

# Rekenkamercommissie Gooise Meren

Gooise Meren, 13 oktober 2017

Aan de Gemeenteraad van Gooise Meren

Betreft: Aanbevelingen rekenkamercommissie over Privacy in het Sociaal Domein

Geachte raad,

Met de drie decentralisaties zijn veel nieuwe taken naar gemeenten gekomen. Daarmee beheren gemeenten ook steeds meer persoonsgegevens van hun burgers. En die moeten erop kunnen vertrouwen dat de lokale overheid hun gegevens correct en vertrouwelijk behandelt.

Uit landelijke onderzoeken van de Autoriteit Persoonsgegevens en de Inspectie SZW bleek recentelijk dat gemeenten nog worstelen met vraagstukken rondom privacy in het sociaal domein. Wat kan en mag? En hoe past dat bij de werkwijze die ze hanteren?

Tegen deze achtergrond heeft de rekenkamercommissie van de gemeente Gooise Meren PBLQ en het bureau Y. Bommeljé Advies en Onderzoek ondersteuning gevraagd bij een onderzoek naar de wijze waarop deze gemeente uitvoering geeft aan de bescherming van persoonsgegevens in het sociaal domein.

Het onderzoek biedt inzicht in het gemeentelijk privacybeleid. In het bijzonder is aandacht besteed aan de wijze waarop in de dagelijkse uitvoeringspraktijk wordt omgegaan met persoonsgegevens. Juist in de praktijk blijkt of de verplichting om correct om te gaan met vertrouwelijke gegevens breder wordt opgevat dan louter een technisch of juridisch probleem. In de opvatting van de rekenkamercommissie is privacy onderdeel van transparant en professioneel handelen en dat vereist dat je als professional ziet wat de betekenis daarvan is voor de burger. Daarnaast richt het onderzoek zich op de wijze waarop de gemeente aandacht besteedt aan de positie van de burger. Als laatste is ook aandacht besteed aan de rol van de gemeenteraad in het privacybeleid.

## Bevindingen

Uit het onderzoek is duidelijk geworden dat de gemeente Gooise Meren informatiebeveiliging en het beschermen van de privacy van de inwoners voortvarend ter

hand heeft genomen. Het beleid doet recht aan wettelijke eisen en richtlijnen. De verdere uitwerking heeft de aandacht.

Er is een privacyprotocol en medewerkers van de gemeente zijn bekend met de regels en zeggen daar naar te handelen. Kwaliteitsmedewerkers binnen het sociaal domein letten er op dat medewerkers niet meer informatie in een dossier opnemen dan strikt noodzakelijk is voor de dienstverlening. Ook heeft de gemeente er voor gezorgd dat de persoonlijke gegevens van inwoners alleen toegankelijk zijn voor medewerkers die deze informatie nodig hebben om hun werk uit te voeren. De procedures voor deze autorisaties zijn op orde.

Het onderzoek heeft ook een aantal verbeterpunten in beeld gebracht. Vertegenwoordigers van cliëntenorganisaties hebben vragen én zorgen bij het privacybeleid. Vooral nog worden zij in dit verband te weinig gerust gesteld door het beleid en de voorlichting daarover. Ook wordt het privacybeleid en de uitvoering daarvan niet structureel geëvalueerd en wordt daarover geen verantwoording afgelegd aan de gemeenteraad.

## Aanbevelingen

De basis is op orde en de verdere uitwerking krijgt de aandacht. Vanuit de verbeterpunten zijn er vier belangrijke aanbevelingen te doen rondom privacy in het sociaal domein.

1. **Ga in gesprek met cliënten** - Ga in gesprek met cliënten en burgers om een goed beeld te krijgen van hun ervaringen, vragen en zorgen rond privacy en ga na wat de gemeente kan doen om daar op een goede manier mee om te gaan. Neem hiervoor de rapporten van Samenkracht! als basis.
2. **Verbeter de voorlichting** - Verbeter de gemeentelijke voorlichting over privacy in het sociaal domein. Neem cliënten als uitgangspunt en bedenk waar, wanneer en op welke manier zij het beste geïnformeerd kunnen worden. Pas in ieder geval de website aan en maak folders die mensen thuis nog eens na kunnen lezen. Zorg dat de informatie voor iedereen toegankelijk en begrijpelijk is.
3. **Houd privacy levend in de organisatie!** - Houd privacy hoog op de agenda bij medewerkers en maak een plan om dat *gestructureerd* te doen. Op dit onderwerp mag de aandacht niet verslappen. Dat kan bijvoorbeeld door het onderwerp met enige regelmaat te agenderen in werkoverleggen en daar casussen en 'lastige situaties' te bespreken. Of door geplande organisatiebrede opfrisacties. Het is belangrijk dat medewerkers *automatisch* aan het onderwerp toekomen en dat zij zo ruimte krijgen om hun professionele aanpak te borgen. Zorg dat privacy leeft! Ook een volgroeide boom heeft aandacht nodig.
4. **En laat zien wat je doet** – Open de black box van privacy in het sociaal domein en laat zien wat je als gemeente deed, doet en van plan bent om de privacy te waarborgen. Geef daarbij expliciet aandacht aan hoe medewerkers in staat worden gesteld om bekwaam te opereren. Leg daarover verantwoording af aan de gemeenteraad. (Dus

raadsleden: vraag hier om). Zo toon je je professionaliteit naar buiten toe en bouw je aan vertrouwen bij burgers en bij samenwerkingspartners in het sociaal domein.

## **Verdere aandachtspunten**

### **Veel in beweging dus voer het gesprek**

Naast de vier belangrijke algemene aanbevelingen, zijn er door nieuwe AVG en door veranderingen bij de USD, voldoende aanleidingen om het onderwerp privacy op korte termijn te agenderen in de raad en het gesprek te voeren over de toekomstige eisen die aan het beleid zullen worden gesteld en de keuzen die de gemeente, en daarmee uiteindelijk de raad, daarin wil maken.

### **Toepassing van de AVG**

De komende tijd zal de toepassing van de AVG nog veel aandacht vragen. De gemeente zal een Functionaris Gegevensbescherming aanstellen die in afstemming met de CISO's de vraagstukken rondom privacy kan oppakken. Daar hoort ook bij dat de werkwijzen en procedures van de gemeente nog in concrete werkinstructies gegoten moeten worden. Uit het onderzoek blijkt dat twee vragen daarbij extra aandacht verdienen. (1) Wat zijn de afspraken rondom de gezondheidsgegevens van cliënten Participatiewet? (2) En hoe vaak en hoe wil de organisatie steekproefsgewijs controles uitvoeren op loggings op Topicus en GWS?

### **Herontwerp processen USD**

Bij de USD blijft het onderwerp zeker nog een rol spelen. De organisatie wil de processen opnieuw inrichten waarbij enkelvoudige vragen direct door een specialist behandeld worden en niet meer eerst door een vraagverhelderaar worden uitgediept. Bij dat herontwerp komen privacyvraagstukken vanzelf weer boven drijven. Medewerkers én cliënten kunnen daar in meedenken. Dat helpt om het privacybewustzijn te verhogen en privacy te borgen in de nieuwe processen. Een nieuwe PIA sluit het herontwerp op een goede manier af.

### **Losse vraagstukken**

Tot slot ligt er nog een aantal vragen rondom privacy voor de organisatie die aandacht behoeven. Is er naast de kwaliteitsmedewerker en de abonnementen op landelijke kennisbanen, ook behoefte aan een juridisch medewerker die vragen kan oppakken rondom privacy? En wat hebben medewerkers nodig om op hun nieuwe open (maar ook gehorige) flexplekken in het gemeentehuis zorgvuldig met persoonlijke gegevens te kunnen werken? Ook deze vragen dienen nog door de gemeentelijke organisatie opgepakt en beantwoord te worden.

**Bestuurlijke reactie**

De rekenkamercommissie is verheugd dat het college van B&W van Gooise Meren de aanbevelingen uit het onderzoeksrapport ondersteund en dat de aandachtspunten opgepakt zullen worden.

Het volledige onderzoeksrapport sturen wij u als bijlage bij deze brief.

Met vriendelijke groeten,

Namens de Rekenkamercommissie Gooise Meren,

Drs. Anton C. Barske  
(voorzitter)

Bijlage 1: Privacy in het Sociaal domein. Rapportage Rekenkamercommissie Gooise Meren  
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie