagdrempelige en gezaghebbende plek moet hebben om klachten te uiten met betrekking tot verwerking van zijn of haar persoonsgegevens en privacy. Dit wordt eens te meer belangrijk, nu er zich nieuwe werkwijzen ontwikkelen in het sociaal domein, die impact hebben op de verwerking van persoonsgegevens en daarmee op de privacy van mensen. Hieraan kan invulling tenminste tot aan de eerste evaluatie van de decentralisatiewetten een ombudsfunctie in het leven te roepen. Het moet eenvoudiger worden voor de inwoner om te kunnen weten welke personen op welke momenten zijn of haar gegevens hebben ingezien. De wijze waarop technologie hieraan kan bijdragen vergt nader onderzoek. Met betrekking tot gegevensbeveiliging is het uitgangspunt dat de gegevensuitwisseling tenminste voldoet aan de Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten (BIG), en uiteraard aan verplichtingen die voortvloeien uit de betreffende materiewetten.

Binnenkort zal het college van deze gemeente het Beleidsplan Informatieveiligheid en Privacy vaststellen, dat is gebaseerd op de BIG. Daarin is sprake van een 'chief information security officer' (CISO), die op het gebied van informatieveiligheid en privacy uitdrukkelijke verantwoordelijkheden en bevoegdheden heeft

voor het hele terrein van de gemeentelijke informatievoorziening. Deze functionaris heeft een onafhankelijke positie als het gaat om het toezicht op het gegevensgebruik. Naar mening van het college kan deze functionaris, gelet op de onafhankelijke positie, invulling geven aan de hiervoor genoemde ombudsfunctie.

6. Het College van B&W is verantwoordelijk voor de zorgvuldigheid van de gegevensverwerking die door of namens de gemeente plaats vindt.

Zij stelt eisen aan beveiliging en borging van de privacy. Het college is voor de wijze waarop het hieraan invulling geeft verantwoordelijk verschuldigd aan de raad.

Dit heeft tot doel de afspraken die de gemeente maakt over gegevensverwerking en privacy transparant te maken en onderdeel van het lokale democratische proces. Voor zover de gemeente haar taken in samenwerking uitvoert, is het College ervoor verantwoordelijk dat gegevensverwerking is ingebed in een zorgvuldig proces van triage en maakt hierover afspraken met samenwerkingspartners. Cliëntorganisaties kunnen hierbij een adviserende rol vervullen. Doordat het College van B&W verantwoording aflegt aan de Raad ontstaat zicht op de uitvoeringspraktijk en wordt deze zichtbaar, controleerbaar en evalueerbaar.

Ten aanzien van de rol van de raad inzake privacy geldt dat:

- er géén ruimte is voor kaderstelling, want dat is wettelijk al volledig gekaderd;
- er vanzelfsprekend wél ruimte is voor het aanhoren van inwoners (vertegenwoordigende rol);
- de rapportage van het college aan de raad, de raad in staat stelt de wettelijke rol van toezichthouder op de uitvoering door het college te vervullen.

#### *Privacy raamwerk' van de VNG*

Bovenstaande uitgangspunten vormen samen met het 'privacy raamwerk' van de VNG de kaders waarmee we onze praktijk, onze werkprocessen, onze communicatie, onze systemen en onze audits uitwerken en uitvoeren en waarover gerapporteerd wordt aan de raad. Het raamwerk richt zich op vijf gebieden die in de praktijk afhankelijk van elkaar zijn en in samenhang worden ingericht.

##### *1. Governance*

Governance richt zich op de inrichting van de organisatie m.b.t. privacy. Denk hierbij aan rollen en verantwoordelijkheden: wie voert de regie, wie controleert, hoe wordt verantwoording afgelegd en op welke wijze?

##### *2. Beleid*

Dit onderdeel beschrijft het kader waarbinnen de verwerking van persoonsgegevens gegevensuitwisseling in het sociaal domein plaatsvindt. Hierboven is het beleid verwoord in de visie van het college op de gegevensverwerking en privacy in het sociaal domein.

##### *3. Werkprocessen & triages*

Het inrichten van werkprocessen rondom het omgaan met persoonsgegevens, het uitwerken van processen m.b.t. vraagverheldering, selectie en toeleiding van vragen en het borgen van deze processen in werkafspraken en convenanten.

##### *4. Bewustwording en training*

Betrokken professionals moeten over een zekere mate van privacy-bewustzijn beschikken om privacy situaties te herkennen. Ze worden getraind in hoe zij met specifieke situaties om moeten gaan. Communicatie intern en met inwoners is essentieel.

##### *5. Beheer en opslag gegevens*

Persoonsgegevens worden in uiteenlopende systemen geregistreerd, gedeeld en openbaar gemaakt. Denk bijv. aan vragen als: wie mag welke informatie inzien, welke persoonsgegevens worden opgeslagen gedurende welke termijn, welke systemen intern en extern hebben hier toegang tot?

### **3: Nieuwe wetgeving**

Eind oktober 2013 heeft de commissie voor burgerlijke vrijheden van het Europees Parlement ingestemd met een voorstel voor de herziening van de Europese Privacywetgeving. Een Europese verordening voor de verwerking van persoonsgegevens met rechtstreekse werking voor de lidstaten gaat de huidige

privacyrichtlijn en de Wet bescherming persoonsgegevens vervangen. Belangrijke elementen in het voorstel zijn:

- De Europese inwoner moet meer controle over en keuze in de verwerking van persoonsgegevens krijgen. De Europese Commissie vindt de huidige wetgeving onvoldoende aansluiten op de nieuwe technologieën waarmee deze gegevens worden verzameld
- De verordening introduceert een zogenaamd recht op het wissen van gegevens. Een organisatie moet gegevens wissen als iemand hierom vraagt. Dit sluit overigens aan op de huidige bepalingen die betrekking hebben op de bewaartermijnen. Gegevens mogen niet langer worden bewaard, dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze zijn verzameld. Voor een aantal gegevensverwerkingen zijn thans concrete termijnen vastgesteld
- De verordening brengt grote administratieve lasten met zich mee. Organisaties moeten als de nieuwe regels in werking treden investeren in het aanpassen van alle systemen. Daarnaast moeten zij uitgebreide documentatie bijhouden over alle verwerkingen van persoonsgegevens die zij doen en alle verwerkingen die zij uitbesteden aan bewerkers.
- Organisaties die gegevens van meer dan 5.000 personen verwerken moeten verplichte privacy impact assessments (PIA) gaan uitvoeren bij de invoering van ICT-systemen en een data protection officer (functionaris voor de gegevensbescherming) aanstellen.
- Zogenaamde datalekken dienen te worden gemeld bij het College bescherming persoonsgegevens en bij degene wiens gegevens gelekt zijn

Naar verwachting zal de Europese Verordening vanaf 2016 in werking treden en een overgangstermijn kennen waarbinnen organisaties aan hun verplichtingen kunnen gaan voldoen. Doordat onze gemeente door de jaren heen de uitvoering van de Wbp serieus heeft genomen, is de verwachting dat bijvoorbeeld de administratieve last niet zal toenemen. Wel zal onze gemeente een onafhankelijk data protection officer moeten aanstellen en meer dan voorheen moeten overgaan tot de uitvoering van een PIA bij de invoering van nieuwe informatiesystemen.

Hiermee is in het Beleidsplan Informatieveiligheid en Privacy 2014 al rekening gehouden: de genoemde CISO (Chief Information Security Officer) vervult de rol van data protection officer. Overigens heeft de wetgever vooruitlopend op de Europese Verordening een wijziging van de Wbp in petto, namelijk de Wet meldplicht datalekken. Deze wet beoogt enerzijds de verplichte melding van datalekken in te voeren zoals ook wordt voorzien in de Europese Verordening. Anderzijds krijgt het College bescherming persoonsgegevens op grond van het wijzigingsvoorstel voor de Wbp de bevoegdheid om bestuurlijke boetes op te leggen met een maximaal boetebedrag van € 450.000.

---

#### **Vervolg:**

Bij periodieke rapportages aan de raad omtrent de voortgang binnen het sociaal domein zal afzonderlijk aandacht worden geschonken aan de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

---

#### **Bijlage:**

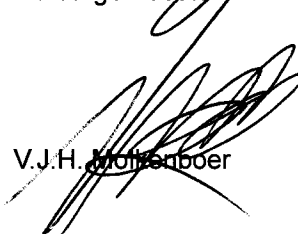
Informatie betreffende privacy voor de inwoners, zoals die geplaatst wordt op de website [www.woerdenwijzer.nl](http://www.woerdenwijzer.nl) (14i.05105).

De secretaris



dr. G.W. Goedfrakers CMC

De burgemeester



V.J.H. Mollenboer

# Privacy rondom uw zorg(vragen)

---

## *Veel zorgtaken komen bij de Gemeente te liggen per 1-1-2015: Hoe is mijn privacy in dit kader eigenlijk geregeld bij de Gemeente Woerden?!*

Versie nov 2014.



### Eerst maar eens onze intenties en ideeën:

- U voert zelf de regie over uw leven.
- U staat in het middelpunt, niet het 'digitale systeem' of de zorgaanbieder.
- U voert zelf de regie over uw persoonlijke gegevens die u met ons deelt.
- Uiteraard geldt dit niet voor wettelijk 'vaststaande' gegevens die u zelfstandig niet kunt aanpassen, bijvoorbeeld uw geboortedatum, uw naam, uw BurgerServiceNummer.
- Wij zijn zeer terughoudend in het verzamelen en koppelen van gegevens en het aanleggen van uitgebreide dossiers en archieven over u: liever willen wij u ondersteunen met actuele gegevens die u bereidt bent met ons te delen.
- U bepaalt zelf welke (zorg)gegevens u met ons deelt en wat wij over u vastleggen in onze systemen (naast de wettelijk verplichte gegevens zoals uw woonadres). Voor bepaalde dienstverlening en ondersteuning moet u persoonlijke gegevens met ons (willen) delen zodat wij u (rechtmatig en doelmatig) kunnen ondersteunen.
- Wij hebben en willen geen gegevens over u vanuit huisartsen, zorgverzekeraars, ziekenhuizen, GGZ-specialisten, etc, behalve als u besluit dergelijke gegevens met ons en (andere) zorgprofessionals te delen. De regie ligt bij u.
- Niet alle medewerkers (ambtenaren) van de gemeente hebben toegang tot uw gegevens. Een medewerker heeft enkel toegang tot gegevens over u in onze systemen voor zover zij dat nodig hebben voor uitvoering van hun functie. Uw contactpersoon (een consulent) heeft bijvoorbeeld toegang tot uw (zorg)gegevens om u goed van dienst te kunnen zijn. Een administratief medewerker heeft slechts toegang tot de financiële gegevens voor de financiële afhandeling van de zorg die u gebruikt.
- Wij leggen in de systemen vast (via logboeken) welke medewerker (=gebruiker) wanneer toegang heeft gehad tot bepaalde gegevens. Wij willen vanaf 2015 ook een "privacy-

ombudsman” waartoe u zich kunt wenden indien u bijvoorbeeld misbruik van uw gegevens vermoedt.

- Wij houden ons aan de diverse wetten (zoals de wet bescherming persoonsgegevens).
- Wij moeten als overheid voldoen aan de archiefwet: we bewaren uw gegevens tot een standaard wettelijke termijn waarna we uw gegevens (digitaal en op schrift) vernietigen.
- Bij fraude of een sterk vermoeden van fraude moeten wij uiteraard actief gegevens verzamelen en samenvoegen voor onderzoek, ook zonder direct overleg met u. Als overheid zijn en voelen wij ons verplicht fraude te bestrijden.

### Hoe gaan wij om met uw privacy als u bij ons uw (zorg)vraag neerlegt?

*Let op: onderstaande tekst is vooral bedoeld om u inzicht te geven in hoe wij als gemeente omgaan met uw persoonlijke gegevens en waken voor uw privacy. We hebben op de website van WoerdenWijzer.nl ook informatie staan als u bijvoorbeeld vooral geïnteresseerd bent in de procesgang (o.a. de wijze van een aanvraag indienen) bij de gemeente Woerden vanaf 2015.*

#### U heeft een (zorg)vraag en u belt ons:

U wordt dan oorverbonden met een medewerker van het team van WoerdenWijzer.nl. Deze medewerkers zijn professionals die getraind zijn om u te helpen met het vinden van de juiste wegen in en rond Woerden voor antwoorden en oplossingen.

Indien u toestemt leggen wij het gesprek inclusief hetgeen u met de medewerker afspreekt in een kort verslag vast in ons klantcontactstelsel. We sturen dit ook naar u toe (via mail). Het voordeel is dat ook u deze afspraken kan nalezen. En u hoeft dit gesprek en de afspraken een volgende keer niet weer helemaal opnieuw toe te lichten.

#### Doorsturen gespreksverslag?

Indien in het telefoongesprek wordt afgesproken dat u wordt doorverwezen naar een consulent van het team van WoerdenWijzer.nl, of direct naar een bepaalde zorginstelling of vrijwilligersorganisatie, vraagt de medewerker u ook of het korte verslag mag worden doorgestuurd, zodat bijvoorbeeld de consulent met u contact kan zoeken. Het korte verslag zal dan de basis zijn voor het (eerste) gesprek dat u met de consulent, de zorginstelling of de vrijwilligersorganisatie heeft.

#### (Zelf) een ondersteuningsplan maken

Als u een specifieke ondersteuning, een hulpmiddel of bepaalde zorg, wil kunt u dat aanvragen. Dat doet u door een ondersteuningsplan te schrijven. Dat plan is best persoonlijk en gaat in op uw privé omstandigheden. Dat hoeft niet iedereen te weten, toch?! Zeker niet alle ambtenaren van de gemeente. Als u dit plan met ons deelt kunnen wij u helpen. Wij gaan hier dan heel zorgvuldig mee om.

Ten eerste werken wij niet met grote (wijk)teams die samen beslissen over uw situatie. Wij werken juist met 1 contactpersoon, een consulent van de gemeente, voor u en uw gezin. Deze contactpersoon helpt u het ondersteuningsplan te schrijven en beoordeelt het ook. Pas wanneer uw situatie om relatief dure ondersteuning vraagt kijkt een tweede consulent mee. Uw gegevens worden altijd vertrouwelijk behandeld door deze professionele consulenten. Zij zijn getraind in het omgaan met privacy gevoelige informatie en weten hoe belangrijk het vertrouwen is!



Voor de rest is er binnen de gemeente Woerden geen andere functionaris die toestemming heeft om uw ondersteuningsplan en dus uw privé situatie in te zien.

Het ondersteuningsplan leidt tot een beschikking: dat is ons besluit over het al dan niet toekennen van de door u gewenste zorgproduct of zorgtraject (ook wel maatwerkvoorzieningen genoemd). In de beschikking staat de aan u toegekende zorg of ondersteuning, hoe veel, hoe lang en bij welke zorgaanbieder (en/of u kiest voor een PersoonGebonden Budget). Hoewel ook deze informatie best heel persoonlijk is, moeten we die wel delen met meer functionarissen, namelijk de medewerkers van onze administratie voor de betalingen. Daarnaast moeten wij deze informatie delen met de zorgaanbieder (van uw keuze), het CAK voor het berekenen van uw eigen bijdrage of ouderbijdrage (in geval van een jeugdige) en de Sociale Verzekeringsbank (SVB) in het geval u kiest voor een PGB (Persoonsgebonden Budget) in plaats van zorg in natura.

#### Extra contactmomenten

Mocht het nodig zijn om op meerdere momenten met u in contact te treden dan wordt dit kort en voor zover nodig door de consulent geregistreerd in een digitaal logboek. Dit is voor u en uw consulent online inzichtelijk (oplevering in de loop van 2015).

#### Bekend bij de gemeente

Bent u reeds bekend bij de gemeente dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met uw eigen consulent indien u een vraag heeft. Mocht de consulent niet meer werkzaam zijn dan zal u een andere consulent worden toegewezen. Deze heeft vervolgens het recht om uw ondersteuningsplan in te zien.

#### U ontvangt al ondersteuning of zorg

Indien u al langer gebruik maakt van zorg (AWBZ, WLZ, WMO, Jeugdwet) of u hebt een indicatie en staat op een wachtlijst dan krijgen wij als gemeente een aantal basisgegevens over u en uw zorgproduct(en) of zorgtraject(en) vanuit het rijk en de provincie (via het CIZ, Bureau JeugdZorg, de Zorgkantoren). Dit zijn alleen basisgegevens zoals uw burgerservicenummer, uw zorgtraject of zorgproduct, looptijden, startdatum, einddatum. Wij ontvangen geen dossiers of inhoudelijke indicatiebesluiten of onderzoeken.

Zodra u met ons contact opneemt, of wij met u, omdat bijvoorbeeld uw indicatie afloopt, kunnen we samen in overleg met u beslissen of het gewenst dan wel noodzakelijk is dat wij uw dossier opvragen bij een of meerdere van deze instanties. U moet daar dan zelf toestemming voor geven.

#### Tot slot: Bij bovengenoemde zijn de volgende wettelijke kaders van toepassing:

- Recht op het wissen van gegevens. Een organisatie moet gegevens wissen als iemand hierom vraagt. Gegevens mogen niet langer worden bewaard dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze zijn verzameld. Voor een aantal gegevensverwerkingen zijn concrete termijnen vastgesteld.
- Er wordt door de gemeente een register bijgehouden over alle verwerkingen van persoonsgegevens en alle verwerkingen die worden uitbesteed aan bewerkers. Dit register bevat o.m.:
  - 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;
- Aanvullende voorwaarden in het geval de gebruiker werkzaamheden laat uitvoeren door een derde waarbij persoonsgegevens uit de BRP nodig zijn;
- De verplichting tot terugmelding bij gerede twijfel over de juistheid van de gegevens uit de BRP.
- Bij de invoering van ICT-systemen wordt een privacy impact assesment uitgevoerd op deze ICT-systemen.
- Er is een data protection officer (functionaris voor de gegevensbescherming/privacycoördinator). Deze heeft een coördinerende, toetsende en adviserende rol op privacygebied en kan ook uitvoering geven aan de administratieve en beheertaken van de Wet bescherming persoonsgegevens. Ook neemt hij/zij deel aan programma's en projecten waarvan het resultaat gevolgen kan hebben voor de wijze van verwerking van persoonsgegevens.
- Datalekken dienen te worden gemeld bij het College bescherming persoonsgegevens en bij degene wiens gegevens gelekt zijn.
- Verwerkingen van persoonsgegevens worden 1x per jaar getoetst aan de privacyregelgeving en de daarop getroffen maatregelen
- Veranderingen in organisatie en processen als gevolg van nieuwe wetgeving, verbetering van de dienstverlening, samenwerkingen met andere gemeenten en met maatschappelijke partners en het koppelen van gegevensbestanden dienen getoetst te worden aan de kaders van de privacywetgeving.
- De verantwoordelijke voor de gegevensverwerking neemt de noodzakelijke beveiligingsmaatregelen ter voorkoming van misbruik en verlies van persoonsgegevens.
- Een gegevensset van een medewerker (informatie waar hij of zij toegang toe heeft) mag slechts worden uitgebreid als indien door het ontbreken van een gegeven diens taak niet naar behoren is uit te voeren. De teammanager dient hiertoe een verzoek in.