

# Transparant over privacy

**Quickscan naar het privacybeleid in het sociaal domein van de gemeente Ede**

**Rekenkamercommissie Ede**

## Colofon

De Rekenkamercommissie van Ede wil met haar werkzaamheden bijdragen aan de kwaliteit van het lokale bestuur in Ede. Rechtmatigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid staan daarbij voorop. Ook draagt de commissie met haar werkzaamheden bij aan de transparantie van het openbaar bestuur en aan de publieke verantwoording. De werkzaamheden van de commissie bestaan voornamelijk uit het verrichten van evaluatieonderzoek binnen de beleidscyclus en uit het rapporteren daarover. De Rekenkamercommissie doet dit alles vanuit een onafhankelijke positie; de leden van de commissie hebben naast hun rekenkamerwerk geen binding met de bestuurlijke noch met de ambtelijke organisatie. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

## De huidige samenstelling van de commissie is als volgt:

Leden:

- Albert Swinkels, tevens voorzitter;
- Michel Bergshoef;
- Jos van Kroonenburg;
- Ilona Wammes;
- Lydia Zwier.

## Secretaris:

- Sjoerd de Jong

## Contactgegevens:

Secretaris van de Rekenkamercommissie Ede:

Sjoerd de Jong

Postbus 9022

6710 HK Ede

## Disclaimer tekst

Bij het samenstellen is de grootst mogelijke zorgvuldigheid nagestreefd. Toch kan de informatie in deze uitgave niet juist of onvolledig zijn. De gemeente Ede is hiervoor niet aansprakelijk. Als u van mening bent dat er beeldmateriaal is gebruikt waarover u het beeldrecht heeft, neem dan contact op met de gemeente Ede via postbus 9022, 6710 HK Ede.

## Copyright

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen, in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt worden in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch door fotokopieën of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente Ede.

## Inhoud

<b>1. Onderzoeksverantwoording</b>	<b>5</b>
<b>2. Centrale boodschap</b>	<b>8</b>
2.1 Bevindingen samengevat in conclusies	8
2.2 Aanbevelingen	12
<b>3. Reactie college van B&amp;W</b>	<b>15</b>
<b>4. Nawoord rekenkamercommissie</b>	<b>19</b>
<b>1. Beleid</b>	<b>21</b>
1.1 Wettelijke kaders	21
1.2 Organisatie van het sociaal domein in Ede	32
1.3 Gemeentelijk privacybeleid	33
1.4 Controle op privacy	41
1.5 Normbeoordeling en bevindingen rekenkamercommissie	44
<b>2. Processen en knelpunten voor inwoners</b>	<b>46</b>
2.1 Werkprocessen omgang persoonsgegevens	46
2.2 Algemene klachtenprocedure en klachtenprocedure WPI	50
2.3 Normbeoordeling en bevindingen rekenkamercommissie	52
<b>Bijlage</b>	
Bronnen	55
Begrippenlijst	56

4

# Bestuurlijke Nota

## 1. Onderzoeksverantwoording

### Aanleiding

Met de decentralisaties in het sociale domein hebben de gemeenten sinds 1 januari 2015 meer taken op het gebied van jeugdzorg, maatschappelijke ondersteuning en arbeidsparticipatie. Hierdoor is ook het werken met persoonsgegevens toegenomen.

Uit een onderzoek van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP)<sup>1</sup> onder 41 gemeenten, bleek dat de diensten van de Nederlandse gemeenten door de bank genomen onvoldoende weten welke persoonsgegevens van burgers zij in het sociaal domein mogen verwerken en welke regels daarvoor gelden. Ook de informatievoorziening over het gebruik van persoonsgegevens bleek voor verbetering vatbaar. Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid trok in 2015 een vergelijkbare conclusie.

De gemeente Ede is nog volop in ontwikkeling op het gebied van het sociaal domein. Niettemin wil de rekenkamercommissie Ede, gezien de landelijke bevindingen, in deze quickscan meer specifiek het privacybeleid in het sociale domein van de gemeente Ede en de uitvoering daarvan belichten.

### Doelstelling en vraagstelling

De algemene doelstelling van de rekenkamercommissie is gericht op de ondersteuning van de gemeenteraad in zijn controlerende en kaderstellende rol. Deze quickscan geeft invulling aan deze algemene doelstelling. Wij onderzochten in dat verband:

- of de gemeentelijke kaders rondom de privacy in het sociale domein voldoen aan de landelijke wetgeving;
- in hoeverre de gemeentelijke kaders verwerkt zijn in de werkprocessen;
- of de werkprocessen werkbaar zijn;
- of de juridische control ook functioneert ten aanzien van privacyaspecten;
- in hoeverre de privacygegevens van inwoners per 1 januari 2015 geborgd zijn.

<sup>1</sup> Voorheen College Bescherming Persoonsgegevens. Het onderzoeksresultaat is weergegeven in het Rapport: De rol van toestemming in het sociaal domein april 2016

De centrale vraag is in deze quickscan als volgt geformuleerd:

Op welke wijze heeft de gemeente Ede de privacywetgeving in het sociale domein vastgelegd in beleid en in hoeverre is dit vertaald naar de organisatie en uitvoering?

Deze centrale vraag is uitgewerkt in de volgende deelvragen:

### Beleid

- 1 Met welke landelijke wetgeving over privacybeleid heeft de gemeente in het sociale domein te maken (bijvoorbeeld Jeugdwet, Participatiewet, Wmo, BRP, Wbp, Archiefwet)?
- 2 Voldoet het privacybeleid van de gemeente Ede in het sociale domein aan de landelijke wetgeving?
- 3 Heeft de gemeente met haar zorgpartners contracten of convenanten afgesloten waarin staat beschreven op welke wijze er moet worden omgegaan met de uitwisseling van privacygevoelige gegevens?
- 4 Is er binnen de gemeentelijke organisatie een controlemechanisme aanwezig dat zorgt voor een juiste toepassingswijze van privacygegevens?
- 5 Zijn er afspraken gemaakt over de verantwoordingswijze van het privacybeleid van de gemeente én de van de zorgpartners van de gemeente?

### Werkprocessen

- 1 Zijn in de werkprocessen, die gaan over de verwerking van persoonsgegevens, de taken en bevoegdheden van de betrokken medewerkers en partijen omschreven en belegd?
- 2 Zijn de werkprocessen met de betrokken medewerkers besproken en getoetst op werkbaarheid en risico's?
- 3 Beschrijven de werkprocessen welke soort persoonsgegevens in welk systeem wordt opgeslagen en wie vanuit welke rol de persoonsgegevens mag inzien?

Behandeling van klachten en bezwaren van inwoners (communicatie)

- 1 Worden klachten van burgers - over hoe de gemeente omgaat met privacygevoelige gegevens in het sociale domein - geregistreerd en worden de raad en het college hierover geïnformeerd?

### Onderzoeksuitvoering

Het onderzoek is in opdracht van de rekenkamercommissie uitgevoerd door het onderzoeksbureau Necker van Naem. Op 25 april 2016 vond het startgesprek van het onderzoek plaats. Daarin werd het normenkader vastgesteld (zie ook de tabellen onder 1.5 en 2.3 van de nota van bevindingen).

De onderzoekers voerden hun werkzaamheden uit in de periode april 2016

tot en met juli 2016. De werkzaamheden bestonden uit dossieronderzoek en op 2, 6 en 27 juni zijn verdiepende interviews gehouden. Bijlage 1, behorende bij de nota van bevindingen, geeft weer met welke personen de rekenkamercommissie in het kader van dit onderzoek heeft gesproken.

### Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit twee delen, namelijk een bestuurlijke nota en een nota van bevindingen.

De bestuurlijke nota bestaat uit vier hoofdstukken. In hoofdstuk 1 van deze bestuurlijke nota legt de rekenkamercommissie verantwoording af over het uitgevoerde onderzoek. In hoofdstuk 2 presenteert de rekenkamercommissie haar bevindingen op hoofdlijnen resulterend in conclusies en aanbevelingen. In hoofdstuk 3 staat de bestuurlijke reactie van het college van B en W en hoofdstuk 4 bevat het nawoord.

De nota van bevindingen kan worden gezien als een verdiepende bijlage. Hierin wordt dieper ingegaan op de onderzoeksresultaten, waarop de rekenkamercommissie haar conclusies en aanbevelingen baseert. Hoofdstuk 1 van de nota van bevindingen gaat over het privacybeleid bij de decentralisaties. Hoofdstuk 2 brengt de werkprocessen in beeld. Ook worden daarin de knelpunten voor inwoners gesignaleerd evenals de wijze waarop daarmee wordt omgegaan. De nota van bevindingen bevat verder nog twee bijlagen. In bijlage 1 staan de geraadpleegde bronnen. In bijlage 2 is een begrippenlijst opgenomen.

## 2. Centrale boodschap

### 2.1 Bevindingen samengevat in conclusies

#### Inleiding

Door een stelselwijziging in het sociale domein is het takenpakket van alle gemeenten in Nederland sterk uitgebreid. We hebben het dan over taken in de zorg en binnen de terreinen van werk en jeugdhulp. In de notitie 'Kaders voor ontwikkeling vernieuwd welzijn Ede' (2015) geeft de gemeente Ede aan hoe zij de uitvoering van de drie decentralisaties wil vormgeven. Als vertrekpunt hierbij geldt de vraag en behoefte van inwoners. De gemeente geeft aan dat dit een andere manier van dienstverlening vraagt, waarbij afstemming, samenwerking en ontschotting tussen verschillende lijnen centraal staan. Het gaat dan over samenwerking tussen de niet professionele hulpverlening, de rechtstreeks toegankelijke professionele hulp en de gespecialiseerde hulpverlening (resp. 0e, 1e en 2e lijn). Samenwerking kan niet zonder het delen van persoonsinformatie maar hier komen we in het spanningsveld van enerzijds de informatiebehoefte en anderzijds de privacy.

Hoewel in de notitie 'Kaders voor ontwikkeling vernieuwd welzijn Ede' 'privacy' niet wordt genoemd, is dit thema in de loop van 2015 wel opgepakt door de gemeente. De gemeente Ede sloot zich in mei 2015 aan bij de leertuin Samenwerken aan Veiligheid, in navolging van andere FoodValley-gemeenten. Dit heeft concrete acties tot gevolg gehad, zoals het vaststellen van een reglement gericht op privacy. Ook is eind 2015 een "privacy officer" aangesteld, een ambtenaar die onder meer verantwoordelijk is gesteld voor het vergroten van het bewustzijn op het gebied van privacy. De gemeente laat hiermee zien dat privacy hoog op de agenda staat. Tegelijkertijd zien we dat er nog veel winst te behalen is. Hierbij kan onder meer worden gedacht aan een gedeelde visie op de uitgangspunten van de leertuin en bewustzijn van de privacyrisico's bij het gebruik van ICT. Dit moet gebeuren terwijl de uitvoering van het uitgebreide takenpakket in het sociale domein al volop in gang is. Doortastend handelen is daarbij geboden.

#### De onderzoekbevindingen kort samengevat

Het antwoord op de centrale vraagstelling: "Op welke wijze heeft de gemeente Ede de privacywetgeving in het sociale domein vastgelegd in beleid en in hoeverre is dit vertaald naar de organisatie en uitvoering?" formuleert de rekenkamercommissie als volgt:

Het beleid is voor het sociaal domein weliswaar vastgelegd, maar de vertaling naar de organisatie en de uitvoering, met name in de keten, kent nog vele



verbeterpunten. Hierbij constateert de rekenkamercommissie dat:

- de gemeentelijke kaders rondom de privacy in het sociale domein voldoen aan de landelijke wet- en regelgeving;
- de gemeentelijke kaders nog niet geheel zijn verwerkt in de werkprocessen;
- de gemeente nog niet heeft getoetst of de processen werkbaar zijn;
- de juridische control ten aanzien van de privacyaspecten nog de nodige verbeterpunten kent.

Meer in het bijzonder maar niettemin samenvattend concludeert de rekenkamercommissie het volgende.

### **1 Uitgangspunten “Grondslag Samenwerken Zorg en Veiligheid” worden verschillend geïnterpreteerd**

Het werkdocument “Grondslag Samenwerken Zorg en Veiligheid”, ontwikkeld vanuit de leertuin, wordt gezien als het huidige beleidskader voor privacybescherming in het sociale domein. Voor het delen van informatie wordt blijkens dit werkdocument veel waarde gehecht aan expliciete toestemming van de cliënt of van de ouders. De grondslag is door B&W vastgesteld. Uit de quickscan blijkt dat de rollen van de raad en het college nog niet eenduidig zijn omschreven. De verschillende begrippen in de Grondslag worden verschillend geïnterpreteerd door juristen, ambtenaren en zorgpartners. De verwachting dat de Grondslag een eenduidig beeld zou geven over de wijze waarop binnen de gemeente wordt omgegaan met privacy, is daarmee nog niet bereikt. De gemeente werkt evenwel aan een algemeen privacybeleid. In de aansluitdocumenten worden de principes van het privacybeleid, zoals dat vanuit de leertuin is ontwikkeld, met zorgpartners afgestemd. Momenteel wordt met de zorgpartners nog gewerkt op basis van intentieverklaringen, omdat de convenanten nog in ontwikkeling zijn. Afspraken over verantwoording over de omgang met privacygevoelige gegevens zijn er nog niet en zouden in deze convenanten een plek moeten krijgen.

### **2 Het college ziet privacy als een gedeelde verantwoordelijkheid**

In de portefeuillevindeling van het college van burgemeester en wethouders is geen specifieke portefeuille privacy en/of informatiebeveiligingsbeleid meegenomen. Privacy wordt gezien als een gedeelde verantwoordelijkheid. Twee wethouders hebben vanuit hun portefeuilles te maken met privacy in het sociaal domein en laten zich in die hoedanigheid ook zien richting de raad (bijvoorbeeld door deel te nemen aan de raadswerkgroep Herstructurering Sociaal Domein).

Een gevolg van het ontbreken van een portefeuillehouder privacy dan wel informatiebeveiligingsbeleid is echter dat er geen eenduidig aanspreekpunt

is op dit onderwerp. Dit geldt zowel voor de raad als voor samenwerkende partijen. In de resolutie 'Informatieveiligheid, randvoorwaarde voor de professionele gemeente', dat door alle Nederlandse gemeenten is bekrachtigd, wordt dan ook als richtlijn meegegeven dat colleges een portefeuille informatiebeveiliging toewijzen.<sup>2</sup>

### **3 Onvoldoende samenwerking met zorgpartners op het gebied van privacy**

De gemeente Ede kent nog geen algemeen privacybeleid. Dat is nu in ontwikkeling. Zorgpartners hebben weinig zicht op wat er achter de schermen wordt ontwikkeld en hebben hier dan ook weinig invloed op. Dat geldt bijvoorbeeld ook voor afspraken met zorgpartners over privacy: aansluitdocumenten zijn in ontwikkeling, maar naast de deelnemers aan de leertuin worden samenwerkende partijen hierbij niet betrokken of over geïnformeerd. Ook voor deelnemers in het sociaal team<sup>3</sup> is de status van bepaalde documenten en het toekomstige proces van besluitvorming niet altijd helder. Met name op het gebied van verantwoordelijkheden voor de beveiliging van persoonsgegevens bestaat onduidelijkheid, omdat de gemeente in het sociaal team zowel als opdrachtgever als samenwerkende partij fungeert. Met het onvoldoende betrekken van zorgpartners bij de ontwikkeling van privacybeleid benut de gemeente onvoldoende de kans om te leren van de jarenlange ervaring van zorgpartners met het omgaan met privacygevoelige gegevens.

### **4 Er zijn nog geen eenduidige, organisatiebrede werkprocessen beschreven rondom privacy**

Binnen het sociaal team geldt een standaardwerkproces, bestaande uit de fases intake, screening en regie. Voor het delen van gegevens geldt het zogenaamde juridisch Zwitsers zakmes<sup>4</sup> als leidend uitgangspunt. Hierin wordt de nadruk gelegd op zorgvuldigheid in afwegingen, het informeren van de cliënt over de wijze waarop informatie wordt gedeeld en op het overleg tussen professionals. Met deze werkwijze bestaat wel de mogelijkheid dat verschillende professionals verschillende interpretaties van nut en noodzaak van uitwisseling van persoonsgegevens hanteren (zie hierboven).

Er is in Ede geen organisatiebreed vastgelegd werkproces met betrekking tot privacy. Vanuit de Leertuin zijn werkprocessen opgesteld, maar deze zijn nog niet getoetst op werkbaarheid en risico's. Er zijn werkafspraken, maar deze zijn buiten het sociaal team niet bij alle betrokken medewerkers

<sup>2</sup> <https://vng.nl/onderwerpenindex/dienstverlening-en-informatiebeleid/informatieveiligheid/brieven/resolutie-informatieveiligheid-randvoorwaarde-voor-de-professionele-gemeente>

<sup>3</sup> Een sociaal team bestaat uit een gemeentelijk coördinator en deskundigen van verschillende zorg- en welzijnsorganisaties.

<sup>4</sup> Persoonsgegevens mogen volgens dit principe slechts worden verwerkt voor zover die gelet op de doelstellingen waarvoor die worden verzameld toereikend zijn, ter zake dienen en dus niet bovenmatig zijn.

voldoende bekend. Uniforme werkprocessen versterken de eenduidigheid over opvattingen rondom privacy met inbegrip van het bewustzijn van de privacyrisico's die het werken met persoonsinformatie met zich mee brengen.

### **5 Privacyrisico's bij het gebruik van ICT nog onbekend**

De gemeente Ede besteedt bewust aandacht aan het bewustzijn van privacy-principes bij medewerkers. Er is hiertoe zoals hierboven al opgemerkt, een zogenaamde "privacy officer" aangesteld. Samen met een juridisch adviseur en de adviseur informatiebeveiliging vormt deze functionaris de 'privacydriehoek'. De privacy-officer is begonnen met een onderzoek naar de bestaande situatie (0-meting), wat op zich al tot meer bewustwording leidt. Daarnaast worden presentaties en trainingen gegeven over veranderingen op het gebied van privacy. Prioriteit wordt gegeven aan het sociaal domein. De eerste resultaten hiervan zijn zichtbaar, bijvoorbeeld het opstellen van een bewerkersovereenkomst voor een samenwerkende partij en een protocol datalekken.

Als het gaat om het bewustzijn over privacyrisico's bij het gebruik van ICT zijn er nog stappen te zetten. Laptops zijn bijvoorbeeld open ingericht en medewerkers lijken zich niet altijd bewust van hun verantwoordelijkheden op dit gebied. Ook is er een risico dat er zowel vanuit de gemeente als vanuit zorgpartijen privacygevoelige informatie via onbeveiligde e-mail wordt verstuurd. Wel is er vanaf 11 juli 2016 een beveiligde e-mailserver in gebruik genomen. Het verantwoordelijke management dient zich ervan te vergewissen dat medewerkers en zorgpartners, die privacygevoelige informatie uitwisselen, kennis hebben van dit systeem.

### **6 Functionaliteit MensCentraal heeft tot schaduwadministratie geleid**

Lokale ontwikkelingen in de uitvoering van de taakstellingen binnen het sociale domein worden soms niet ondervangen in de registratiesystemen. Professionals worden geconfronteerd met het ontbreken van gewenste functionaliteiten waardoor de neiging bestaat om gegevens te registreren bij hun eigen organisatie. De gemeente Ede is zich bewust van deze problematiek en toont zich proactief in het zoeken naar technische oplossingen. Zo neemt de gemeente deel aan de regiegroep van MensCentraal, het Wmo-registratiesysteem. MensCentraal is inmiddels aangepast op de wensen van de gebruikers, waardoor het gesignaleerde probleem bijna lijkt te zijn opgelost. Door de ambtelijke organisatie werd in de onderzoeksperiode evenwel nog veel tijd besteed aan het maken van bypasses in het systeem. Mogelijkheden voor controles zijn in dit systeem nog niet aanwezig.

### **7 Verschillende beelden over de rol van de raad bij het privacyvraagstuk**

In de raads werkgroep Herstructurering Sociaal Domein en ook de recent opgezette raads werkgroep ICT komt privacy aan de orde. De ambtelijke organisatie informeert in de raads werkgroepen de raadsleden over de

ontwikkelingen op het gebied van privacy. Via de raads werkgroep laat de raad zien zich actief bezig te willen houden met het privacybeleid. Dit blijkt bijvoorbeeld ook uit het voorstel om privacy op te nemen in de Sociale Monitor en de roep om een aanspreekpunt voor inwoners om eventuele klachten rondom privacy te kunnen melden. Vanuit de raads werkgroep wordt evenwel de zorg uitgesproken dat de raad ondanks de informatiebijeenkomsten niet goed op de hoogte is over de wijze waarop in de uitvoering om wordt gegaan met privacygevoelige gegevens. Hieruit kan worden geconstateerd dat er verschillende beelden over de rol van de raad bij het privacyvraagstuk zijn.

### **8 Inwoners niet actief geïnformeerd over wijze van omgang met privacy**

Er zijn geen klachten bekend van inwoners met betrekking tot privacy. Dat is enerzijds een goed teken. Anderzijds worden inwoners op dit moment ook niet helder geïnformeerd over het privacybeleid van de gemeente. Voor inwoners is het niet transparant wat er wel of niet gedeeld wordt en hoe hier invulling aan wordt gegeven. Op de website van de gemeente is bijvoorbeeld niets te vinden over privacy in het algemeen of in het sociaal domein specifiek. In de praktijk wordt toestemming gevraagd aan inwoners (expliciet of vanuit het transparantiebegrip), maar dit wil niet zeggen dat inwoners weten hoe er met hun gegevens wordt omgegaan. Het maken van duidelijke afspraken over gegevensdeling vergemakkelijkt het informeren van inwoners.

## **2.2 Aanbevelingen**

### *Aanbevelingen voor de raad en het college*

#### **1 Laat het toekomstige privacybeleid vaststellen door de raad**

De Grondslag Samenwerken Zorg en Veiligheid is door het college vastgesteld en niet door de raad. Laat het privacybeleid waar nu aan wordt gewerkt door de raad vaststellen. In het privacybeleid gaat het namelijk niet alleen over de uitvoering, maar juist ook om fundamentele, inhoudelijke beslissingen over hoe je als gemeente omgaat met de informatie over inwoners.

#### **2 Voer als raad en college het gesprek over de rol van de raad bij het privacybeleid**

Binnen de gemeente zijn er verschillende beelden over de rol van de raad bij het privacyvraagstuk. Op welke manier moet de raad betrokken worden bij beleidsontwikkeling en –vaststelling, hoe moet de raad geïnformeerd worden over de uitvoering van het beleid? Ga als raad en college hierover met elkaar in gesprek.

## Aanbevelingen voor het college

### **3 Maak eenduidige, organisatiebrede werkprocessen rondom privacy en uniformeer de werkprocessen intern en extern. Betrek zorgpartners zo veel mogelijk bij beleidsontwikkeling, besluitvorming en werkprocessen**

Wanneer de gemeente meer de samenwerking met zorgpartners opzoekt, kan de aanwezige kennis bij zorgpartners benut worden en zijn zorgpartners beter op de hoogte van de visie van de gemeente. Hiermee voorkom je dat je als gemeente 'het wiel een tweede keer uitvindt' en bovendien zorgt het betrekken van zorgpartners voor een gedeelde visie en werkwijze op en verantwoordelijkheid voor privacy. Toets als gemeente regelmatig de werkbaarheid en risico's van de werkprocessen waar zorgpartners een onderdeel van uitmaken, samen met die zorgpartners. Van belang is dat op de korte termijn de onderlinge verantwoordelijkheden - bijvoorbeeld voor wanneer er iets mis gaat met het beveiligen van gegevens - worden verduidelijkt. Voor het sociaal team, waarbij de gemeente nu nog als opdrachtgever en als uitvoerder fungeert, geldt dat een rechtsvorm voor de samenwerking binnen het sociaal team helderheid kan geven over deze verantwoordelijkheden. Het college kan hierbij kennis nemen van de handreiking van de VNG, waarin wordt aangegeven welke juridisch-organisatorische mogelijkheden een gemeente heeft bij het vormgeven van een sociaal team.<sup>5</sup>

### **4 Vergroot de aandacht voor privacyrisico's bij het gebruik van ICT**

Het gebruik van een beveiligde e-mail bij het versturen van privacygevoelige informatie moet een standaard werkwijze worden binnen de gemeente. Ook zijn er stappen te zetten in het bewustzijn van medewerkers bij het openen van verdachte e-mails en het gebruik van open ingerichte laptops. Specifiek voor het sociaal domein geldt dat er continue aandacht moet zijn voor de functionaliteiten van de gebruikte registratiesystemen. Wanneer de uitvoeringspraktijk binnen het sociaal domein niet aansluit op de functionaliteiten van de registratiesystemen, kan dit bijvoorbeeld leiden tot dubbele registraties of handmatige invoeringen. Vergroot de aandacht voor privacyrisico's onder andere door periodiek na te gaan of de functionaliteiten beperkingen geven, waardoor risico's voor de omgang met privacygevoelige gegevens ontstaan.

<sup>5</sup> VNG. Handreiking 'Rechtsvormen sociale teams'. <https://vng.nl/onderwerpenindex/sociaal-domein-algemeen/nieuws/handreiking-rechtsvormen-sociale-teams>

## **5 Informeer inwoners over het lokaal privacybeleid**

Vanuit het gedachtengoed van het transparantiebeginsel is het aan te bevelen om inwoners actief te informeren over de wijze waarop de gemeente Ede en haar zorgpartners met privacy omgaan: wat is het beleid? Hoe wordt er in de praktijk gewerkt en waar kunnen inwoners met klachten terecht?

### 3. Reactie college van B&W

De Rekenkamercommissie Ede heeft eind september 2016 een bestuurlijke nota opgeleverd. Deze nota is het resultaat van een quick scan waarbij de centrale vraag was: "Op welke wijze heeft de gemeente Ede de privacywetgeving in het sociale domein vastgelegd in beleid en in hoeverre is dit vertaald naar de organisatie en uitvoering?"

De onderzoeksbevindingen van de commissie zijn als volgt (op pagina 5) samengevat:

1. de gemeentelijke kaders rondom de privacy in het sociale domein voldoen aan de landelijke wet- en regelgeving;
2. de gemeentelijke kaders nog niet geheel zijn verwerkt in de werkprocessen;
3. de gemeente nog niet heeft getoetst of de processen werkbaar zijn;
4. de juridische control ten aanzien van de privacyaspecten nog de nodige verbeterpunten kent.

In het kader van het beginsel van hoor en wederhoor, is het college van B&W van de gemeente Ede gevraagd hierop te reageren.

#### **Algemeen**

Privacy is een heel belangrijk en actueel onderwerp. De gemeente Ede ziet privacy binnen het sociaal domein in het verlengde van samenwerking tussen zorgprofessionals van verschillende instellingen op het terrein van zorg, welzijn, werk, veiligheid en overheid. De huidige vorm van samenwerking op het gebied van privacy binnen het door de transities opnieuw ingerichte sociaal domein is relatief nieuw. Er ontstaat echter inmiddels al wel een werkpraktijk van waar uit geleerd kan worden. We zijn blij met de conclusie van de rekenkamer dat onze gemeentelijke kaders rondom privacy voldoen aan de landelijke wet- en regelgeving. Tegelijk zien we nieuwe wet- en regelgeving (denk aan de nieuwe Europese kaders die vanaf 25 mei 2018 gaan gelden), op ons afkomen. Dit vraagt een continue proces van het maken van keuzes, evaluatie en bijstelling van kaders, werkprocessen en aansluitdocumenten. Een advies zou zijn om het onderzoek over twee jaar te herhalen. De verwachting is dat we dan voldoende ver zijn om op alle in het rapport genoemde punten een ruime voldoende te scoren.

#### **Gemeentelijke kaders zijn nog niet verwerkt in de werkprocessen**

Voor het gehele sociale domein, en daarmee binnen het hele cluster WPI, is er een standaardwerkproces ingericht. Dit standaardproces bestaat uit de volgende stappen: screening, intake en regie. Anders dan vermeld op pagina

zeven van het rapport *Transparant over Privacy – Quickscan privacybeleid in het sociaal domein van de gemeente Ede* geldt dit proces voor het sociale domein in zijn geheel, en daarmee voor alle uitvoerende afdelingen binnen het cluster. Hiermee is dit proces niet enkel van toepassing voor de sociale teams in de gemeente Ede. Privacy is in het overall standaardproces dan ook binnen het cluster WPI ingericht en daarmee eveneens gewaarborgd.

De gemeente Ede heeft daarnaast bewust gekozen voor het creëren van vooral een werkbare uitvoeringspraktijk voor professionals in het sociaal domein. Dus geen “top-down” opgelegde deelwerkprocessen die de bescherming van de persoonsgegevens van burgers optimaal garanderen maar die vervolgens de samenwerking van professionals belemmeren en de effectiviteit van de zorg en ondersteuning verminderen.

Vanuit de algemene gemeentelijke kaders en het overall standaardproces wordt continue door professionals vanuit de praktijk gewerkt aan de ontwikkeling van werkbare deelwerkprocessen. Een proces waar we als gemeente, partners en professionals midden in zitten. Gemeentelijke medewerkers binnen het cluster zijn hier in geschoold en worden dit jaar opnieuw geschoold. Er wordt eveneens aan gewerkt dat privacy een constante factor is bij casuïstiekbesprekingen.

Als gemeentelijke organisatie zijn we al een tijd op weg en er liggen veel afspraken al vast. Bijvoorbeeld in overeenkomsten met partners, het is daarmee ook onderwerp van periodiek overleg. Tegelijk willen we als organisatie optimaal kunnen leren. Daarvoor is het nodig om concretere afspraken vast te leggen in deelwerkprocessen. Dan weten de professionals wat de kaders zijn waar mee gewerkt worden. Ook zijn dit kaders die bijgesteld kunnen worden, omdat we dus als organisatie lerende zijn. Het vastleggen van de werkprocessen en het afsluiten van de aansluitdocumenten vindt in de komende periode plaats.

#### ***Gemeente heeft nog niet getoetst of de processen werkbaar zijn***

Als het gaat om privacy is er niet één werkbare werkelijkheid. Het gaat niet om uniforme werkprocessen alleen maar juist ook om cultuur en houdingsaspecten bij de professionals. Bijna twee jaar werkervaring in de nieuwe sociale infrastructuur biedt werkbare inzichten om nadere werkafspraken vast te leggen. Zo voelen professionals zich gesteund door kaders en tegelijk zullen professionals al werkende weg ontdekken wat werkbaar is en wat niet. De praktijkervaringen zijn heel belangrijke ‘loops’ in de ontwikkeling en bijstelling van beleid. De verantwoordelijkheid voor kwaliteitscontroles en –evaluaties ligt binnen de afdeling Ontwikkeling & Kwaliteit. Voor nu richten deze controles zich op het toetsen van zowel het standaardwerkproces als op de deelwerkprocessen. Privacy wordt vooralsnog weliswaar niet afzonderlijk getoetst maar maakt zeer zeker onderdeel uit van de overall kwaliteitstoetsen.



In tegenstelling tot wat er in het rapport staat, zijn onze partnerorganisaties binnen het sociaal domein (zowel Wmo als jeugd) steeds intensief betrokken bij de herinrichting van de sociale infrastructuur. Met deze partners is de bescherming van persoonsgegevens ook onderwerp van gesprek. In het licht van het hierboven geschetste proces is deze betrokkenheid onszijns adequaat geweest.

#### ***De juridische control kent nog verbeterpunten***

Een deel van de juridische control wordt, zoals ook in het rapport wordt geconcludeerd, ingevuld door de toezichhoudende rol van de privacyofficer. Een rol die nog in ontwikkeling is. Juist het bewustzijn van medewerkers omtrent de omgang met privacygevoelige gegevens levert een grote bijdrage aan het juridisch in control zijn. Met deze bewustwording is gestart door het houden van bijeenkomsten met leidinggevenden en medewerkers van de gemeente Ede over digitaal bewust werken. Deze bijeenkomsten krijgen in de komende periode op verschillende wijze een vervolg om de bewustwording te vergroten.

In het rapport wordt geconstateerd dat de huidige functionaliteit van MensCentraal heeft geleid tot bypassen in het systeem. MensCentraal is inmiddels aangepast en de bypasses worden dan ook afgebouwd. Controle op schaduwadministratie is dan ook niet meer nodig. Door de applicatie MensCentraal wordt de privacy per fase in het standaardwerkproces geborgd. Hierbij moet worden gedacht aan maatregelen zoals bijvoorbeeld dat alle bevoegde medewerkers tot de screening toegang hebben en dat de registratie van het intakegesprek alleen binnen de eigen afdeling inzichtelijk is. Voor een regiezaak geldt dat deze enkel inzichtelijk is voor diegene die daartoe worden gemachtigd door de regisseur.

De applicatie MensCentraal speelt daarmee een belangrijke rol in het waarborgen van de privacy en daarmee verloopt het autorisatiebeleid voor dit programma ook uiterst strikt.

De privacy binnen Suwinet is gewaarborgd. Het college heeft in april 2016 het informatiebeveiligingsbeleid en –plan vastgesteld, waardoor de gemeente aan alle zeven vastgestelde normen voldoet. Ten behoeve van de norm 1.5 (het actualiseren van het beveiligingsbeleid en –plan aan de hand van een evaluatie) worden voorbereidingen getroffen binnen de organisatie om hier jaarlijks uitvoering aan te geven.

#### ***Tot slot***

Het college vraagt zich af of het rapport “De rol van toestemming in het sociaal domein” van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) van juni 2016 wel mede de aanleiding kan zijn geweest voor de commissie om deze quickscan uit te voeren. De bevindingen van de AP zijn namelijk ongeveer gelijktijdig met de start van dit onderzoek gepubliceerd.

Als college zullen we de door de commissie genoemde aandachtspunten meenemen in de verdere doorontwikkeling van dit belangrijke dossier. We zullen de Raad en de burgers van Ede, die om wat voor reden dan ook een beroep moeten doen op zorg, hulp of ondersteuning, hierover verder informeren.

## 4. Nawoord

# rekenkamercommissie

Wij danken het college van B en W voor zijn uitgebreide en constructieve reactie. Wij zijn verheugd dat het college toezegt de aanbevelingen mee te zullen nemen in het verdere ontwikkelproces. U bent, de gemeenteraad, onzes inziens aan zet om deze uitvoering te controleren. Daartoe is het noodzakelijk dat u de juiste informatie krijgt om die rol uit te kunnen voeren. Hierbij verwijzen wij tevens naar de handreikingen die wij gedaan hebben in het rapport “Kaderstelling uit controle?” uit 2015 en de bijeenkomst die de griffie op 10 maart 2016, samen met ons, voor u heeft georganiseerd over kaderstelling.

Het college adviseert in zijn reactie om het onderzoek van de commissie over twee jaar te herhalen, omdat het verwacht dat de gemeentelijke organisatie dan een ruime voldoende zal scoren op alle in het rekenkamerrapport genoemde punten. Wij nemen het advies van het college ter harte en zullen hierover te zijner tijd met u in gesprek gaan.

Wij merken ten aanzien van het slot van de reactie van het college op het rapport op dat - naast de bevindingen van de AP - de gesprekken, die wij in het najaar van 2015 hebben gevoerd met de raadsfracties, voor ons de aanleiding zijn geweest om het onderzoek naar het privacybeleid in het sociale domein van de gemeente uit te voeren. Het onderzoek hebben wij begin 2016 voorbereid en in het tweede kwartaal van 2016 uitgevoerd.

Het rapport van de AP “De rol van toestemming in het sociaal domein” is ons en de onderzoekers bekend; dit rapport kwam uit tijdens de laatste fase van het onderzoek. Het rapport van de AP onderstreept nogmaals de actualiteit en het belang van dit onderwerp.

Wij vertrouwen en hopen erop dat dit rekenkamerrapport, en de uitgebreide en constructieve reactie van het college op het rapport, bijdraagt aan de kwaliteit van het debat tussen u en het college over het privacybeleid van de gemeente Ede.

20

# 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 Ede daarop beleid voert (deelvraag 1 t/m 5). Er is voor gekozen om de oorspronkelijke juridische formulering van relevante wettelijke bepalingen te handhaven, om de juridische diepgang te borgen. Aan het slot van dit hoofdstuk zijn de belangrijkste bevindingen van de rekenkamercommissie ten aanzien van het wettelijk kader en de vertaling hiervan in beleid door de gemeente opgenomen “.

### 1.1 Wettelijke kaders

Gemeenten hebben te maken met verschillende wettelijke kaders voor de omgang met persoonsgegevens in het algemeen en voor het sociaal domein specifiek. Deze kaders zijn zowel op nationaal als Europees niveau geformuleerd. In deze paragraaf beschrijven we de belangrijkste elementen van de kaders. Daarna gaan we in op de wijze waarop het beleid van de gemeente Ede deze kaders in acht neemt.

#### **Wet bescherming persoonsgegevens**

De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) is het algemene kader voor verwerking van persoonsgegevens. Het is de Nederlandse uitwerking van de Europese Privacyrichtlijn uit 1995 en is tevens een uitwerking van artikel 10 van de Grondwet, dat ziet op het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer. De wet bevat regels voor de (vooral geautomatiseerde) verwerking van persoonsgegevens, waarbij persoonsgegeven wordt geduid als *“elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijk persoon”*<sup>6</sup> en verwerking de betekenis heeft: *“elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding*

*of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens”*. De Wbp is derhalve van toepassing op de gemeente wanneer zij (persoons)gegevens verzamelt, bewaart, registreert, deelt, etc., in het kader van haar taken in het sociaal domein.

De Wbp geeft in de eerste paragraaf voorschriften voor de verwerking van persoonsgegevens in het algemeen en vervolgt in de tweede paragraaf met voorschriften die zien op bijzondere persoonsgegevens, zoals persoonsgegevens betreffende iemands godsdienst of levensovertuiging, of iemands gezondheid.

Artikel 7 bepaalt dat persoonsgegevens worden verzameld voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden.<sup>8</sup> Artikel 8 Wbp bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden verwerkt. Voor de gemeente, die voor haar publiekrechtelijke taakuitoefening persoonsgegevens moet verwerken, zijn artikel 8 sub c en sub e met name relevant:

**“Persoonsgegevens mogen slechts worden verwerkt indien:**

[...]

c. de gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de verantwoordelijke onderworpen is;

[...]

e. de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak door het desbetreffende bestuursorgaan dan wel het bestuursorgaan waaraan de gegevens worden verstrekt;”<sup>9</sup>

Artikel 9 Wbp geeft voorschriften voor het *verder* gebruik van gegevens die voor een bepaald doel zijn verzameld: bij het *verder* gebruiken van gegevens zal getoetst moeten worden of het doeleind van het nader gebruik niet ‘onverenigbaar’ is met het doel waarvoor de gegevens initieel zijn verkregen. Deze juridische maatstaf is nog niet uitgekristalliseerd, zodat niet eenvoudig is te beantwoorden wanneer verder gebruik van gegevens geoorloofd is. Belangrijk is dat de gemeente zich ervan bewust is, dat gegevens die met een bepaald doel zijn verzameld, bijv. in het kader van een aanvraag inzake de Wmo, niet zonder meer voor een ander doeleind, zoals het beoordelen van een bijstandsaanvraag, gebruikt mogen worden.

Voorts schrijft paragraaf 1 van de Wbp voor dat persoonsgegevens slechts worden verwerkt *“voor zover zij, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt, toereikend, ter zake dienend en niet*

7 Wet bescherming persoonsgegevens, art. 1 sub b

8 Wet bescherming persoonsgegevens, art. 7

9 Wet bescherming persoonsgegevens, art. 8 sub c en sub e

*bovenmatig zijn*<sup>10</sup>. Deze bepaling raakt aan de eisen van proportionaliteit en subsidiariteit. Proportionaliteit en subsidiariteit houden in, dat het middel in verhouding moet staan tot het doel en dat gekozen moet worden voor het middel met de minst ingrijpende gevolgen. Voor de gemeente betekent dit, dat de gemeente dient te kiezen voor een mate van gegevensverwerking die in verhouding is tot het te dienen doel en dat ze moet afwegen wat de minst inbreukmakende manier is om tot doelbereiking te komen. Is het verzamelen van persoonsgegevens echt nodig voor dit doel? Is het delen van persoonsgegevens nodig of kan het doel ook zonder bereikt worden? Is het nodig om 'gevoelige' persoonsgegevens (de gegevens waarvan artikel 16 van de Wbp aangeeft dat deze in beginsel niet verwerkt mogen worden, zoals gegevens t.a.v. de gezondheid<sup>11</sup>) te verwerken, of kan het doel ook bereikt worden met andere gegevens?

Aan het slot van paragraaf 1 bepaalt artikel 12 dat de personen die verwerkte persoonsgegevens onder ogen krijgen, verplicht zijn tot geheimhouding t.a.v. die gegevens.<sup>12</sup>

Vanaf artikel 16 geeft de Wbp voorschriften voor verwerking van specifieke persoonsgegevens, zoals gegevens betreffende ras, godsdienst, gezondheid of strafrechtelijke persoonsgegevens; verwerking van dergelijke gevoelige persoonsgegevens is in beginsel verboden.<sup>13</sup>

In het kader van dit onderzoek is artikel 16 van bijzonder belang, omdat het toeziet op de verwerking van gegevens betreffende iemands gezondheid.

Op grond van artikel 16 van de Wbp is de verwerking van persoonsgegevens betreffende iemands gezondheid in principe verboden. Artikel 21 benoemt de gevallen waarin sprake is van een uitzondering op dit verbod. Zo is verwerking onder meer toegestaan wanneer deze 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."*<sup>14</sup>

Daarnaast volgt uit artikel 21 lid 1 sub f onder 1 Wbp dat persoonsgegevens betreffende iemands gezondheid mogen worden verwerkt door bestuursorganen voor zover dat noodzakelijk is voor *"een goede uitvoering van wettelijke voorschriften, pensioenregelingen of collectieve arbeidsovereenkomsten die voorzien in aanspraken die afhankelijk zijn van de gezondheidstoestand van de betrokkene."*<sup>15</sup> Deze bepaling is van toepassing wanneer beoordeeld wordt of iemand in aanmerking komt voor een uitkering of voor een voorziening of verstrekking die samenhangt met de gezondheidstoestand waarin de betrokkene zich bevindt, zoals bijvoorbeeld het aanbrengen van specifieke

10 Wet bescherming persoonsgegevens, art. 11

11 Wet bescherming persoonsgegevens, art. 16

12 Wet bescherming persoonsgegevens, art. 12

13 Wet bescherming persoonsgegevens, art. 16

14 Wet bescherming persoonsgegevens, art. 21, lid 1.

15 Wet bescherming persoonsgegevens, art. 21, lid 1 sub f

voorzieningen in woningen in verband met een lichamelijke beperking.<sup>16</sup> 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.<sup>17</sup>

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.”*<sup>18</sup>

In het kader van transparantie van gegevensverwerking biedt artikel 35 een inwoner het recht zich tot het college van B&W te wenden met het verzoek hem mede te delen of zijn of haar persoonsgegevens worden verwerkt.<sup>19</sup> De inwoner dient hierover binnen vier weken bericht te krijgen. Ook kan de inwoner, aldus artikel 36, 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.”*<sup>20</sup> Het college is volgens artikel 38 verplicht eventuele wijzigingen in de persoonsgegevens ook aan derden door te geven.<sup>21</sup>

Aan de Wbp is per 1 januari 2016 de ‘meldplicht datalekken’ toegevoegd. Dit houdt in dat organisaties (bedrijven en overheden) direct een melding moeten doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens zodra er sprake is van een ernstig datalek. Van een datalek is er sprake als een inbreuk is op de beveiliging van persoonsgegevens (zoals bedoeld in artikel 13 van de Wbp). Hierbij valt te denken aan de toegang tot, of vernietiging, wijziging of vrijkomen van persoonsgegevens bij een organisatie zonder dat dat de bedoeling is van de organisatie.<sup>22</sup>

16 Autoriteit Persoonsgegevens, Wet bescherming persoonsgegevens Naslag, Hoofdstuk 2, art. 21 lid 1 sub F onder 1 Wbp.

17 Wet bescherming persoonsgegevens, art. 22, lid 1.

18 Wet bescherming persoonsgegevens, art. 13

19 Wet bescherming persoonsgegevens, art. 35, lid 1

20 Wet bescherming persoonsgegevens, art. 36, lid 1

21 Wet bescherming persoonsgegevens, art.38, lid 1

22 <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/melden/meldplicht-datalekken>



## Europese privacyverordening

In januari 2012 heeft de Europese Commissie een hervorming van de richtlijnen rondom gegevensbeveiliging voorgesteld om de privacywetgeving in Europa te egaliseren. Hiertoe zijn een nieuwe verordening<sup>23</sup> en een nieuwe richtlijn aangenomen, waarbij vooral de verordening relevant is voor privacy in het sociale domein. Belangrijke elementen van de nieuwe verordening zijn bijvoorbeeld versterking van de rechten van betrokkenen en versterking van de verantwoordelijkheden van organisaties die persoonsgegevens verzamelen en gebruiken. De verordening is op 24 mei 2016 vastgesteld en zal op 25 mei 2018 in werking treden.

## Wet basisregistratie personen

De basisregistratie personen, bestaande uit gemeentelijke en centrale voorzieningen, bevat persoonsgegevens over ingezetenen van Nederland. De basisregistratie, zoals vermeld in artikel 1.3 van de Wet basisregistratie personen, heeft tot doel “[...]overheidsorganen te voorzien van de in de registratie opgenomen gegevens, voor zover deze gegevens noodzakelijk zijn voor de vervulling van hun taak”.<sup>24</sup> Voor de gemeentelijke voorziening is het college van B&W verantwoordelijk; voor de centrale voorzieningen is de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties verantwoordelijk<sup>25</sup>. Inschrijving geschiedt op grond van de geboorteakte.

Om de bescherming van persoonsgegeven te waarborgen kunnen ingevolge artikel 1.10, lid 1 regels worden vastgesteld omtrent “[...] a. de technische en administratieve inrichting en werking en de beveiliging van de basisregistratie; b. de uitwisseling van berichten tussen de centrale voorzieningen en de gemeentelijke voorzieningen en de overheidsorganen waaraan en derden aan wie systematisch gegevens worden verstrekt”.<sup>26</sup>

## 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.”<sup>27</sup> “De verwerking van persoonsgegevens vindt uitsluitend plaats teneinde meldingsbevoegden uit de domeinen jeugdgezondheidszorg, gezondheidszorg, politiek en justitie in staat te stellen kennis van deze melding kennis te nemen.”<sup>28</sup>

<sup>23</sup> [https://www.eerstekamer.nl/eu/edossier/e120003\\_voorstel\\_voor\\_een](https://www.eerstekamer.nl/eu/edossier/e120003_voorstel_voor_een)

<sup>24</sup> Wet basisregistratie personen, art. 1.3, lid 1

<sup>25</sup> Wet basisregistratie personen, art. 1.9, lid 2 en 3

<sup>26</sup> Wet basisregistratie personen, art. 1.10, lid 1 (a,b)

<sup>27</sup> Jeugdwet, art. 7.1.2.1

<sup>28</sup> Jeugdwet, art. 7.1.4.4

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 kindbeschermingsmaatregelen 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.”*<sup>29</sup> Jeugdhulpaanbieders, aanbieders van preventie, gecertificeerde instellingen en de raad voor de kindbescherming verstrekken deze gegevens kosteloos aan het college van B&W.<sup>30</sup> Deze verstrekking kan zowel een structureel als incidenteel karakter hebben. Dit kan gaan om persoonsgegevens voor zover deze noodzakelijk zijn voor:

- “a. het doelmatig en doeltreffend functioneren van de toegang tot de jeugdhulp, de uitvoering van kindbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering;*
- b. het doelmatig en doeltreffend functioneren van de aanbieders van preventie, de jeugdhulpaanbieders, gecertificeerde instellingen en van de raad voor de kindbescherming;*
- c. de doelmatigheid en doeltreffendheid van het aanbod van preventie, jeugdhulp en gecertificeerde instellingen, en*
- d. het waarborgen van de stelselverantwoordelijkheid.”*<sup>31</sup><sup>32</sup>

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.<sup>33</sup>

### **Participatiewet**

Artikel 17 van de Participatiewet bepaalt dat de inwoner, de belanghebbende in het kader van de Participatiewet, *“[...]aan het college op verzoek of onverwijld uit eigen beweging mededeling doet van alle feiten en omstandigheden waarvan hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat zij van invloed kunnen zijn op zijn arbeidsinschakeling of het recht op bijstand. Deze verplichting geldt niet indien die feiten en omstandigheden door het college zelf kunnen worden vastgesteld uit de bronnen die de gemeente daartoe tot haar beschikking heeft, zoals de basisadministratie persoonsgegevens.”*<sup>34</sup> Deze bepaling laat zien dat er verschillende bronnen zijn waaruit persoonsgegevens bij de gemeente terecht kunnen komen: de gemeente kan gegevens opvragen, andere instanties kunnen de gemeente van persoonsgegevens voorzien en de betrokkenen zelf kan op eigen initiatief de gegevens (moeten) aanleveren.

<sup>29</sup> Jeugdwet, art. 7.4.1.2

<sup>30</sup> Jeugdwet, art. 7.4.3

<sup>31</sup> Het begrip stelselverantwoordelijkheid houdt in dat het Rijk aanspreekbaar is voor de maatschappelijke uitkomsten van de wet.

<sup>32</sup> Jeugdwet, art. 7.4.4, lid 1

<sup>33</sup> Jeugdwet, art. 7.4.4, lid 3

<sup>34</sup> Participatiewet, art. 17

Belangrijk is dat de gemeente zich realiseert, dat ongeacht de oorsprong van de persoonsgegevens, de gemeente als verwerker van de persoonsgegevens verantwoordelijkheid draagt voor die verwerking en dat zij de gegevens zal moeten beschermen.

Artikel 64 bepaalt welke instanties verplicht zijn desgevraagd aan het college of, wanneer het UWV door het college is gemandateerd, aan het UWV, opgaven en inlichtingen te verstrekken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Participatiewet door het college. Het gaat daarbij om onder meer de colleges van andere gemeenten, het UWV, de SV en de Belastingdienst.<sup>35</sup> Het college van de gemeente Ede kan derhalve ook verplicht zijn persoonsgegevens aan een ander college te verstrekken.

Artikel 67 legt de gemeenten een inlichtingenverplichting op jegens onder meer het UWV en de SVB, de Belastingdienst en de colleges van andere gemeenten voor de uitvoering van de Participatiewet, de Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers en de Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen. Daarbij bepaalt lid 3 echter: *“De in het eerste lid bedoelde gegevensverstrekking vindt niet plaats indien de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen daardoor onevenredig wordt geschaad.”*<sup>36</sup> Kortom, indien een ander college om persoonsgegevens vraagt kan het college niet zonder meer, omdat zij gehouden is tot gegevensverstrekking over te gaan, de gevraagde gegevens verstrekken, maar zal moeten afwegen of de verstrekking van de verzochte gegevens de persoonlijke levenssfeer van de inwoner onnodig schaadt.

De Participatiewet stelt dat *“ieder verplicht is desgevraagd en bevoegd uit eigen beweging aan het college kosteloos opgaven en inlichtingen te verstrekken omtrent feiten en omstandigheden die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van deze wet door het college ten opzichte van een persoon te wiens behoeve bijstand is gevraagd of wordt verleend en die in zijn dienst dan wel voor hem arbeid verricht, heeft verricht of zou kunnen gaan verrichten.”*<sup>37</sup> 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.”*<sup>38</sup> Uitzonderingen op dit verbod gelden onder meer voor:<sup>39</sup>

- / wettelijke voorschriften die bekendmaking verplichten;
- / na een schriftelijke verklaring van geen bezwaar tegen verstrekking van de gegevens door betrokkene;

35 Participatiewet, art. 64, lid 1

36 Participatiewet, art. 67, lid 3

37 Participatiewet, art. 63, lid 1

38 Participatiewet, art. 65, lid 1

39 Participatiewet, art. 65, lid 2

/ 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.*”<sup>40</sup>

### **Wet maatschappelijke ondersteuning 2015**

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) kent een vergelijkbare bepaling als artikel 17 van de Participatiewet, namelijk artikel 2.3.8, dat de Wmo-cliënt de verplichting oplegt het college op verzoek of uit eigen beweging mededeling te doen van alle feiten en omstandigheden waarvan hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat zij aanleiding kunnen zijn tot heroverweging van de beslissing tot het verstrekken van een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget.<sup>41</sup> Dat geldt niet voor feiten en omstandigheden die door het college zelf kunnen worden vastgesteld.<sup>42</sup>

Net als bij de behandeling van artikel 17 van de Participatiewet is opgemerkt, staat ook bij de Wmo voorop dat de gemeente, ongeacht de oorsprong van de persoonsgegevens, als verwerker van de persoonsgegevens verantwoordelijkheid draagt voor die verwerking en dat zij de gegevens zal moeten beschermen.

Op grond van artikel 5.1.1 van de Wmo 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.*”<sup>43</sup>

Lid 2 en lid 3 van artikel 5.1.1 verlenen het college onder strikte voorwaarden bevoegdheid tot het verwerken van persoonsgegevens van de mantelzorger en van personen in het sociale netwerk van de cliënt; het moet daarbij gaan om persoonsgegevens die noodzakelijk zijn om vast te stellen welke hulp de mantelzorger biedt of kan bieden, en de gegevens moeten zijn verkregen van de mantelzorger of van de cliënt.<sup>44</sup>

40 Participatiewet, art. 65, lid 4

41 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, art. 2.3.8, lid 1

42 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, art. 2.3.8, lid 2

43 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, art. 5.1.1, lid 1

44 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, art. 5.1.1, lid 2 j° lid 3

Wanneer de betrokkene daarvoor zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend, is het college ook bevoegd om persoonsgegevens van de cliënt en persoonsgegevens van diens echtgenoot, ouders, inwonende kinderen en andere huisgenoten, die het college heeft verkregen ten behoeve van de uitvoering van de Jeugdwet, de Participatiewet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, te verwerken voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van een aantal nader aangeduide bepalingen van de Wmo.<sup>45</sup> Deze bepaling slaat terug op artikel 9 van de Wet bescherming persoonsgegevens, dat het kader schept voor *verder* gebruik van gegevens die voor een bepaald doel zijn verzameld: artikel 5.1.1. lid 4 Wmo geeft invulling aan de maatstaf dat het doeleind van het nader gebruik niet 'onverenigbaar' is met het doel waarvoor de gegevens initieel zijn verkregen.

Artikel 5.2.1. verleent het college bevoegdheid om persoonsgegevens, waaronder gegevens betreffende de gezondheid, te verstrekken<sup>46</sup> aan de leverancier van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen etc., het CAK, de SVB en toezichthoudende ambtenaren.<sup>47</sup> Daarbij staan de doelen benoemd waartoe de gegevens mogen worden aangeleverd, bijv. *“voor zover de gegevens noodzakelijk zijn voor het aan de cliënt leveren van diensten”*<sup>48</sup>, en is de bron van de gegevens benoemd: eigen onderzoek van het college, taken die de gemeente uitoefent in het kader van de Jeugdwet, de Participatiewet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, of een zorgverzekeraar of zorgaanbieder. Gegevens die aan de tweede en laatste bron zijn ontleend (taakuitoefening andere wetten en zorginstanties) mag het college alleen verstrekken voor zover de betrokkenen ondubbelzinnige toestemming voor de verwerking heeft verleend.<sup>49</sup>

Artikel 5.2.9. van de Wmo bepaalt dat de gemeenten en andere betrokkenen gebruik maken van het burgerservicenummer (BSN) van de cliënt en op welke wijze en onder welke beveiligingsvoorzieningen dat dient te geschieden. Het BSN is een uniek en tot de persoon herleidbaar nummer en is dan ook een zogeheten bijzonder persoonsgegeven in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens. Artikel 24 van de Wbp bepaalt dat een nummer dat bij wet is voorgeschreven om een persoon te identificeren, zoals het BSN, alleen mag worden gebruikt voor de uitvoering van die wet dan wel voor de doeleinden van die wet.<sup>50</sup>

45 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, art. 5.1.1, lid 4

46 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, art. 5.2.1, lid 1

47 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, art. 5.2.1, lid 2

48 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, art. 5.2.1, lid 1 sub b

49 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, art. 5.2.1

50 Wet bescherming persoonsgegevens, art. 24, lid 1

Voor alle partijen die bij de uitvoering van de Wmo betrokken kunnen zijn, zoals het college, de aanbieder van een Wmo-voorziening, een derde aan wie ten laste van een persoonsgebonden budget betalingen worden gedaan, het CAK, de SVB, toezichthoudende ambtenaren en het AMHK, zijn in de Wmo bepalingen vastgelegd die hen geheimhoudingsplicht t.a.v. persoonsgegevens opleggen<sup>51</sup>, waarbij overigens een uitzondering is gemaakt voor gegevensuitwisseling tussen de betrokken instanties.<sup>52</sup> Daarnaast zijn bepalingen opgenomen die de duur regelen waarvoor zij de persoonsgegevens dienen te bewaren<sup>53</sup> en die hen verplichten tot transparantie jegens de betrokkenen op wie de gegevens zien.<sup>54</sup>

De aanbieder die een maatwerkvoorziening levert en een derde aan wie ten laste van een persoonsgebonden budget betalingen worden gedaan<sup>55</sup>, de rijksbelastingdienst<sup>56</sup>, het CAK, de SVB en toezichthoudende ambtenaren<sup>57</sup> zijn bevoegd uit eigen beweging en desgevraagd verplicht persoonsgegevens, waaronder gegevens betreffende de gezondheid, die zijn verkregen ten behoeve van de uitvoering van de artikelen 2.1.4 of 2.1.5 van de Wmo (de bepalingen t.a.v. eigen bijdrage en bijdrage ouders) te verstrekken aan het college.

Ex artikel 6.1 van de Wmo wijst het college personen aan die belast zijn met het houden van toezicht op de naleving van de Wmo.<sup>58</sup> Deze toezichthoudende ambtenaren zijn bevoegd tot inzage van dossiers voor zover dat voor de vervulling van hun taak noodzakelijk is. Daarbij wordt artikel 5:20, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht buiten toepassing verklaard, zodat personen die uit hoofde van hun ambt, beroep of wettelijke voorschrift verplicht zijn tot geheimhouding, desondanks medewerking moeten verlenen.<sup>59</sup>

### **Archiefwet**

In de Archiefwet is geregeld dat overheidsorganen verplicht zijn “[...] de onder hen berustende archiefbescheiden in goede, geordende en toegankelijke staat te brengen en te bewaren”.<sup>60</sup> De eisen aan de bouw, verbouwing, inrichting en verandering van inrichting van archiefbewaarplaatsen worden bij algemene maatregel van bestuur vastgesteld.<sup>61</sup> Voor gemeenten geldt dat burgemeester en wethouders zorgen voor de archiefbescheiden van de gemeentelijke organen.<sup>62</sup> De kosten hiervan komen ten laste van de gemeente.<sup>63</sup>

51 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, art. 5.3.3

52 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, art. 5.3.3

53 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, art. 5.3.4 en 5.3.5

54 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, art. 5.3.2

55 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, art. 5.2.2

56 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, art. 5.2.3

57 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, art. 5.2.4

58 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, art. 6.1, lid 1

59 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, art. 6.1, lid 2

60 Archiefwet, art. 3.

61 Archiefwet, art. 21, lid 1

62 Archiefwet, art. 30, lid 1

63 Archiefwet, art. 30, lid 2

### Overige kaders: BIG en zeven informatiebeveiligingsnormen

In november 2013 is door alle gemeenten de Resolutie 'Informatieveiligheid, randvoorwaarde voor de professionele gemeente' bekrachtigd.<sup>64</sup> De resolutie schrijft onder andere voor dat gemeenten de Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten (BIG) onderschrijven als hét gemeentelijke basisnormenkader voor informatieveiligheid.<sup>65</sup> Gemeenten dienen een beleidsplan informatieveiligheid vast te stellen aan de hand van de Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten. In het BIG-normenkader gelden een aantal normen specifiek voor het gebruik van Suwinet - het systeem waarmee gemeenten en uitvoeringsorganisaties (zoals het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen) persoonlijke gegevens van burgers in het kader van de Wet SUWI (Structuur Uitvoeringsorganisatie werk en inkomen) uitwisselen. Het gaat om zeven normen die ook zijn opgenomen in het Normenkader Gezamenlijke elektronische Voorzieningen SUWI (GeVS), dat gebruikt wordt door de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid om toezicht te houden op de toepassing van deze normen.<sup>66</sup> Het gaat om de volgende normen:

- / 'De gemeente heeft een formeel vastgesteld beveiligingsbeleid en -plan. Het Beveiligingsplan is het actieprogramma dat het beveiligingsbeleid moet omzetten in daden, door de inzet van mensen en middelen.' (norm 1.3 in GeVS en paragraaf 5.1.1. van de BIG)
- / 'De gemeente draagt op reguliere basis het beveiligingsbeleid en -plan uit.' (norm 1.4 in GeVS en paragraaf 5.1.1 van de BIG)
- / 'De gemeente evalueert op reguliere basis beveiligingsbeleid en -plan.' (norm 1.5 in GeVS en paragraaf 5.1.2 van de BIG)
- / 'De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden ten aanzien van het gebruik, de inrichting, het beheer en de beveiliging van Suwinetgegevens, -applicaties, -processen en -infrastructuur moeten zijn beschreven en duidelijk en afhankelijk van de schaalomvang van de organisatie gescheiden zijn belegd.' (norm 2.2 in GeVS en paragraaf 10.1.3 van de BIG)

64 <https://vng.nl/onderwerpenindex/dienstverlening-en-informatiebeleid/informatieveiligheid/brieven/resolutie-informatieveiligheid-randvoorwaarde-voor-de-professionele-gemeente>

65 [https://vng.nl/files/vng/brieven/2013/attachments/20131031\\_resolutie-informatieveiligheid.pdf](https://vng.nl/files/vng/brieven/2013/attachments/20131031_resolutie-informatieveiligheid.pdf), p. 2

66 Verantwoordingsrichtlijn en Normenkader GeVS (23 juni 2011). [http://www.bkwi.nl/uploads/media/Verantwoordingsrichtlijn\\_GeVS\\_2011.pdf](http://www.bkwi.nl/uploads/media/Verantwoordingsrichtlijn_GeVS_2011.pdf)

- / 'De Security Officer beheert en beheerst beveiligingsprocedures en -maatregelen in het kader van Suwinet, zodanig dat de beveiliging van Suwinet overeenkomstig wettelijke eisen is geïmplementeerd.' (norm 2.3 in GeVS en paragraaf 6.1.2 van de BIG)
- / 'De organisatie autoriseert en registreert de toegang die gebruikers hebben tot de Suwinet applicaties op basis van een formele procedure.' (norm 13.1 in GeVS en paragraaf 11.5.1 van de BIG)
- / 'De controle op verleende toegangsrechten en gebruik vindt meerdere keren per jaar plaats.' (norm 13.5 in GeVS en paragraaf 10.10.2 van de BIG)

## 1.2 Organisatie van het sociaal domein in Ede

### **De organisatie van zorg komt samen in wijkteams en sociaal teams om integraal te kunnen werken**

In de beleidsnotitie 'Het is mensenwerk' wordt beschreven hoe de gemeente Ede de toegang en sturing in het sociaal domein heeft georganiseerd.<sup>67</sup>

Om uitvoering te geven aan de decentralisaties heeft de gemeente ervoor gekozen om het sociaal domein te ontwikkelen vanuit de bestaande infrastructuur. Hierbij gaat het om dienstverlening in het maatschappelijk veld en de gemeentelijke loketten: de informatie- en adviesfunctie van het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) op scholen, sportverenigingen en in de kinderopvang (voor kinderen en jongeren tot 23 jaar), het gemeentelijk loket voor Werk en Inkomen en het Wmo-loket. Voor de aanpak binnen het sociaal domein gelden de volgende uitgangspunten:

- / de vraag staat centraal.
- / niet problematiseren maar normaliseren.
- / enkelvoudig waar kan, integraal waar moet.
- / zoveel mogelijk oplossingen in het normale leven.
- / waar kan overdracht van 2<sup>e</sup> naar 1<sup>e</sup> naar 0<sup>e</sup> lijn.
- / één gezin, één plan, één regisseur.

De gemeente Ede maakt onderscheid tussen drie zorglijnen<sup>68</sup>: de 0<sup>e</sup>, 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn. De 0<sup>e</sup> lijn is de zorg die door het sociale netwerk van een persoon kan worden opgevangen. Ede ondersteunt deze lijn door te investeren in sociale netwerken en eigen initiatieven van burgers. Ook hebben de welzijnsorganisaties een rol in de signalering, ondersteuning en advisering in de wijken. De wijkteams treden vooral in deze 0<sup>e</sup> lijn op. De 1<sup>e</sup> lijn betreft de toegang tot individuele voorzieningen. Ondersteuning in de 1<sup>e</sup> lijn vindt plaats door professionals met een generalistische achtergrond. De 2<sup>e</sup> lijn richt zich op specialistische zorg (veelal na indicatie). Hoewel de gemeente Ede herkent dat het noodzakelijk is om deze zorglijnen te onderscheiden, geeft de gemeente

<sup>67</sup> Het is mensenwerk. Toegang en sturing in het sociaal domein. 11 december 2013.

<sup>68</sup> Het is mensenwerk. Toegang en sturing in het sociaal domein, p. 9.



in 'Het is mensenwerk' ook aan dat in het sociaal domein gehandeld moet worden vanuit de vraag wat er nodig is voor een inwoner. Dit kan over de grenzen van de zorglijnen heen gaan.

De gemeente werkt binnen het sociaal domein met twee type teams: wijkteams en sociale teams. Wijkteams houden zich bezig met de leefbaarheid en veiligheid in buurt, wijk of dorp en richten zich met name op de '0<sup>e</sup> lijn. Dat houdt in dat wijkteams verantwoordelijk zijn voor vroegsignalering en preventie: het voorkomen dat eerste- of tweedelijnszorg moet worden ingezet. In wijkteams zitten een vertegenwoordiger van de gemeente (wijkregisseur) en politie (wijkagent), de woningstichting, sportservice, toezicht en de jongerenwerker.

De sociale teams zijn er voor inwoners met multiproblematiek waarbij eerste- of tweedelijnszorg wenselijk is. In Ede zijn vier sociaal teams (Ede Centraal, Veldhuizen/Kernhem, Ede-Zuid/Bennekom en de Dorpen). Een sociaal team bestaat uit een gemeentelijk coördinator en deskundigen van verschillende zorg- en welzijnsorganisaties, zoals Stimenz, Opella, MEE, jeugdbescherming, RIBW, Leger des Heils en wijkverpleging. Er wordt onderscheid gemaakt tussen interne en externe partners van het sociaal team. De interne partners zijn steeds betrokken bij het sociaal team, de externe partners worden alleen ingezet als hun input bijdraagt aan het te bereiken doel.

Privacy is een gedeelde verantwoordelijkheid van het college

Binnen het college is geen portefeuille privacy en/of

informatiebeveiligingsbeleid toegewezen. Het wordt gezien als een

gedeelde verantwoordelijkheid. Er zijn twee wethouders die zich, gezien hun portefeuille (jeugdzorg en sociale infrastructuur enerzijds; Werk, participatie en inkomen en de Wmo anderzijds), specifiek bezig houden met privacy in het sociaal domein. Deze twee wethouders zijn ook op dit onderwerp zichtbaar voor de raad (door bijvoorbeeld deel te nemen aan de raads werkgroep Herstructurering Sociaal Domein).

### 1.3 Gemeentelijk privacybeleid

#### **Ede beschikt over informatiebeveiligingsbeleid Suwinet**

Het informatiebeveiligingsbeleid Suwinet komt voort uit het vereiste<sup>69</sup> dat iedere gemeente in een beveiligingsplan moet aangeven hoe zij invulling geeft aan de beveiliging van gegevensuitwisseling in het kader van SUWI. Dit beveiligingsplan beschrijft dat de gegevensuitwisseling in SUWI gebaseerd is op beleidsuitgangspunten, die zich richten op rollen van betrokken medewerkers, de toepassing van informatiebeveiliging en verbetermogelijkheden en monitoring.

<sup>69</sup> Regeling SUWI (versie 30 januari 2016), art. 6.4

De Inspectie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid onderzoekt zoals gezegd de informatiebeveiliging rondom Suwinet aan de hand van zeven normen.<sup>70</sup> In het onderzoek van mei 2015 bleek dat de gemeente Ede aan slechts drie van de zeven normen voldeed.<sup>71</sup> Dat ging om de normen 1.3 (een vastgesteld beveiligingsbeleid en –plan), 1.4 (gemeente draagt het beleid op reguliere basis uit) en 13.1 (een formele procedure voor autorisatie en registratie gebruikers). De gemeente heeft vervolgens stappen ondernomen om aan de overige normen te voldoen, onder andere het aanstellen van een privacy officer. Na een nieuw onderzoek door de inspectie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid bleek dat de gemeente aan zes van de zeven normen voldeed.<sup>72</sup> Alleen aan norm 1.5, ‘het actualiseren van het beveiligingsbeleid en -plan aan de hand van een evaluatie’ werd niet voldaan. Hierop heeft de gemeente het beveiligingsbeleid en –plan geevalueerd en geactualiseerd. In april 2016 heeft het college het informatiebeveiligingsbeleid en –plan vastgesteld, waardoor de gemeente aan alle zeven normen voldoet.<sup>73</sup>

### **Grondslag Samenwerken Zorg en Veiligheid geldt als huidig privacybeleid**

Uit de interviews blijkt dat de gemeente Ede op dit moment (juli 2016) geen algemeen privacybeleid kent. Door de juridisch adviseur privacy wordt momenteel aan dit beleidskader en aan een procesbeschrijving gewerkt. In deze procesbeschrijving moet duidelijk beschreven zijn voor welk proces welke gegevens gedeeld kunnen worden, en met welk doel dat moet gebeuren. Naar verwachting is de concepttekst na de zomer 2016 gereed. Voor de omgang met privacy in het sociaal domein geldt nu de Grondslag Samenwerken Zorg en Veiligheid als het leidende beleid. Deze Grondslag is een algemeen document dat niet is toegespitst op de vraagstukken en systemen in Ede. Dit document – dat is vastgesteld door het college – is tot stand gekomen in de Leertuin Zorg en Veiligheid. Deze leertuin is gestart in mei 2015, in samenwerking met de FoodValley-gemeenten (Barneveld, Ede, Nijkerk, Renswoude, Rhenen, Scherpenzeel, Veenendaal en Wageningen). Inhoudelijk wordt deze leertuin begeleid door een begeleidingscommissie, met vertegenwoordigers van het Ministerie van Veiligheid en Justitie, Openbaar Bestuur, het Openbaar Ministerie en een aantal hoogleraren van verschillende disciplines. De Grondslag is ontwikkeld door de gemeente Tilburg met medewerking van het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Hierbij zijn Europese en landelijke wetten, regels en beleid geordend en geïnterpreteerd, opdat er ‘voor de praktijk een eenvoudiger en eenduidiger handelingskader ontstaat’.<sup>74</sup>

70 Verantwoordingsrichtlijn en Normenkader GeVS (23 juni 2011).  
[http://www.bkwi.nl/uploads/media/Verantwoordingsrichtlijn\\_GeVS\\_2011.pdf](http://www.bkwi.nl/uploads/media/Verantwoordingsrichtlijn_GeVS_2011.pdf)

71 Inspectie SZW. Rapport Suwinet ‘Veilig omgaan met elkaar gegevens’ (mei 2015).

72 Brief Inspectie SZW aan gemeenteraad Ede. Onderzoek Veilig gebruik Suwinet 2015, definitief verslag van bevindingen Ede (2 februari 2016)

73 Brief Ministerie van SZW. Rapport SUWInet 2015 Vervolgonderzoek ‘veilig omgaan met elkaars gegevens’ (28 juni 2016).

74 Leertuin Zorg en Veiligheid, p. 1.

De Leertuin richtte zich aanvankelijk uitsluitend op het domein van de Jeugdwet. De gemeente Ede gebruikt de uitkomsten van de leertuin nu echter voor het hele sociale domein. Daarbij heeft de gemeente drie prioriteiten gesteld:

- / Het privacyvraagstuk voor de samenwerking en het delen van gegevens in de sociaal teams en het CJG samen met partners op een verantwoorde manier vormgeven;
- / Het uitzoeken of de uitvraag van informatie door aanbieders t.b.v. de gemeente, en het uitwisselen van informatie tussen professionals en gemeentemedewerkers via telefoongesprekken en het over en weer mailen van stukken op dit moment op een privacy verantwoorde manier gebeurt;
- / Faciliteren dat de gemeente op een privacy verantwoorde manier een solide zorgsignaal rondom een aanbieder kan verkrijgen.<sup>75</sup>

In het Collegevoorstel wordt niet verder geëxpliciteerd wat een solide zorgsignaal inhoudt. Om stappen te zetten op deze drie thema's nam de gemeente zich voor om voor elk onderwerp een startdocument te ontwikkelen. Uiteindelijk is niet gekozen voor de werkwijze met startdocumenten. Uit de gesprekken blijkt niet dat de prioriteiten worden betrokken in de ontwikkeling van het algemene privacybeleid.

## Grondslag is de basis voor samenwerking in het sociale domein

### Uitgangspunten van de Leertuin

De Leertuin kent een drietal documenten: het Privacyreglement, een algemeen aansluitdocument en de Grondslag Samenwerken Zorg en Veiligheid. De Grondslag stelt dat het de bedoeling is van de decentralisaties 'dat persoonsgegevens die in het ene doel voor de daartoe omschreven doelen worden verwerkt, in de overige delen voor andere doelen kunnen worden gebruikt'.<sup>76</sup> Op die manier kan tegemoet worden gekomen aan de visie 'één gezin, één plan, één regisseur'. De gemeente Ede gebruikt de Grondslag als basis voor de samenwerking met betrokken partners. Dit zou er voor moeten zorgen dat alle partners dezelfde interpretatie hebben van de omgang met persoonsgegevens. De Grondslag vermeldt dat een 'aansluitdocument' het gewenste instrument is om deze afspraken in vast te leggen.

Het vertrekpunt bij het (vroegtijdig) delen van informatie is volgens de Grondslag niet alleen het belang van de individueel betrokkenen, maar ook het belang voor de omgeving (zoals bij overlast) en het maatschappelijk belang. Verder geeft de Grondslag aan dat deze belangen vaak niet gediend worden doordat professionals en ambtenaren uitgaan van een behoudende interpretatie van de geldende wetten en regels. Er is vaak meer mogelijk dan wordt gedacht, zo stelt de Grondslag.

<sup>75</sup> Collegevoorstel bij Leertuin samenwerken aan veiligheid (2015, p.2)

<sup>76</sup> Grondslag Samenwerken Zorg en Veiligheid, p. 2.

De Grondslag gaat uit van de volgende uitgangspunten (geparafraseerd):

- 1 Eigen verantwoordelijkheid van burgers voor actieve participatie, regievoeren over eigen leven en voorzien in eigen levensonderhoud.
- 2 'Eigen kracht' is daartoe het gereedschap. De overheid bemoeit zich niet 'achter de voordeur'.
- 3 Bij onvoldoende eigen kracht wordt integrale zorg en steun verleend gericht op de behoefte en noden van de burger, met als doel deze eigen kracht te vergroten.
- 4 De bescherming van de persoonlijke levenssfeer - privacy - van de individuele burger staat voorop. Ook en juist indien gegevens worden gedeeld.
- 5 Uiterste zorgvuldigheid in het verwerken van gegevens over deze burgers, waarbij een misverstand is dat geen of weinig gegevens delen altijd het beste is.<sup>77</sup>

### **Volgens de Grondslag is er wettelijk genoeg ruimte voor integraal werken: doelbinding staat voorop**

In de Grondslag worden verschillende wetgevingen nagegaan, waarop geconcludeerd wordt dat er genoeg ruimte is om de visie van integraal samenwerken (één gezin, één plan, één regisseur) te kunnen uitvoeren.

Het document richt zich vervolgens op die wetten om aan te geven waar bij gegevensdeling rekening mee moet worden gehouden. Met betrekking tot de Wbp geeft de Grondslag aan dat professionals de vraag moeten stellen: welk doel dien ik met het delen van gegevens? Het gaat er hierbij om dat het verwerken van gegevens alleen kan gebeuren met een reden. Hiermee wordt voldaan aan artikel 7 van de Wbp, dat een "*welbepaald, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigd doel*" is vereist, ook wel 'doelbinding' genoemd. Voor het bepalen van dit doel noemt de Grondslag drie afwegingen: waarborgen van menselijke waardigheid; het bieden van zorg op maat; en het voorkomen van overlast en het beperken van maatschappelijke kosten.

### **Het transparantiebeginsel vervangt het vragen om toestemming**

Artikel 8a van de Wbp noemt de eis voor het verwerken van persoonsgegevens dat "*de betrokkene voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend*". De Grondslag geeft aan dat dit het probleem is waar professionals al tijden tegen aan lopen: kwetsbare burgers geven vaak geen toestemming. De Grondslag stelt dat er voldoende wettelijke ruimte is om ook zonder ondubbelzinnige toestemming persoonsgegevens te verwerken. Het gaat hier om de wettelijke verantwoordelijkheden van gemeenten om te zorgen voor kwetsbare burgers<sup>78</sup>, maar ook wanneer het verwerken van de gegevens van vitaal belang is.<sup>79</sup>

<sup>77</sup> Grondslag Samenwerken Zorg en Veiligheid, p. 54

<sup>78</sup> Wet bescherming persoonsgegevens, art. 8 sub c geeft aan dat persoonsgegevens verwerkt mogen worden indien dit noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen.

<sup>79</sup> Wet bescherming persoonsgegevens, art. 8 sub d.

De Grondslag stelt daarom voor *“om het vragen om toestemming voor die situaties waarin professionals van te voren weten dat zij het antwoord van de betrokken burger zullen accepteren en respecteren. Zo niet, dan wordt niet om ‘toestemming’ gevraagd en dus ook niet om een - juridisch zinloze - handtekening te zetten, ook niet van tevoren!”*<sup>80</sup> In de plaats daarvan kan gebruik worden gemaakt van het transparantiebeginsel, dat is vervat in artikel 33 en 34 van het Wbp. Het transparantiebeginsel betekent dat het voor iedereen duidelijk moet zijn welke gegevens er van hem of haar zijn vastgelegd en met wie deze gegevens worden uitgewisseld. In de praktijk komt dit er op neer dat het aan cliënten wordt uitgelegd dat gegevens worden gedeeld, met wie en waarom. Wanneer een cliënt daar bezwaar tegen heeft, is het aan de professional om deze bezwaren te wegeen.

### Het Zwitsers zakmes als afwegingsinstrument voor professionals

De Grondslag beschrijft het begrip juridisch Zwitsers zakmes, een eenvoudig instrument dat professionals leidt naar de kern van de zaak. Wanneer een professional zich afvraagt of gegevens gedeeld mogen worden hanteert hij het Zwitsers zakmes in het maken van de afweging. Het zakmes baseert zich op drie principes, namelijk subsidiariteit (wordt de minst ingrijpende maatregel genomen?), proportionaliteit (hoe verhoudt de actie zich tot het doel?) en doelmatigheid (is het de meest geschikte handelswijze).<sup>81</sup> Bij het afwegen van elk van deze principes geldt dat professionals de afweging moeten motiveren en documenteren.

### Algemene afspraken met zorgpartners worden vastgelegd in een aansluitdocument

Vanuit de Leertuin is aanbevolen om partners van de gemeente Ede te laten aansluiten bij de uitgangspunten van de Grondslag, het privacyreglement en het algemeen aansluitdocument. Hiertoe is een algemeen aansluitdocument voor Ede opgesteld.<sup>82</sup> In het document komt een aantal artikelen aan de orde: het doel van de samenwerking, verantwoordelijkheid, casusoverleg, persoonsgegevens, duur en opzegging, werkafspraken en evaluatie en klachtenopvang. Het document is vrij algemeen van aard. Bij ‘verantwoordelijkheid’ staat ‘de gemeente Ede en samenwerkende partners zijn op de hoogte van elkaars algemene taken en verantwoordelijkheden en weten wat zij van elkaar mogen verwachten’, zonder dat die taken en verantwoordelijkheden worden geëxpliciteerd. Over klachtenopvang wordt het volgende gezegd: *“de gemeente Ede draagt zorg voor een deugdelijke – zo onafhankelijk mogelijke – opvang van klachten op het gebied van uitwisseling van gegevens over burgers”*.

80 Grondslag Samenwerken Zorg en Veiligheid, p. 75.

81 Wet bescherming persoonsgegevens, art. 8, Memorie van Toelichting Wbp, paragraaf 4.2

82 Vastgesteld door het college op 6 oktober 2015.

Bij het artikel 'persoonsgegevens' staat dat het verwerken van persoonsgegevens overeenkomstig met het privacyreglement zal plaatsvinden en dat de gemeente en partners er zorg voor dragen dat het (eventueel) eigen privacyreglement in overeenstemming is met het privacyreglement van de gemeente.

### **Privacyreglement beschrijft meer in detail taken en verantwoordelijkheden**

Het privacyreglement geldt als bijlage bij het aansluitdocument en is van toepassing op alle geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde persoonsgegevens. Het gaat hierbij over het verwerken van persoonsgegevens van preventie tot aan zorg- en hulpverlening. Het Zwitsers zakmes wordt vermeld als belangrijk afwegingsinstrument voor het verwerken van persoonsgegevens. In het reglement wordt aangegeven dat zorgverleners naast een gezamenlijk dossier zelf een dossier bijhouden. Ook worden de verantwoordelijkheden van betrokkenen uiteengezet, waarbij de coördinator van het casusoverleg een grote rol heeft. Hij houdt – in opdracht van het college van B&W - toezicht op naleving van het privacyreglement. Het college van B&W is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals bedoeld in het Wbp. Verder wordt beschreven wie toegang tot gegevens in een registratiesysteem heeft: de daartoe aangewezen coördinator van het casusoverleg; de bij de (zorg)vraag betrokken hulpverleners; de verantwoordelijke<sup>83</sup>; de bewerker. Het privacyreglement beschrijft nog andere zaken, bijvoorbeeld over hoe cliënten geïnformeerd worden, hoe zij bezwaar kunnen maken, het recht op inzage, correctie en verzet, de bewaartermijn van gegevens, beveiliging en geheimhoudingsplicht. Tot slot gaat het privacyreglement in op de klachtenprocedure. Cliënten hebben het recht om een klacht in te dienen wanneer hij meent dat de gegevensuitwisseling niet conform het privacyreglement plaatsvindt. Als de klacht gaat over een persoon, moet de klacht worden ingediend bij de organisatie waar die persoon werkzaam is.

### **Grondslag is ondanks kanttekeningen van praktische waarde**

De uitgangspunten van de Grondslag zijn met verschillende zorgaanbieders besproken. Hieruit bleek het transparantiebegrip verschillend werd geïnterpreteerd. Zo was er onduidelijkheid over hoe het transparantiebegrip zich verhoudt tot de geheimhoudingsplicht waar zorgverleners mee te maken hebben. Om zorgvuldigheid in het proces te borgen, is het triagemodel van de VNG aanvullend ingebracht in de leertuin. Hierdoor is er sprake van meerdere momenten waarop getoetst wordt welke informatie er noodzakelijk is en wie deze informatie zou moeten inzien.

---

83 'De natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die of het bestuursorgaan dat, alleen of tezamen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.' Privacyreglement, p. 2.

Daarnaast geldt dat binnen de gemeente, maar ook landelijk, er nog geen uniform beeld is over de interpretatie van toestemming vragen. Zo wordt door privacyjuristen geadviseerd om alleen toestemming te vragen als het gegevensdelen noodzakelijk is, terwijl door andere instanties de nadruk wordt gelegd op altijd vragen om toestemming. Ook zijn er vanuit de juridische hoek zorgen geuit over de interpretatie en toepassing van het begrip 'noodzakelijkheid'.<sup>84</sup> De basis van de Grondslag wordt desondanks gezien als een goed model, dat vooral in de praktijk zijn waarde bewijst. De nadruk ligt in de Grondslag op zorgvuldige, professionele en praktische afweging, waarbij het doel van informatiedeling op de voorgrond staat.

### De invoering van de opbrengsten uit de Leertuin is in ontwikkeling

In de eerste helft van 2015 is een interne projectgroep aan de slag gegaan, met een vertegenwoordiging uit sociaal teams, CJG, sociaal-interventieteam, veiligheidshuis, afdeling Werk, Participatie en Inkomen en ICT. Het werk van deze projectgroep heeft er toe geleid dat de Grondslag Samenwerken Zorg en Veiligheid, het privacy reglement en het algemeen aansluitdocument ter vaststelling voor werden gelegd aan het college. Het algemeen aansluitdocument is gericht op de samenwerkingsverbanden Sociaal team, CJG, sociaal interventie team, zorgteams, veiligheidshuis en veilig thuis. In dit aansluitdocument zijn regels voor structurele casuïstiek-overleggen vastgelegd. Een belangrijke bevinding van de projectgroep is dat de algemene handelswijze vooralsnog niet eenduidig is en dat een aantal werkprocessen moet worden herzien op subsidiariteit, proportionaliteit en doelmatigheid.<sup>85</sup> De Leertuin heeft uiteindelijk tot het privacyreglement geleid en aan het bewustzijn van medewerkers rondom privacy is in trainingen gewerkt.

Uit 'Het is mensenwerk' blijkt dat de gemeente Ede in de nieuwe zorgstructuur ICT voorzieningen wil gebruiken die aansluit bij de zelfredzaamheid van de burger en de professional ondersteunt in zijn eigen werk én in de samenwerking met andere maatschappelijke partners.<sup>86</sup> De decentralisaties stellen eisen aan informatievoorziening en ICT. Ede legt de prioriteit voor de ontwikkelingen van ICT voorzieningen bij een gezamenlijk integraal en digitaal klant dossier. Met betrekking tot de verschillende systemen die al in de gemeente Ede werden gebruikt is besloten om deze terug te brengen naar logisch gegroepeerde aantallen in plaats van het ontwikkelen van één nieuw systeem waar alle taken van het Sociaal Domein in naar voren komen.<sup>87</sup>

84 Ambtelijke notitie 'Praktische toepassing bestuurlijk standpunt Leertuin privacy', 7 juli 2015.

85 Collegevoorstel bij Leertuin samenwerken aan veiligheid, p. 2

86 Het is mensenwerk! Toegang en sturing in het sociaal domein. Gemeente Ede (2013), p. 20

87 Het is mensenwerk, p.21

## Algemeen aansluitdocument voor eenduidige interpretatie van privacy

Het algemene aansluitdocument bij de Grondslag Samenwerken Zorg & Veiligheid beschrijft voor de samenwerkingsverbanden sociaal team, CJG, Sociaal interventie team, zorgteams, veiligheidshuis en veilig thuis wat de voorwaarden zijn om te kunnen aansluiten op de grondslag Samenwerken Zorg en Veiligheid en daarmee op de Leertuin. Deze organisaties waren ook deelnemer aan de Leertuin. Als doel van de samenwerking wordt beschreven om tot een sluitende keten van ondersteuning, zorg- en hulpverlening te komen met een eenduidige interpretatie van de wet- en regelgeving op het gebied van privacy.<sup>88</sup> Ook wordt beschreven dat gegevensuitwisseling slechts kan plaatsvinden overeenkomstig het bijbehorende privacyreglement. Het privacyreglement van zorgpartners én van de gemeente moet in overeenstemming zijn met het privacyreglement van de Leertuin.

## Aansluitdocumenten zijn nog in concept, zorgpartners zijn niet op de hoogte

Naast het algemene aansluitdocument moet er voor iedere zorgpartner ook een apart aansluitdocument ontwikkeld worden. Tijdens de 3e action-learning bijeenkomst (december 2015) is geconcludeerd dat de werkwijze nog te veel in beweging is om vast te leggen in convenanten. Het is te vroeg voor een stollingsmoment. Daarom is voorgesteld om de leertuin te verlengen en pas aan het einde daarvan convenanten op te stellen.<sup>89</sup> Inmiddels zijn er voor een aantal zorgpartners/samenwerkingen aansluitdocumenten in concept opgesteld. Dit geldt voor het sociaal team, CJG, kernteam en CJG MDO (multidisciplinair overleg), wijkteam, sociaal interventie team, zorgteams, Veiligheidshuis en Veilig Thuis. Met deze aansluitdocumenten wordt afgesproken dat het uitwisselen van persoonsgegevens gebeurt volgens het privacyreglement dat hoort bij de grondslag (bijlage 2).<sup>90</sup>

Verschillende zorgpartners zijn echter niet op de hoogte van deze concept aansluitdocumenten. Uit interviews blijkt dat het voor hen onduidelijk is welke stappen de gemeente op dit moment zet om met zorgpartners afspraken over privacy en informatiebeveiliging te maken. Voor de omgang met privacy baseren zorgorganisaties zich op hun eigen privacybeleid. In de contracten die zij hebben met de gemeente of regio is opgenomen dat zorgorganisaties zorgdragen voor privacybeleid, maar er zijn geen afspraken gemaakt waaraan dergelijk beleid zou moeten voldoen, zo wordt aangegeven.

Voor organisaties waar de gemeente geen contractuele relatie mee heeft, zoals scholen en huisartsen, zijn op dit moment geen afspraken gemaakt over de omgang met privacy.

<sup>88</sup> Aansluitdocument Grondslag Samenwerken Zorg en Veiligheid, art. 2.

<sup>89</sup> Verslag 3<sup>e</sup> action-learning bijeenkomst Ede, p.1.

<sup>90</sup> Aansluit document Grondslag Samenwerking Zorg & Veiligheid, p.3.



### **Intentieverklaring voor afspraken met sociaal teams**

In februari 2016 is er met door de deelnemers van het sociaal team een intentieverklaring afgesloten. Over privacy wordt hierin gezegd dat deelnemende partijen zich moeten houden aan de landelijke wet- en regelgeving. Er wordt expliciet gerefereerd aan de uitkomsten van de leertuin. De leertuin leidt tot de veronderstelling dat voor goede samenwerking het delen van informatie nodig is, waarbij transparantie over het delen van gegevens één van de uitgangspunten is. Ook wordt er in de intentieverklaring verwezen naar de drie basisbegrippen van het Zwitsers zakmes (subsidiariteit, proportionaliteit, doelmatigheid). De intentieverklaring gaat echter niet in op onderlinge verantwoordelijkheden (tussen gemeente en overige deelnemende partijen), afspraken over eventuele klachten omtrent privacy en verantwoording over de omgang met gegevens.

### **Privacy heeft beperkte rol in het beleid voor regionale zorginkoop**

Voor de uitvoering van de Jeugdwet werkt de gemeente Ede samen met de gemeenten in de regio Foodvalley (Barneveld, Ede, Nijkerk, Renswoude, Rhenen, Scherpenzeel en Veenendaal). Het Regionaal Beleidsplan Foodvalley 2015-2018 fungeert als uitgangspunt voor de inrichting van regionale inkoop. De visie en uitgangspunten in het beleidsplan richten zich specifiek op de wijze waarop jeugdhulp vorm moet worden gegeven. Een onderdeel daarvan is dat de 'veiligheid van de jeugdige voorop staat', wat volgens het plan ook betekent dat het systeem waarin kinderen worden toevertrouwd aan zorgaanbieders veilig moet zijn.<sup>91</sup> De bescherming van privacy wordt hierbij niet specifiek genoemd. Privacy komt alleen beperkt aan bod wanneer het beleidsplan mogelijke prestatie-indicatoren worden besproken. Indicatoren de kwaliteit van de zorgstructuur/het zorgnetwerk zouden volgens het beleidsplan 'iets' moeten zeggen over het functioneren van het netwerk, slim samenwerken en privacy.<sup>92</sup> Dit is verder niet uitgewerkt in het beleidsplan. Uit interviews blijkt ook dat in gesprekken met 40 grote aanbieders die ieder kwartaal in FoodValley-verband worden gevoerd privacy geen expliciet onderwerp is.

## **1.4 Controle op privacy**

### **Privacy officer aangesteld voor toezicht en advies; privacy-driehoek vergroot bewustzijn medewerkers rondom privacy**

Sinds oktober 2015 heeft de gemeente Ede een privacy-officer/security-adviseur aangesteld. Daarmee loopt Ede vooruit op de nieuwe Europese privacywetgeving. Deze functionaris vormt samen met een juridisch adviseur privacy en een adviseur informatiebeveiliging de 'privacy-driehoek' binnen

<sup>91</sup> Regionaal beleidsplan FoodValley 2015-2018, p. 8.

<sup>92</sup> Regionaal beleidsplan FoodValley 2015-2018, p. 34.

de gemeente Ede. Deze driehoek komt elke twee weken bij elkaar. Samen stimuleren zij het bewustzijn van medewerkers op het gebied van privacy. Dit gebeurt door gevraagd en ongevraagd advies te geven. Zo stimuleert de privacy officer het bewustzijn door bijvoorbeeld alle afdelingen te bezoeken om uitleg te geven over de meldplicht datalekken. Ook wordt opgehaald met welke thema's wordt geworsteld. Een wens is om binnen afdelingen vakspecifieke kennis over privacy te waarborgen. Het idee is dat op afdelingen zelf medewerkers worden aangewezen of aangesteld die meer kennis hebben van privacy op hun eigen domein. Ook ziet de driehoek dat leidinggevenden zich nog meer bewust moeten worden van privacyvraagstukken.

De privacy-officer vervult de functie van 'Functionaris Gegevensbescherming', die als taak heeft om binnen de gemeente toezicht te houden op de naleving van de Wbp. Ook bereidt de privacy officer de gemeente voor op de Europese privacy verordening.

De functie is bewust geplaatst bij de afdeling Concern Control, om de onafhankelijke positie van de privacy officer te benadrukken. Tegelijkertijd heeft de privacy officer op dit moment nog een meedenkende, adviserende rol. Het gaat hierbij om de juiste thema's op de agenda te zetten en bewustwording te stimuleren. Een eerste stap hierin is een 0-meting om te onderzoeken wat de huidige stand van zaken is op het gebied van privacy. Deze 0-meting zorgt al voor bewustwording: er worden bijvoorbeeld vragen gesteld over bepaalde thema's waar in de meting naar gevraagd wordt, zoals het meldpunt datalekken. De verwachting is dat de adviserende rol van de privacy officer op den duur verschuift naar de toezichthoudende rol.

De juridisch adviseur ontvangt vooral vragen over privacy vanuit het sociaal domein. Er komen vooral veel vragen die raken aan het delen en bewaren van persoonsgegevens. De juridisch adviseur is de functionaris die momenteel bezig is met het ontwikkelen van een algemeen privacybeleid.

### **Interne en externe controle van systemen verschilt per systeem**

Binnen het sociaal domein is er op gemeentelijk niveau sprake van verschillende registratiesystemen: MensCentraal (registratie van meldingen en aanvragen voor maatschappelijke ondersteuning en zorg), Suwinet (registratie van persoonlijke gegevens in de keten van werk en inkomen) en GWS4all (een registratie- en informatiesysteem van Centric ten behoeve van de werkprocessen in de keten van werk en inkomen).<sup>93</sup> De toegang tot Suwinet is strak geautoriseerd. Hiervoor zijn zowel (verplichte) externe als interne audits. Ede vraagt maandelijks bij Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen (BKWI) een rapportage over het gebruik op. Dit is een geanonimiseerde standaard-rapportage voor gemeenten waarin met name opvallende vraagpatronen signaleerd worden.

<sup>93</sup> In interviews is de beveiliging van GWS4all niet ter sprake gekomen. Het gebruik van GWS4all kent ook geen plek in het Informatiebeveiligingsbeleid 2016.

Dit is een verplichting vanuit de beveiligingsnormen. Uit interviews blijkt dat Ede daarnaast twee keer een bijzondere - niet geanonimiseerde rapportage opvraagt voor de interne audit.

De toegang tot Suwinet wordt regelmatig besproken met geautoriseerd personeel. Er is angst ontstaan naar aanleiding van een incident enkele jaren geleden (ontslag op basis van onjuist gebruik). Uit een evaluatie met gebruikers van Suwinet (die verplicht is i.v.m. de BIG) is dit naar voren gekomen. Dit onderwerp is behandeld in een kenniscarrousel, waar medewerkers kennis delen over een vooraf vastgesteld onderwerp.

Voor het gebruik van Suwinet is een steekproef onder het gebruikersgedrag verplicht. Dat gebeurt twee keer per jaar. Wanneer er opvallende uitkomsten zijn, wordt dat teruggelegd bij de medewerkers. De huidige tendens is dat medewerkers zelfs te voorzichtig zijn met het gebruik van Suwinet.

De check op MensCentraal is minder sterk ontwikkeld in vergelijking met Suwinet. Volgens geïnterviewden is dat in zekere zin ook minder nodig, omdat minder personen geautoriseerd zijn voor MensCentraal. MensCentraal logt het gebruikersgedrag, maar niet uitgebreid. Verbeteringen van het controlesysteem wordt besproken met de ontwikkelaar van MensCentraal via de regiegroep.

### Beeld over informatievoorziening aan raad verschilt

Het college informeert de raads werkgroep Herstructurering Sociaal Domein over de ontwikkelingen op het gebied van privacy. In de raads werkgroep is namens het college door verschillende ambtenaren de wetgeving rondom privacy toegelicht, zijn de uitkomsten van de leertuin gedeeld en ook inzicht gegeven in de achterliggende systemen. De raads werkgroep vraagt actief naar de stand van zaken rondom privacy, waarbij de raads werkgroep zich vooral richt op de waarborging van zorgvuldige omgang met privacy. De Sociale Monitor, waarin de uitvoering van de taken binnen het sociaal domein in cijfers wordt uitgedrukt, is ook samen met de raad ontwikkeld. Er wordt nu overwogen om privacy ook in de Sociale Monitor op te nemen.

Naast de raads werkgroep zijn er verschillende manieren waarop de raad informatie kan inwinnen over het sociaal domein. Vanuit het college worden raadsleden geïnformeerd over de ontwikkelingen in het privacybeleid.

Vanwege de omvang van het sociaal domein is de raad afhankelijk van informatievoorziening door college en ambtelijke organisatie. Deze afhankelijkheid en de complexiteit van het vraagstuk privacy in het sociaal domein maken dat de raads werkgroep zich over dit onderwerp niet goed op de hoogte gehouden voelt. In interviews wordt aangegeven dat de werkgroep momenteel vooral gegevens ontvangt. Ze waarderen de inspanningen van de ambtelijke organisatie om via workshops meer uitleg te geven, maar hebben behoefte aan meer informatie over concreet privacybeleid, knelpunten en algemene informatie over het sociaal domein. De raads werkgroep heeft behoefte aan een helderder beeld van waar de gemeente staat.

## 1.5 Normbeoordeling en bevindingen rekenkamercommissie

### Bevindingen rekenkamercommissie samengevat

Ten aanzien van het beleid rondom privacy, valt de rekenkamercommissie het volgende op:

- / De Grondslag 'samenwerken aan Zorg' geldt als fungerend privacybeleid voor het sociale domein. Deze behandelt de relevante juridische kaders.
- / In de Grondslag is een aantal bepalingen vastgelegd over de borging van privacy.
- / De rolverdeling tussen raad en college is slechts ten dele geëxpliciteerd.
- / Er is nog geen algemeen geldend privacybeleid.
- / Convenanten met zorgpartners over uitwisseling van persoonsgegevens zijn er niet, deze zijn nog in ontwikkeling.
- / Er zijn geen afspraken gemaakt met de zorgpartners over verantwoording met betrekking tot omgaan met privacygevoelige gegevens.
- / De raad heeft geen informatie ontvangen over de wijze waarop de zorgpartners met privacygevoelige gegevens omgaan.
- / Om de juiste omgang met privacygevoelige gegevens te borgen zijn er in het bewustzijn van medewerkers nog verbeterpunten noodzakelijk.

### Toetsing aan de normen

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

Deelvragen	Norm	Toetsing
<b>Beleid</b>		
<p>Met welke landelijke wetgeving over privacybeleid (o.a. vanuit Jeugdwet, Participatiewet, WMO, BRP, WBP, Archiefwet en Europese wetgeving) heeft de gemeente in het sociale domein te maken?</p>	<p>In het privacybeleid van de gemeente ten aanzien van het sociale domein wordt verwezen naar de relevante wettelijke kaders.</p>	<p><b>Voldaan:</b> Het SUWI-beveiligingsplan is gebaseerd op de regeling SUWI. In 'Het is mensenwerk' wordt verwezen naar de 'landelijke voorschriften van het Ministerie, KING en VNG'. De grondslag 'Samenwerken aan Zorg en Veiligheid', dat geldt als het fungerende privacybeleid voor het sociaal domein, behandelt de relevante juridische kaders, waaronder zowel nationale wetten als internationale verdragen.</p> <p>Er is nog geen algemeen privacybeleid. Daarom kan nog niet worden beoordeeld of dit beleid voldoet aan de relevante wettelijke kaders.</p>
<p>Voldoet het privacybeleid van de gemeente in het sociale domein aan de landelijke wetgeving?</p>	<p>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><b>Deels voldaan:</b> Met de grondslag 'Samenwerken aan Zorg en Veiligheid' heeft de gemeente een aantal bepalingen vastgelegd over de borging van privacy, zoals het gebruik van het juridisch Zwitsers zakmes. De rolverdeling tussen college en raad is slechts ten dele geëxpliciteerd, bijvoorbeeld in 'Het is mensenwerk' en het privacyreglement. Het college voelt zich in de praktijk verantwoordelijke voor het onderwerp 'privacy', waarbij er geen portefeuillehouder is toegewezen.</p>
<p>Heeft de gemeente met haar zorgpartners contracten of convenanten afgesloten waarin staat beschreven op welke wijze er moet worden omgegaan met de uitwisseling van privacygevoelige gegevens?</p>	<p>De gemeente heeft met zorgpartners convenanten afgesloten waarin de voorwaarden voor uitwisseling van persoonsgegevens staan;</p>	<p><b>Niet voldaan:</b> De intentie van de Leertuin is dat er aansluitdocumenten worden afgesloten met alle betrokken zorgpartners. Deze convenanten zijn nu nog in ontwikkeling. Voor het sociaal team wordt nu een intentieverklaring gehanteerd, waarin naar de uitgangspunten van de leertuin wordt verwezen.</p>
<p>Is er binnen de gemeentelijke organisatie een controlemechanisme aanwezig dat zorgt voor een juiste toepassingswijze van privacygegevens?</p>	<p>Binnen de gemeentelijke organisatie is een controlemechanisme aanwezig dat er voor zorgt dat er op de juiste wijze wordt omgegaan met privacygevoelige gegevens.</p>	<p><b>Deels voldaan:</b> De privacyofficer zal zich op den duur meer presenteren als een toezichthouder op de uitvoering van het privacybeleid in de gemeente. Deze rol is nu nog in ontwikkeling. Het bewustzijn van medewerkers omtrent de omgang met privacygevoelige gegevens moet op meerdere punten nog worden verbeterd.</p>
<p>Zijn er afspraken gemaakt over de verantwoordingswijze van het privacybeleid van de gemeente én de zorgpartners van de gemeente?</p>	<p>a. De gemeente heeft met de zorgpartners formele afspraken gemaakt over hoe zij de omgang met privacygevoelige gegevens van inwoners verantwoorden. b. De gemeenteraad is actief geïnformeerd over de wijze waarop de zorgpartners de privacy van de inwoners waarborgen.</p>	<p>a. <b>Niet voldaan:</b> Over de verantwoording van privacygevoelige gegevens zijn geen formele afspraken gemaakt. In de concept aansluitdocumenten staat genoemd dat de gemeente zicht houdt op het gebruik van het transparantiebeginsel door samenwerkende professionals. Dit is niet verder uitgewerkt en ook in de praktijk vindt geen verantwoording plaats. b. <b>Niet voldaan:</b> De gemeenteraad wordt via de raadwerkgroep HSD geïnformeerd over de wijze waarop wordt omgegaan met privacy in het algemeen. De gemeenteraad heeft echter geen informatie ontvangen over de wijze waarop zorgpartners met privacy omgaan.</p>

## 2. Processen en knelpunten voor inwoners

Dit hoofdstuk gaat in op de werkprocessen van de gemeenten Ede om de privacy van inwoners te waarborgen en de wijze waarop de gemeente Ede omgaat met eventuele knelpunten die inwoners signaleren (deelvraag 6 t/m 9).

### 2.1 Werkprocessen omgang persoonsgegevens

#### Standaard werkproces voor het sociaal domein: screening, intake en regie

Met de komst van de decentralisaties is er een nieuw standaard werkproces ontwikkeld voor het gehele sociaal domein. Hierbij zijn drie stappen belangrijk: screening, intake en regie. In de screeningsfase wordt afgetast wat er aan de hand is (zwaartepunt bepaald). De screening kan door elke consulent van het sociaal domein worden gedaan en ingezien. Op basis van BSN-nummer komt de Klant Informatie Pagina naar voren (in MensCentraal). Hier is op te zien welke andere lopende trajecten er bij de cliënt zijn. Vervolgens vindt de intake-fase plaats, waarna een plan van aanpak wordt opgesteld. De informatie uit de intake-fase kan alleen door collega's van de eigen afdeling worden ingezien. Daarna wordt er een regisseur toegewezen. De regisseur kan vervolgens toestemming geven aan andere zaakondersteuner om aan te haken bij de zaak. Ten minste één regisseur en één collega van dezelfde afdeling kunnen het dossier inzien. Daarnaast is niemand geautoriseerd – ook de applicatiebeheerder niet. Als een regisseur iemand aan de zaak wil toevoegen, maar eigenlijk slechts een deel van de informatie wil delen, dan kan dat ofwel door toestemming te vragen aan de cliënt, of door een deel van de informatie beschikbaar te maken, of door de zaak opnieuw op te maken voor de desbetreffende collega.

De wijze waarop autorisaties voor MensCentraal worden geregeld, kunnen volgens geïnterviewden beschouwd worden als streng. Uit de gesprekken die gevoerd werden, bleek dat vanuit de leertuin eerst een minder streng systeem werd voorgesteld. Medewerkers van het Centrum voor Jeugd en Gezin adviseerden echter om de autorisaties te beperken.

#### Het Zwitsers zakmes geldt als belangrijkste instrument

Het Zwitsers zakmes is het afwegingsinstrument voor de domeinen Wmo en Jeugdwet als het gaat om privacy.<sup>94</sup> Door het zakmes te gebruiken is het vaak

<sup>94</sup> Het Zwitsers zakmes heeft geen betrekking op de Participatiewet (werk en inkomen), omdat het een instrument is om een zorgvraag te benaderen.

duidelijk welke informatie er wel of niet gedeeld mag worden. Een belangrijk vraagstuk hierbij is hoe informatie in de systemen wordt gezet, zonder regels te overtreden. Onder andere vanuit het CJG is hier grote druk op gekomen: het systeem van het CJG mocht alleen worden ingekeken door medewerkers van het CJG, terwijl het systeem dat het sociaal team gebruikt ook door niemand anders mocht worden bekeken. Omdat de cliënt geen negatieve gevolgen mag ervaren die voortkomen uit de beperkingen van het systeem, is hier een oplossing voor bedacht.

Het Zwitsers zakmes is minder bekend bij andere afdelingen, zoals de afdeling Werk, Participatie en Inkomen (WPI). Met een training is het denkproces (Zwitsers zakmes) van de Leertuin ook bij WPI onder de aandacht gebracht. Maar ook als het gaat om handhaving of schuldhulpverlening is het nog niet voor elke medewerker helder hoe er om moet worden gegaan met het vergaren en delen van informatie. Een actuele discussie binnen verschillende afdelingen is bijvoorbeeld het signaleren van opvallende zaken achter de voordeur, zoals dure uitgaven in een arm gezien. De uitkomst van deze discussie is dat er wel anoniem advies kan worden ingewonnen bij collega's, maar dat de informatie niet op persoonsniveau kan worden gedeeld. Het gaat hierbij om het zoeken naar een oplossing, geven geïnterviewden aan. De gemeente probeert zo de eigen kracht van inwoners te vergroten en tegelijkertijd de persoonlijke levenssfeer te beschermen.

### **MensCentraal biedt nog niet alle gewenste functies**

Uit interviews blijkt dat MensCentraal nog niet alle functies biedt die gebruikers wensen. Daardoor moeten gebruikers nog veel registraties handmatig invoeren. Hierdoor ontstaat extra werk en worden gegevens ook in de systemen van deelnemende zorgpartners – uit voorzorg – nog geregistreerd. In interviews is aangegeven dat hier inmiddels oplossingen voor zijn gezocht. Met MensCentraal wordt bekeken, in de regiegroep Nederlandse Vereniging voor Sociale Innovatie (NvSI), wat de mogelijkheden zijn om structurele aanpassingen door te voeren. Een functionaliteit die nu in ontwikkeling is de zaakstapautorisatie. Hierbij wordt het autorisatiemodel aangepast op de drie stappen die in de gemeente Ede worden gehanteerd (screening, intake, regie). Daarmee wordt voorkomen dat er drie keer een zaak moet worden aangemaakt. Het risico dat ontstaat bij het meerdere keren opmaken van dezelfde zaak is dat de managementinformatie niet geheel klopt. Met betrekking tot privacy en informatiebeveiliging worden volgens geïnterviewden evenwel geen risico's gelopen.

### **Concept aansluitdocumenten beschrijven een deel van de werkprocessen**

De werkprocessen in het contact met zorgpartners zouden vastgelegd worden in de aansluitdocumenten. Omdat de aansluitdocumenten nog niet definitief

zijn gemaakt, kan niet gezegd worden dat informatie over deze werkprocessen is vastgelegd. Wel kunnen de concepten dienen als voorbeeld van de inrichting van de werkprocessen.

De aansluitdocumenten komen in overleg met de desbetreffende partner tot stand. Ook over evaluatie kunnen afspraken worden gemaakt, maar dit gebeurt niet altijd. In de documenten wordt aandacht besteedt aan de van toepassing zijnde uitgangspunten bij gegevensdeling, wie er deelnemen aan een bepaald overleg, wat de rollen en verantwoordelijkheden zijn van de deelnemers binnen een samenwerking en wordt eventueel een werkproces benoemd. Voor het sociaal team wordt (in de conceptversie) het werkproces beschreven als bestaande uit de stappen: melding, triage, verrijken (informatie onder teamleden verspreiden), beoordelen, plannen en uitvoeren, monitoren en dossiervorming, eventueel stagnatie en de afsluiting van een casus. Een dergelijke procesbeschrijving kan, wanneer de aansluitdocumenten definitief worden gemaakt, bijdragen aan correcte gegevensverwerking in een overleg.

### **Gemeente loopt het risico op onbeveiligd e-mailverkeer**

Voor de Foodvalley Jeugdhulp wordt op dit moment gebruik gemaakt van een beveiligde emailverbinding van de gemeente Barneveld.<sup>95</sup> Voor Wmo is met ingang van 11 juli een beveiligde emailservice in gebruik genomen. Omdat beveiligd emailverkeer nog niet in de hele organisatie wordt gebruikt loopt de gemeente het risico dat privacygevoelige gegevens onbeveiligd worden verstuurd.

### **Verbeteringen in applicatiebeheer worden doorgevoerd**

Bij elke verandering van functie/ontslag wordt er per applicatie een formulier ingevuld over het gebruik en deze wordt doorgestuurd naar applicatiebeheer. Dit werkt volgens betrokkenen niet efficiënt en is niet waterdicht. De accountant heeft hiervoor al aanbevelingen gedaan.<sup>96</sup> De gemeente wordt geadviseerd het wijzigingsbeheerproces (het registreren wanneer de toegang tot applicaties tussentijds gewijzigd wordt) en het autorisatiebeheerproces (registratie van het toekennen/wijzigen/verwijderen van autorisaties) te formaliseren. Daarnaast moet de gemeente periodiek 'controleren of autorisaties in applicaties in lijn zijn met de functies van medewerkers en medewerkers bij uitdiensttreding tijdig verwijderd zijn'. Geïnterviewden geven aan dat in lijn met de aanbevelingen geformaliseerde processen ontwikkeld worden op instroom, doorstroom en uitstroom van medewerkers door de afdeling P&O. ICT is daar nauw bij betrokken vanwege het verstrekken, aanpassen en intrekken van faciliteiten en toegang tot applicaties en gegevens. Dit geldt ook voor huisvesting in verband met de toegang tot de gemeentelijke gebouwen.

<sup>95</sup> Protocol bedrijfsvoering Jeugd, p. 4.

<sup>96</sup> Rapportage accountant interim-bevindingen controle 2015, 12 januari 2016.



Tussen applicatiebeheer en de privacy officer vindt samenwerking plaats, waarbij de privacy officer op dit moment vooral stimuleert om zaken beter te regelen. Zij is bijvoorbeeld in het adviseursoverleg geweest en heeft daar een presentatie gegeven. Daarna zal de privacy officer meer toetsend te werk gaan. In interviews wordt aangegeven dat de privacy officer tot nu toe (juli 2016) een bewerkingsovereenkomst heeft laten toetsen en daarnaast heeft getoetst wat voor type overeenkomst moet worden gesloten met een onderzoeksbedrijf.

### **Bewustzijn over werkprocessen rondom informatiebeveiliging vraagt de aandacht**

Het bewustzijn over privacy en informatiebeveiliging verschilt per afdeling. Het sociaal team kent geen andere systemen en is zeer alert op het gebruik van MensCentraal. Werk, Participatie en Inkomen werkt bijvoorbeeld ook met GWS, waarbij MensCentraal minder belangrijk is. Eén keer in de drie weken is er 'issue-overleg' tussen een afdelingshoofd en de coördinatoren, waarbij het werkproces en onderliggende systemen worden besproken. Het feit dat over verschillende afdelingen heen wordt gewerkt, vraagt continue aandacht.

De grootste uitdaging vormt de cultuurverandering. Betrokkenen beschrijven dat externen gemakkelijk binnengelaten worden in het gemeentehuis, dat foute links worden aangeklikt, dat laptops open zijn ingericht (waarbij eigen verantwoordelijkheid geldt, maar men niet op de hoogte is van deze eigen verantwoordelijkheid). Op het gebied van techniek wordt overigens wel de juiste beveiliging ontwikkeld, zoals firewalls, encrypties etc. Daarnaast is er relatief veel personeel dat lang bij de gemeente werkt, waardoor men elkaar kent en soms gemakkelijk omgaat met informatiebeveiliging.

Er zijn sessies met ICT, directie en bestuur geweest en sessie met management, applicatiebeheerders en OR zijn ten tijde van dit rekenkameronderzoek gepland en worden nog voor de zomer gegeven. Na de zomer worden sessies verzorgd voor de hele organisatie. In het kader van de invoering van de BIG wordt dit structureel herhaald en een plaats gegeven in het personeelsbeleid. Daar wordt zowel de invalshoek privacy als informatieveiligheid bij gebruikt. In sessies voor het sociaal domein (inclusief WPI) zal de focus liggen op privacy, terwijl in de sessies voor ICT/applicatiebeheer dieper dieper zal worden ingegaan op informatiebeveiliging.

### **Standaardwerkwijze privacy moet nog worden ontwikkeld**

De zorgpartners constateren dat een standaardwerkwijze rondom privacy nog moet worden ontwikkeld. Zij geven aan dat ze geen kennis hebben van een tijdspad voor de ontwikkeling hiervan, of van welke rol de gemeente van de partners verwacht in deze ontwikkeling. Zonder procesbeschrijving en algemeen privacybeleid ontbreken de kaders voor een standaardwerkwijze. Nu is niet duidelijk in welk proces welke gegevens gedeeld kunnen worden, en

met welk doel dat moet gebeuren. Het voordeel van een standaardwerkwijze is dat transparantie richting inwoners en eigen medewerkers ontstaat. Een opgave hierbij is het realiseren van integrale, multidisciplinaire werkwijzen, zoals één gezin, één plan, één regisseur. Hiervoor zijn op dit moment nog te weinig handvatten. Binnen landelijke wetgeving zijn tegenstrijdige bepalingen opgenomen (bijvoorbeeld Jeugdwet vs. Wbp), waardoor informatiedeling tussen gemeente en zorginstellingen op het gebied van jeugdhulp niet altijd mogelijk is, althans volgens het rapport van de Autoriteit Persoonsgegevens.

## 2.2 Algemene klachtenprocedure en klachtenprocedure WPI

### De klachtenprocedure van de gemeente Ede

De gemeente Ede definieert een klacht als *“elke uiting van ongenoegen ten aanzien van een Edese medewerker of het Edese bestuur voor zover het betreft handelingen of het uitblijven daarvan”*.<sup>97</sup> Naast de wettelijke kaders die er zijn voor klachtbehandeling<sup>98</sup> hanteert de gemeente Ede het uitgangspunt dat de gemeente altijd in gesprek gaat met de klager.

Het algemene klachtenproces verloopt zoals hieronder beschreven:

- / Een klacht kan op verschillende manieren binnenkomen.
- / Vervolgens wordt de klacht geregistreerd in het hiervoor bestemde registratiesysteem, waar de informatie een jaar bewaard blijft.
- / Respectievelijk de afdelingsmanager, clustermanager of conerndirecteur behandelen de klachten van hun afdeling. In bepaalde gevallen kan een andere medewerker de klachtbehandelaar zijn.
- / De klachtbehandelaars nemen binnen drie werkdagen contact op met de klager en handelen de klacht binnen twee weken af. Als dit niet haalbaar is, moet in ieder geval aan de wettelijke termijnen voldaan worden.
- / De klachtbehandelaars sluiten de behandeling van een klacht bij voorkeur schriftelijk af.
- / In tweede instantie kunnen de klachten nog behandeld worden bij de Lokale Ombudscommissie Ede.

### Klachtenprocedure duidelijk vastgelegd

Voor het cluster Werk, Participatie en Inkomen is de klachtenprocedure schriftelijk vastgelegd. In de richtlijn klachtbehandeling in Ede wordt beschreven hoe het klachtenproces in de gemeente er uitziet. Centraal uitgangspunt is dat de klachtbehandeling voor de klager laagdrempelig is ingericht en dat het contact met de klager centraal staat. Klachten worden geregistreerd in het hiervoor bestemde registratiesysteem.

<sup>97</sup> Richtlijn klachtbehandeling in Ede (juni 2014), p.2

<sup>98</sup> Algemene wet bestuursrecht (hoofdstuk 9).

Het proces van klachtbehandeling binnen het WPI verloopt als volgt:

- Binnenkomst klacht (digitaal, schriftelijk, telefonisch);
- KCC-registratie registreert klacht en zet deze op naam van de klachtbehandelaar (KB);
- KB gaat in gesprek met klager;
- KB gaat in gesprek met beklagde (voor het CJG en de Sociale teams gaat dit in afstemming met de coördinatoren, indien aan de orde wordt de hiërarchisch leidinggevende van de moederorganisatie van de beklagde betrokken).
- KB doet verslag van hoor en wederhoor, bevindingen, conclusie en aanbeveling(-en);
- KB bespreekt de uitkomst met de afdelingsmanager;
- KB legt, na overleg met de afdelingsmanager, de (re)actie op de aanbeveling(-en) vast;
- KB zorgt voor terugkoppeling naar klager en beklagde.

In de richtlijn klachtbehandeling in de gemeente Ede staat verder het volgende:

Als de afdelingsmanagers geen klachtbehandelaar zijn, dan:

- 1 Zorgen de afdelingsmanagers er voor op de hoogte te blijven/te zijn van de behandelde klachten.
- 2 Zorgen de afdelingsmanagers er voor dat aanbevelingen van de medewerker ter verbetering van de organisatie opgevolgd worden.
- 3 Zijn de afdelingsmanagers eerste achtervang in geval van afwezigheid van de klachtbehandelaars.

### Raad en college geïnformeerd over klachten

De klachtencoördinator stelt op basis van de registratiegegevens en de jaarverslagen van de klachtbehandelaars jaarlijks het gemeentelijk jaarverslag samen. In dit verslag (afkomstig van WPI) worden ook klachten over de Wmo en Jeugd besproken. Het verslag wordt aangeboden aan de directie, het college en de raad en wordt gepubliceerd op de website van de gemeente Ede.<sup>99</sup> In de klachtenrapportage over 2015 zijn geen klachten over privacy opgenomen. Dit kan verschillende redenen hebben (waaronder tevredenheid), maar het zou ook kunnen dat burgers niet weten wat zij mogen verwachten of hoe zij een klacht moeten indienen.

### Verantwoordelijkheden zorgpartners en gemeente nog onduidelijk

De organisaties waarbij de gemeente zorg inkoop moeten een eigen klachtenprotocol hebben. Betrokkenen geven aan dat dit bij grotere organisaties vaak beter geregeld is dan bij kleine organisaties. In contracten

<sup>99</sup> Richtlijn Klachtbehandeling in Ede, juni 2014, p. 6

tussen gemeente en zorgpartners moet geregeld zijn wie verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten. Ook voor burgers moet het duidelijk zijn bij wie zij terecht kunnen. Als er klachten over een zorgpartner binnenkomen ligt de verantwoordelijkheid in principe bij de zorgpartner, zo blijkt uit de gesprekken.

Het gesprek tussen zorgaanbieders en de gemeente over privacy moet nog groeien. Met name van zorgpartners die aangesloten zijn bij het sociaal team zijn er vragen en zorgen over de wijze waarop de gemeente met privacy omgaat. Er is een convenant met het sociaal team gesloten, maar in dit convenant wordt niet besproken wat de verantwoordelijkheden zijn voor de gemeente en zorgpartners als het gaat om klachten van inwoners, informatiebeveiliging en onjuiste gebruik van persoonsgegevens. Een complicerende factor in het sociaal team is dat de gemeente zowel een samenwerkende als opdrachtgevende rol vervult. Hierdoor is onduidelijk bij wie de verantwoordelijkheid ligt wanneer er klachten zijn.

## 2.3 Normbeoordeling en bevindingen rekenkamercommissie

### Bevindingen rekenkamercommissie samengevat

Ten aanzien van de werkprocessen rondom privacy en de wijze waarop Ede en haar zorgpartners met klachten van inwoners omgaan, valt de rekenkamercommissie het volgende op:

- / De gemeente Ede weegt actief af hoe signalering en preventie voldoende kunnen plaatsvinden, zonder dat de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in het geding komt.
- / MensCentraal biedt als systeem nog niet alle gewenste functies. Hierdoor worden gegevens nog wel eens handmatig ingevoerd. Oplossingen worden hiervoor inmiddels wel gezocht.
- / Beveiligd e-mailverkeer wordt nog niet in de hele organisatie gebruikt. Hiermee loopt de gemeente risico op het onbeveiligd versturen van privacygevoelige gegevens.
- / De nodige en gewenste verbeteringen in het applicatiebeheer worden doorgevoerd door de gemeente.
- / Het bewustzijn over privacy en informatiebeveiliging verschilt per afdeling. Niet alle medewerkers zijn zich even bewust van de risico's rondom privacy. Dit vergt een cultuurverandering.
- / Doordat er nog geen lokaal privacybeleidskader en procesbeschrijvingen zijn, ontbreekt het momenteel (juli 2016) aan een standaardwerkwijze.
- / De klachtenprocedure in Ede is helder vastgelegd. Raad en college worden daarnaast periodiek over klachten geïnformeerd. Hier geldt echter ook dat het klachtenproces van de gemeente en dat van zorgpartners onderling onduidelijk is.

### Toetsing aan de normen

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

Deelvragen	Norm	Toetsing
<b>Werkprocessen</b>		
Zijn er in de werkprocessen, die gaan over de verwerking van persoonsgegevens, de taken en bevoegdheden binnen betrokken organisaties omschreven en belegd?	In werkprocessen ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens zijn taken en bevoegdheden helder beschreven en duidelijk belegd.	<b>Deels voldaan:</b> Voor het sociaal team zijn er duidelijke afspraken over de verwerking van persoonsgegevens, taken en bevoegdheden. Het sociaal team kan gebruik maken van het 'juridisch Zwitsers zakmes' bij de beoordeling of gegevens gedeeld moeten worden. De zorgpartners geven echter aan dat niet voor alle zorgpartners – ook buiten het sociaal team - duidelijk is dat het 'juridisch Zwitsers zakmes' gebruikt moet worden. Voor andere afdelingen binnen het sociaal domein is het Zwitsers zakmes ook minder bekend.
Zijn de werkprocessen met de betrokken medewerkers besproken en getoetst op werkbaarheid en risico's?	De werkprocessen zijn - in ieder geval wat betreft het privacyaspect- voor ingebruikname getoetst met betrokken medewerkers op werkbaarheid en risico's.	<b>Deels voldaan:</b> De werkprocessen die in de Leertuin zijn beschreven zijn door de juristen van de gemeente Ede aangescherpt. Deze werkprocessen zijn niet specifiek getoetst op de werkbaarheid en risico's met de betrokken medewerkers. De werkprocessen zijn wel in de leertuin besproken met de betrokken medewerkers en deelnemers van het sociaal team.
Beschrijven de werkprocessen welk soort persoonsgegevens in welk systeem wordt opgeslagen en wie vanuit welke rol de persoonsgegevens mag inzien?	Uit de werkprocessen is op te maken wanneer, door wie en om welke reden privacygevoelige informatie is geraadpleegd.	<b>Deels voldaan:</b> De werkprocessen rondom Suwinet zijn helder beschreven. Een register met autorisaties is hiervoor beschikbaar en het gebruik ervan wordt bijgehouden. Er gelden interne en externe controles. Voor MensCentraal geldt een streng autorisatieprotocol. Voor dit systeem moeten mogelijkheden voor controle nog worden ontwikkeld. Er wordt gewerkt aan het optimaliseren van het beheer van de toegang tot applicaties.
<b>Behandeling van klachten en bezwaren van inwoners</b>		
Worden klachten van burgers - over hoe de gemeente omgaat met privacygevoelige gegevens in het sociale domein - geregistreerd en worden de raad en het college hierover geïnformeerd?	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.	<b>Voldaan:</b> De klachten die de gemeente Ede binnenkrijgt worden geregistreerd. Via de Sociale Monitor wordt hierover gerapporteerd. Voor het cluster WPI geldt dat er een specifiek jaarverslag klachten wordt opgesteld. Zowel in de Sociale Monitor als in het jaarverslag 2015 worden geen klachten over privacy genoemd. Ook buiten deze formele rapportages zijn er geen klachten over privacy bekend bij de gemeente.



# Bijlagen

## Bijlage 1. Bronnen

### Documenten

Voor een overzicht van de gebruikte documenten verwijzen wij naar de voetnoten in de rapportage.

### Interviews

Met de volgende personen is ten behoeve van het onderzoek een gesprek gevoerd:

Naam	Functie	Datum
Sander Taal	Adviseur privacy	2 juni 2016
Erika Steenbrink	Privacy officer	
Ineke Legtenberg	Afdelingsmanager sociaal team en Jeugd	2 juni 2016
Matthijs Bouwman	Wijkregisseur buitendorpen	
Gerlinde Lokhorst	Uitvoerend professional sociaal team	
Leon Meijer	Wethouder jeugd	2 juni 2016
Gerrie Ligtelijn	Coördinerend wethouder sociaal domein	
Bram Koppenaal	Beleidsadviseur Wmo	2 juni 2016
Jan-Peter Stolte	Beleidsadviseur jeugd	
Peter Weersink	Adviseur ICT-middelen	6 juni 2016
Robin Rijntalder	Afdelingsmanager Ontwikkeling en Kwaliteit	
Roel Terwijn	Beleidsmedewerker/manager Stimenz	6 juni 2016
Paul Roeland	Regiomanager Ede, RIBW	17 juni 2016
Rob Boon	Regiomanager Jeugdbescherming	
Eltjo Herder	Gelderland Zorgconsulent Jeugd, 's Heerenloo	
Charifa el Kaddouri	Vertegenwoordigers	17 juni 2016
Rina Moorman	raadswerkgroep 'Herstructurering sociaal domein'	
Ellen Out		
Arie Vink		

## Bijlage 2. Begrippenlijst

**AMHK** – Advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling.

**AP** – Autoriteit Persoonsgegevens (tot 1 januari 2016 College bescherming persoonsgegevens). De AP houdt toezicht op de naleving van de wettelijke regels voor bescherming van persoonsgegevens en adviseert over nieuwe regelgeving.

**BIG** – Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten; gemeentelijke basisnormenkader voor informatieveiligheid.

**CAK** – een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan, belast met de uitvoering van wettelijke taken in het domein van zorg en welzijn, in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

**CISO** – Chief Information Security Officer; specialist op het gebied van de Informatie Beveiligingsfunctie, genoemd in het BIG.

**CBP** – College bescherming persoonsgegevens (sinds 1 januari 2016 Autoriteit Persoonsgegevens (zie AP)).

**GAP-analyse** – Analyse van verschillen tussen de gewenste en de huidige situatie. In het kader van de privacy bij decentralisaties is het doel van de GAP-analyse om gemeenten te controleren of en in welke mate de maatregelen uit de tactische variant van de BIG zijn geïmplementeerd. Hierbij gaat het om gemeenten die het onderzoek uitvoeren of laten uitvoeren.

**GWS** – Registratiesysteem; gemeentelijk klant-volgsysteem

**Jeugdwet** – Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de jeugdhulp. Zij kunnen de zorg dichterbij de inwoners organiseren, maar ook eenvoudiger en goedkoper. De nieuwe organisatie van de jeugdhulp is vastgelegd in de Jeugdwet.

**Juridisch Zwitsers zakmes** – Het toepassen van de eisen van subsidiariteit, proportionaliteit en doelmatigheid.

**Mens Centraal** – Registratiesysteem; het concept MensCentraal is ontwikkeld in opdracht van DIVOSA, VNG en ministerie voor Sociale Zaken. Het gaat om



verschillende ICT-oplossingen voor sociaal maatschappelijke vraagstukken.

**Participatiewet** – Iedereen die kan werken maar daarbij ondersteuning nodig heeft, valt sinds 1 januari 2015 onder de Participatiewet. De wet is er om zoveel mogelijk mensen met of zonder arbeidsbeperking werk te laten vinden. De Participatiewet vervangt de Wet werk en bijstand (Wwb), de Wet sociale werkvoorziening (WSW) en een groot deel van de Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten (Wajong).

**Privacy officer** – Gemeentelijke functie. Deze functionaris heeft als taak het bewustzijn van gemeentelijke medewerkers op het gebied van privacy te vergroten

**Proportionaliteitsbeginsel** – Beslissingen van de staat gaan vaak in tegen het belang of de rechten van individuele burgers, ten bate van het algemeen belang. Het proportionaliteitsbeginsel stelt dat de mate van inbreuk op het individueel belang vanuit een bepaalde maatregel proportioneel moet zijn ten opzichte van het beoogde legitieme doel van die maatregel. In het bijzonder dient de inbreuk nooit groter te zijn dan noodzakelijk is voor het beoogde doel.

**Subsidiariteitsbeginsel** – Organisatiwijze of regel in taakverdeling tussen 'hogere' en 'lagere' openbare overheden. Het houdt in algemene zin in dat hogere instanties niet iets moeten doen wat door lagere instanties kan worden afgehandeld.

**Suwinet** – Registratiesysteem; systeem van informatie-uitwisseling in de keten van werk en inkomen. Uitvloeisel van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen.

**SVB** – de Sociale Verzekeringsbank; uitvoerder van volksverzekeringen in Nederland, zoals pensioen van de Algemene Ouderdomswet (AOW), kinderbijslag, nabestaandenuitkering Algemene nabestaandenwet (AnW) en het persoonsgebondenbudget (pgb).

**Transparantie** – In de context van politiek en bestuurszaken duidt dit begrip op openheid binnen een bestuurlijk of juridisch orgaan, zoals een overheid of een internationale instelling.

**Triage** – Hulpmiddel bij het goed inregelen van privacy in de werkprocessen van de gemeenten voor de decentralisaties. Het is het proces van verhelderen, routeren en escaleren van vragen en casussen waarbij tevens bepaald wordt welke informatie daarbij nodig is. Triage is erop gericht om op een

gestructureerde en gestandaardiseerde manier de mate van integraliteit vast te stellen.

**Wmo** – Wet maatschappelijke ondersteuning; Gemeenten moeten ervoor zorgen dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. De gemeente geeft ondersteuning thuis via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Officieel heet deze wet Wmo 2015.



