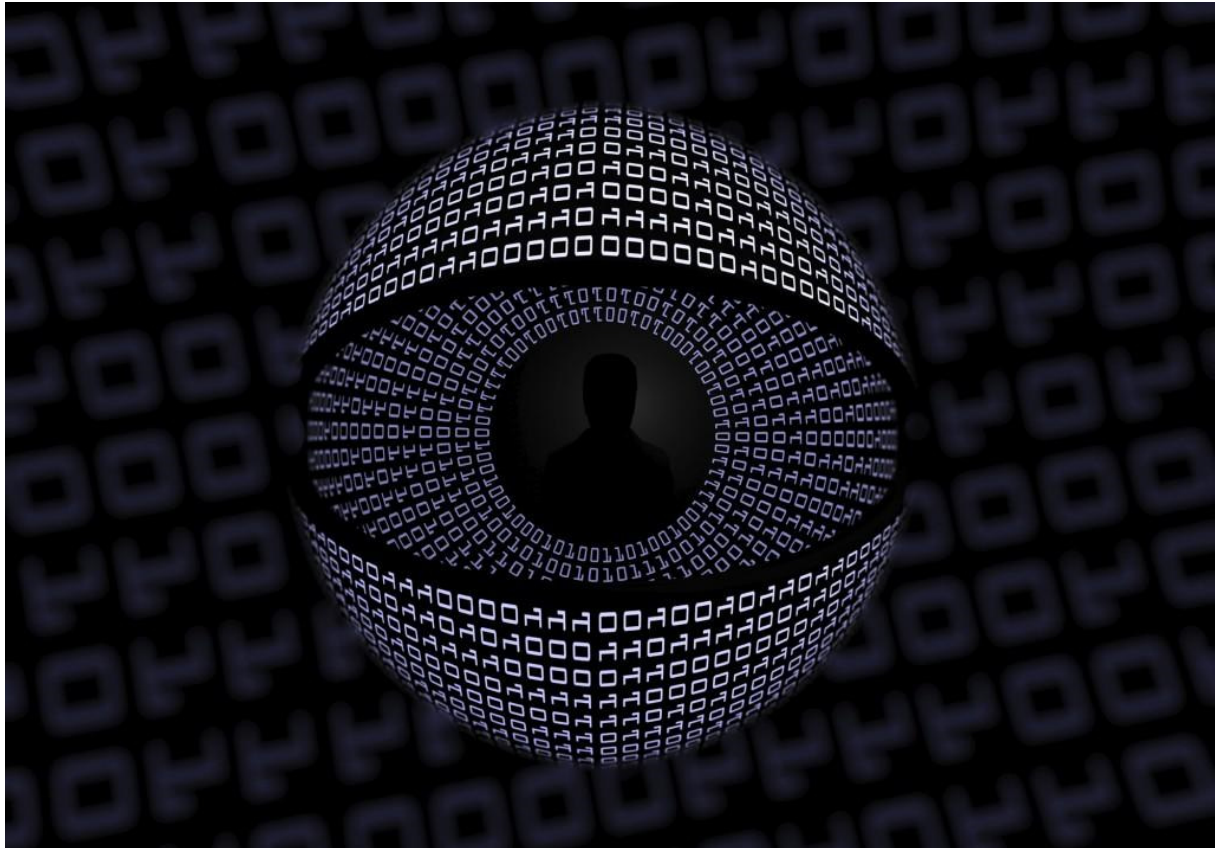


EINDVERSLAG RTA-WERKGROEP ICT & PRIVACY



Deelnemers werkgroep:

Eveline Vink

Hanneke Mijnhart

Wouter Hoge

Ondersteuning griffie:

Marte Smits

Juni 2015 – juni 2016

1. Inleiding

In november 2014 heeft de gemeenteraad het besluit genomen om zich proactief bezig te houden met een aantal onderwerpen.

De raad wilde al geruime tijd invulling geven aan het meer eigenstandig en actief bepalen van de onderwerpen op de eigen agenda. Onder andere ter versterking van de volksvertegenwoordigende, kaderstellende en controlerende rol van de raad.

Tijdens een heidag in oktober 2014 hebben de raads- en commissieleden gezamenlijk onderwerpen bepaald waar de raad zich deze raadsperiode in wil verdiepen. Er zijn acht onderwerpen gekozen en bij elk onderwerp is een werkgroep benoemd die het onderwerp op gaat pakken. Het eindproduct van elke werkgroep kan wisselend zijn.

Eén van de onderwerpen die de raad aandacht wil geven is ICT en Privacy.

In handen heeft u het eindverslag van de werkzaamheden van de Raadsthema-werkgroep “Renkum ICT & Privacy”, die in 2015 met haar werkzaamheden is gestart.

Dit verslag geeft een beknopt overzicht van de werkwijze van deze RTA-werkgroep en sluit af met een advies over de manier waarop privacy opgepakt zou kunnen worden in onze gemeente.

2. Werkzaamheden

De werkgroep is vorig jaar vol goede moed aan de zoektocht over het onderwerp "ICT en privacy" begonnen. Al snel bleek dat het onderwerp erg veelomvattend is en dat je er vanuit heel verschillend perspectief naar kunt kijken.

Omdat het niet duidelijk was of en hoe het onderwerp in de gemeente Renkum 'leefde' zijn in eerste instantie met verschillende mensen uit de ambtelijke organisatie oriënterende gesprekken gevoerd. Naast (beleids-)medewerkers in het sociale domein is ook gesproken met de juridische beleidsmedewerker en medewerkers van ICT.

Vervolgens is er gekeken welke gemeentes veel bezig zijn met privacy. Met twee gemeentes hebben we een afspraak gemaakt om over hun aanpak en bevindingen te praten.

Na het lezen van veel verschillende informatie hebben we vervolgens ook een afspraak gemaakt met de deskundigen van Privacy First.

Door alle gesprekken, artikelen, televisiereportages en ervaringen heeft de werkgroep zich een goed beeld kunnen vormen van het onderwerp.

In het Plan van aanpak heeft de werkgroep als hoofddoel geformuleerd:

"De raad voorzien van die kennis rond privacy vraagstukken, die ervoor zorgt dat de raad zijn kaderstellende, controlerende en toezichhoudende taak rond dit onderwerp goed kan uitvoeren."

De RTA-werkgroep wilde graag aan het einde van haar zoektocht een advies kunnen geven over de manier waarop privacy opgepakt zou kunnen worden in deze gemeente. Dit advies vindt u terug bij de aanbevelingen en conclusies.

2.1. Bijeenkomsten

De werkgroep is ruim twintig keer bij elkaar geweest. Wouter Hoge was door andere werkzaamheden niet in de gelegenheid bij alle vergaderingen aanwezig te zijn, maar hij heeft zijn input naar aanleiding van alle gespreksverslagen toch meegegeven.

2.2. Informatie verzamelen

Inlezen

In eerste instantie is veel tijd besteed aan het onderzoeken van de reikwijdte van het beleidsveld privacy.

Door ons in te lezen en de actualiteit over privacy in de gemeentes op tv en in de bladen te volgen kwamen we in een enorme berg informatie te zitten¹.

Het onderwerp is in ieder geval "hot" in het nieuws. We raakten onder de indruk van alles wat er mis is gegaan op het gebied van privacy afgelopen jaar, bijna elke week waren er incidenten met persoonlijke gegevens die op internet werden gezet, formulieren waarin gemeentes ongeoorloofde vragen stellen of met één formuliertje het delen van alle gegevens met iedereen

¹ Zie ook de leeslijst die is toegevoegd als bijlage 1.

lieten goedkeuren. In gedachten zagen we al “Renkum” boven zo'n krantenkop staan. Dat wil je niet!

De RTA-werkgroep is dan ook steeds meer overtuigd geraakt dat privacy meer aandacht verdient dan het in de meeste gemeenten krijgt. We besloten ons in de eerste plaats te oriënteren op de stand van zaken ten aanzien van privacy in onze eigen gemeente.

Vragen waar we een antwoord op hebben gezocht zijn: Hoe wordt er nu in ons gemeentehuis tegen Privacy aangekeken? Leeft het onderwerp bestuurlijk en ambtelijk? Hoe wordt ermee gewerkt? Is het een actueel onderwerp voor ICT? Is het een beleidsaandachtspunt?

Organisatie raadplegen

Er bleek in de ambtelijke organisatie een werkgroep Privacy te bestaan. We hebben meerdere gesprekken gevoerd met betrokken ambtenaren, zowel uit de werkgroep, als beleidsmedewerkers en medewerkers in het sociale domein.

Korte weergave van het gesprek met de leden van de werkgroep Privacy:

In 2014 is een werkgroep Privacy opgericht in de ambtelijke organisatie. De RTA-werkgroep heeft een gesprek met de initiators.

Het doel van de werkgroep is de verschillende aspecten bij elkaar te brengen om behoeftes in de organisatie en de geldende regelgeving samen te brengen.

Het actuele dilemma: Hoe zorg je dat je het goed doet binnen het wettelijke kader.

Het Bresdo heeft uitgangsprincipes voor privacy geformuleerd die we nu in de 12 samenwerkende gemeentes hanteren. Dat is echter geen protocol.

Er wordt wel degelijk urgentie gevoeld tav de richtlijnen voor privacy. De druk neemt van 2 kanten toe. Nu moet men er elke keer goed over nadenken, dus de behoefte aan een duidelijke richtlijn neemt toe. Aan de andere kant staat de druk vanuit de media, o.a. door het recente misbruik van suwinet.

Conclusie: we moeten het dus met urgentie goed voor elkaar hebben.

Wat doet de burger?

Je hebt het recht om op te vragen wie jouw gegevens heeft ingezien. Voor burgers is echter het recht op het verbeteren van je gegevens en het inzien ervan niet echt bekend en zeker niet toegankelijk.

Om informatie te kunnen delen is toestemming nodig van de burger, dat is de sleutel. Daar moet de overheid wel specifiek om vragen.

Zijn er politieke keuzes te maken?

Volgens de werkgroep is de politieke vraag vooral om helemaal aan de voorkant te bepalen wat voor gemeente we willen zijn. Er zou bijvoorbeeld een kadernota ‘Klantencontact’ door de raad vastgesteld kunnen worden. Dat heeft verschillende elementen in zich qua dienstverlening, communicatie, kosten en privacy. Het gaat niet alleen om het sociale domein.

Aandachtspunten:

- Als het protocol klaar is moet er nog wel een bewustzijns campagne volgen. Niet alleen intern, maar ook voor de burger.
- Het beleid wordt in eerste instantie opgesteld voor het sociale domein, maar het moet wel breed doorgetrokken kunnen worden.
- De Renkumse burger kijkt niet af van de landelijke. Het is goed om incidenten te bespreken.

- Problemen waar men tegenaan loopt zijn bijvoorbeeld met de accountantsverklaring. Van de accountant moet je kosten/uitgaven specificeren, van de privacyregelgeving mag je geen persoonsgegevens van cliënten openbaar maken.
- Bij het maken van regels wordt ook vaak gekeken vanuit stadssituaties (centrumgemeente) en dat is weldegelijk anders dan een dorpscultuur.
- Het medisch beroepsgeheim is een lang beschermd recht.
- Digitale dossiers zijn een extra complicatie ivm de mogelijkheid tot hacken. Het systeem moet goed zijn, zodat je niet de hele tijd overdreven moreel bewust hoeft te zijn.

Het gesprek met de werkgroep privacy riep veel vragen op. De werkgroep ziet de noodzaak gemeente-breed te kijken en niet op elke afdeling een eigen wiel uit te vinden.

Voor de RTA-leden betekende dit een signaal om met meer mensen uit de organisatie over het onderwerp te gaan praten.

Korte weergave van het gesprek met beleidsmedewerkers:

Informatief gesprek met de projectleider en beleidsmedewerker doorontwikkeling sociaal loket en sociaal domein (transformatiefase).

Er is nog niet tegen het probleem aangelopen dat mensen hun gegevens niet willen delen. De uitleg is heel belangrijk. Consulents moeten altijd zichzelf de vraag stellen "waar heb ik de info voor nodig?", als je het antwoord niet weet heb je het dus niet nodig. Er wordt echter wel gewerkt met de 'Zelfredzaamheidsmatrix'. Deze wordt ingevuld voor een brede visie. Er wordt een rapportage van gemaakt.

In het werkoverleg wordt besproken als er een dilemma is. Een vast agendapunt is het casuoverleg. Soms krijgen consulents ook ongevraagd informatie van zorgaanbieders, die ze helemaal niet willen weten. Voorop staat dat als de klant het niet weet, je geen informatie mag delen. Maar je kunt je er niet altijd achter verschuilen. De toestemming van de klant mag hij ook mondeling geven.

De urgentie om goed privacybeleid op te stellen werd vooral rondom de transitiedatum gevoeld, maar de Bresdo- regels voldoen ook wel. De behoefte aan regels is er vooral om dingen wel te gaan delen. Vanuit privacy is men erg geneigd om niets te delen. De medewerkers zijn ervaren en hebben er dus wel een goed gevoel voor.

"De ideale toekomst is dat de klant het dossier zelf in kan zien middels digiD. Nu zijn de zaken daar nog niet voldoende voor op orde."

Aandachtspunten:

- Er is geen grip op de kosten van begeleiders en behandelaars, er is angst voor fraude, er is geen prikkel om kosten te besparen. Hoe stuur je?
- Een 'kadernota privacy' geeft aan de voorkant aan hoe e.e.a. moet gaan. De controle moet je onderling doen en door een kwaliteitsmedewerker.
- De consulents moeten voldoen aan een hoog kwaliteitsniveau. Intervisie is onmisbaar. Een goed personeelsbeleid is cruciaal. Hiervoor is voldoende budget noodzakelijk.
- Het belangrijk om te investeren in veiligheid van het systeem. Heb aandacht voor de hoeveelheid werk die dit kost, met name aan de voorkant. Investeer in communicatie en fte. Kwaliteit aan de voorkant.

Privacy werd algemeen als belangrijk onderwerp ervaren, maar de manier waarop ermee gewerkt wordt, loopt uiteen. In de gesprekken kwam naar voren dat het goed waarborgen van

privacy op gespannen voet kan staan met informatie uitwisseling door de domeinen heen, iets waar juist bij het integraal werken behoefte aan is.

Korte weergave van het gesprek met medewerkers uit het sociale domein:

Informatief gesprek juridisch medewerker klachten en de kwaliteitsmedewerker sociale zaken

Er zijn strenge regels voor wat je vast mag leggen. Het zijn gedragsregels. Er wordt gewerkt met licenties. Die worden strak gemonitord.

Het is wel fijn om een protocol te hebben, gemeente breed. Dan is het gemeente breed duidelijk. Klachten gaan vaak over gedragingen, niet over privacyschending of de regels.

Bij de kwaliteitscontrole is 1 punt van aandacht altijd 'wat is er opgevraagd' en is dat nodig voor dit besluit.

Er wordt nog er gekeken naar de mate waarin de zelfredzaamheidsmatrix integraal wordt toegepast. Voor een kleine vraag hoef je natuurlijk niet alles te vragen.

Het gevoel bestaat niet dat burgers beschermd moeten worden tegen zichzelf. Vooral omdat de gemeente zelf ook de verantwoordelijkheid neemt.

Er zijn nog geen duidelijke keuzes gemaakt over 'wat voor gemeente we willen zijn'. De gesprekken gaven ons de indruk dat er ook binnen het sociaal domein uiteenlopend wordt gedacht over privacy. Iedere medewerker werkt vanuit de eigen ervaring en expertise, en gebruikt die om een afweging te maken. De RTA-werkgroepleden kregen door deze gesprekken het idee dat er in de organisatie verschillend gewerkt wordt. Het vertrouwen in hoe goed de privacy op dit moment gewaarborgd wordt, liep ook uiteen.

Werkbezoek

De werkgroep heeft geprobeerd om gemeentes met een verschillende kijk op privacy met elkaar te vergelijken. We kwamen uit op de gemeente Westland en de gemeente Rheden.

De gemeente Westland heeft de aanmoedigingsprijs Privacy 2015 gewonnen. Deze prijs is geïnitieerd en uitgereikt door de VNG.

De jury: "De gemeente Westland weet door hun privacybeleid een goede balans te houden tussen optimale informatie-uitwisseling en de zekerheid voor burgers dat de gemeente zeer zorgvuldig omgaat met gevoelige informatie."

34
31 december 2015

VNG Nieuws

Internationale dag van de Privacy



De gemeente Westland ontving de Aanmoedigingsprijs Privacy 2015 (Foto: Pictogram/WPT)

Aanmoedigingsprijs Privacy 2015 naar de gemeente Westland

Een goede balans tussen optimale informatie-uitwisseling enerzijds en de zekerheid voor burgers dat de gemeente zorgvuldig omgaat met gevoelige informatie anderzijds, dat is de kern van de aanmoedigingsprijs Privacy. Een prijs van de VNG voor de gemeente die zich het meest (in)houdt heeft ingezet om privacy te verankeren in het sociaal domein.

Westlandse Mohamed El Mohaladem nam de prijs in ontvangst samen met de gemeenteroepvoorzitter Privacy Yvonne Sleevens. Karin Scholking, manager Sociaal Domein van de VNG, overhandigde het bedrag in het jaargebeurtenis.

El Mohaladem is trots en blij met de prijs. "Privacy is in onze organisatie een integraal onderdeel van het proces. Zowel bij het bouwen als bij de medewerkers. De voorkeuren van de Sociale Krachten liggen een innoverende training om professionele privacy-afwegingen te maken. Zo kunnen we met meer kennis leven op het gebied van zorg en welzijn zonder dat de privacy in het gedrang komt."

Praktijk
Sleevens stelt aan dat de nadruk op de praktijk cruciaal is. "Het gaat om maatwerk, privacy kan je niet reguleren in een papieren protocol. Iedereen in de organisatie moet zich daarvan bewust zijn. In het jaargebeurtenis staat dat de gemeente Westland al in een vroeg stadium overtuigd en met energie aan de slag is gegaan om

privacy te beschermen. De jury prijst de integrale benadering met zowel beleidsregels als bewustwording en training in de praktijk.

Scan
Janis doet het VNG programma Informatieverzorging Sociaal Domein (ISD) uitgangspunt van de Privacy in het Sociaal Domein. Op het thema privacy werden gemeenten actief ondersteund. Samen met gemeenten is een integrale aanpak ontwikkeld (Maatwerk Privacy). Een van de onderdelen hiervan is de Privacy Scan die inzicht geeft in de stand van zaken binnen een gemeente, inclusief acties die nog opgepakt moeten worden. Een ander onderdeel is Bewustwording & Training.

We spraken met Yvonne Sieverts die dit privacybeleid geschreven heeft en meegewerkt in de training en coaching van de medewerkers. De belangrijkste ervaring die ze in Westland hebben geleerd is dat het vooral gaat om bewustwording en sturing op gedrag. Het is een continu proces, het is niet af wanneer het op papier staat.

'Privacy denken' moet een onderdeel worden van de dagelijkse handelingen. Luister eerst naar wat de inwoner vraagt, in plaats van je blik te laten vertroebelen door alle informatie die je over deze persoon op je scherm kunt toveren. Wil je als gemeente iemand goed kunnen helpen, dan moet je betrouwbaar zijn. De positie die de gemeente inneemt ten opzichte van de inwoner is een cruciale keuze in privacybeleid.

Korte weergave van het gesprek met Yvonne Sieverts.

Gesprek met Yvonne Sieverts, juridisch adviseur van de gemeente Westland en trainer/coach bij ViSi Groep B.V.

Privacy is een lastig onderwerp en wordt ook zo ervaren. Het is goed dat de raad hier oog voor heeft.

Er zijn in Westland een aantal stappen gezet:

Stap 1: Privacyscan, deze belicht het onderwerp heel breed, vanuit ict, bewustwording, burger

Stap 2: Beleid schrijven, o.a. over de bewustwording en de communicatie. Het college heeft het beleid vastgesteld. Daarna is het ter kennisname aan de raad gepresenteerd.

Stap 3: trainen van medewerkers

Vaak denkt men als er geen klachten zijn dat dat een teken is dat alles goed geregeld is, maar dat hoeft niet zo te zijn. Burgers weten niet altijd als hun privacy wordt geschonden en kunnen er dan dus ook niet over klagen.

Privacy gaat over mensen, dat wordt bij trainingen altijd benadrukt. Mensen die zeggen dat ze alles wel willen delen denken vaak niet na over de langere termijn, b.v. als hun situatie verandert.

Privacy is hot en de ontwikkelingen gaan snel. Vooral in ict. Er is een nieuwe wet in de maak die de politie veel meer mogelijkheden geeft op het gebied van cybercrime. Dat brengt wel met zich mee dat de politie ook bijvoorbeeld je computer mag hacken. Dat maakt het privacyvraagstuk ook daar actueel.

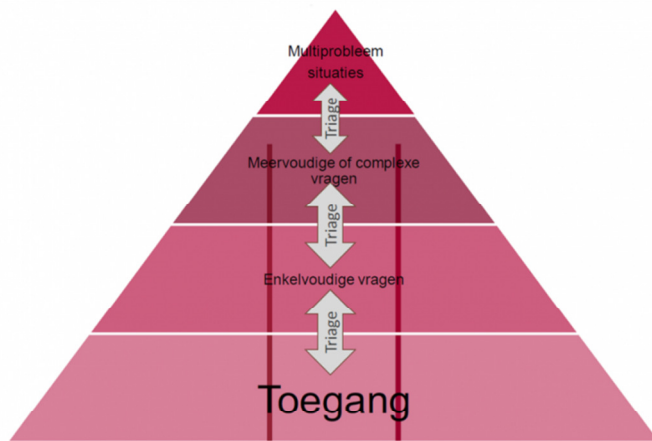
Goede bescherming kost geld, o.a. voor ict, maar ook voor het tot stand brengen van het beleid en het bewust maken en houden van medewerkers.

De gemeente ziet de burger vaak nog niet als een gelijke. Betutteling is het risico: "wij weten wat goed is voor de burger". De burger moet echter zelf keuzes mogen maken, b.v. of ze multidisciplinair behandeld willen worden.

Vaak is een klant al integraal behandeld zonder dat er geluisterd is.

Onderdeel van de bewustwording is dat men zich de terugkerende vraag moet stellen: "Wat ben ik aan het doen en waar gaat het hier eigenlijk om".

Als je alles strak gescheiden houdt loop je in de privacy minder risico, maar dan loop je wel het risico dat je mekaar niet vindt. Daarom is de triangeladder ook zo belangrijk.



Het oprekken van de wettelijke kaders kan leiden tot risicoaansprakelijkheid. Je kunt beter kijken hoe je het gewoon goed kunt oppakken. Als werkgever moet je je hulpverleners goed begeleiden. Hulpverleners zijn vaak hoofdelijk aansprakelijk.

Het beroepsgeheim wordt onder druk gezet onder het motto 'wie betaalt bepaalt'. Dat leidt tot marktwerking: Als je je info niet deelt nemen we volgend jaar een ander...

Aandachtspunten:

- De zelfredzaamheidsmatrix gaat erg ver en zou je alleen moeten gebruiken als er een complexe hulpvraag ligt.
- Het privacyproces kost veel tijd en energie en is nooit klaar. Als privacy gaat leven loop je ook steeds nog tegen dingen aan.
- Het begint allemaal met kennis en kunde. Het gaat ook vaak om respect en gelijkwaardigheid, o.a. van beroepskrachten. De gemeente moet niet op de macht gaan zitten. De gemeente moet een andere mindset hebben om hun zorgtaak goed uit te kunnen oefenen: respect en gelijkwaardigheid.
- Privacy is geen vijand van de dienstverlening, maar voegt juist iets toe.
- Het is goed om iemand aan te wijzen in de organisatie die de privacy coördineert. Er moet iemand zijn die het bewaakt. De governance is erg belangrijk.
- Ook belangrijk: Hoe zit het met de baseline? (= kasten dicht, schermbeveiliging, inlogcodes, etc)

De gemeente Rheden heeft het privacybeleid opgepakt vanuit het informatiebeveiligingsbeleid. Zij zien het dilemma: betrouwbaarheid versus slagvaardigheid. Privacy versus dienstverlening. Zij focussen vooral op het technische gedeelte, het systeem moet goed in orde zijn. Het gaat ook over menselijk gedrag, het inperken van risico's staat voorop. Ook Rheden vindt dat een privacybeleid op papier niet voldoende is, er is nog een dagelijkse discussie over de uitvoering, de interpretatie en de keuzes die er te maken zijn. Rheden zet in op veel praktische ondersteuning van de ambtenaren o.a. door middel van een digitale vraagbaak die geraadpleegd kan worden bij de dagelijkse uitvoering.

Korte weergave van het gesprek met medewerkers van de gemeente Rheden:

Afspraak met Martin Putman en Marijke Rijksen, gemeente Rheden.

Privacy valt in Rheden onder het algemene beveiligingsbeleid. Daar vallen ook veel technische aspecten onder. Bewustwording is de belangrijkste factor. Vooral van de mensen in het gemeentehuis, maar ook van de burgers. Een medewerker die iets op de printer laat liggen bijvoorbeeld, die moet opgevoed worden. Je komt een eind met logisch nadenken en een boerenverstand.

Er zitten veel mensen en wetgeving achter privacy. De VNG heeft een normenkader met ca. 300 normen (BLG). Dat is niet werkbaar, dus in Rheden hebben ze het versimpeld. Je hebt wel richtlijnen nodig.

Het beleid is prima, maar dan ligt het er... en wat ga je dan doen. In Rheden is daar een motie over gekomen van de raad.

Op intranet staat een themapagina over privacy. Rheden heeft geen privacy politie, maar er is wel iemand die hulp biedt bij het maken van keuzes. Medewerkers vinden het prettig om een aanspreekpunt te hebben. De begeleiding wordt vraaggericht ingestoken. Er is een aparte medewerker voor informatiebeveiliging.

Er ligt een spanningsveld tussen slagvaardigheid en betrouwbaarheid. Je moet het ook niet te ingewikkeld maken allemaal. Het moet wel werkbaar blijven. Anders gaan mensen om de regels heen werken. De wetgeving is ook daarop gebaseerd, 'vastleggen wat je nodig hebt'.

Rheden pakt het helemaal intern op. Er is een stappenplan met 10 punten dat dit jaar wordt opgepakt. Eén van die punten is bewustwording.

Beveiliging is een maatregel voor de omgang met privacy, dat moet je niet verwarren met elkaar. De discussie is 'wat is privacygevoelig', niet 'is ons systeem goed beveiligd'.

Opvallend is dat de insteek van Westland en de insteek van Rheden ver uiteen liggen – vanuit de menselijke kant en vanuit de technische kant – maar dat er in de uitvoering veel gelijke principes zijn. Zoals het belang van een betrouwbare gemeente en de noodzaak van (voortdurende aandacht voor) bewustwording bij medewerkers.

De aanpak van de gemeente Westland sprak de RTA-groep het meest aan, omdat het uitgaat van het contact tussen mensen, de inwoner en de medewerker van de gemeente. Dat contact kan vormgegeven worden op een manier die de privacy respecteert en daarbij werkbaarheid ook in het oog houdt. Geen onnodige schotjes, maar ook geen onnodige informatie of vragen.

Het belangrijkste dat we meenemen uit het gesprek in Rheden is de noodzaak om het gesprek met elkaar te blijven voeren over de besluiten die dagelijks genomen worden. De regels laten ruimte voor interpretatie en de werkelijkheid is niet statisch. Een open debat over de keuzes die gemaakt worden, bevordert juist handelen van de medewerkers.

Flyer

Op 28 januari is het de internationale dag voor de privacy. De RTA-werkgroep heeft bij de raadsvergadering op 27 januari een flyer rondgedeeld met enkele prikkelende vragen om het denkproces bij de over dit onderwerp bij de raadsleden alvast een beetje aan te zwengelen.



Gefeliciteerd met de Internationale Dag van de Privacy, of juist niet?

Op 28 januari is het de Internationale dag van de privacy. Deze dag wordt sinds 2008 gevierd om mensen alert te houden op het belang van privacy en het beschermen van persoonlijke informatie. De RTA-werkgroep ICT en privacy kan deze kans om jullie hier op te wijzen natuurlijk niet voorbij laten gaan!

De RTA-werkgroep ICT en Privacy bereidt voor 12 april a.s. een thema-avond over privacy voor. Wij willen als raad een discussie voeren over enkele dilemma's, zoals:

- Is het klantvriendelijk als de gemeente veel van je weet als je aan de balie komt..... of juist niet?
- Is het goed om op te slaan (te onthouden) of juist om te deleten (vergeten)?
- Hoeveel moet de gemeente van je weten om te betalen voor zorg?

Denken jullie hier morgen, op de Internationale dag van de privacy, vast eens over na?!

Eveline, Hanneke en Wouter

Burgerparticipatie

De werkgroep heeft nagedacht over de wijze waarop burgers betrokken kunnen worden bij dit onderwerp. Een van de aandachtspunten die de werkgroep namelijk tegen is gekomen is dat burgers vaak niet op de hoogte zijn van de wijze waarop hun gegevens worden gebruikt, gedeeld en opgeslagen bij de gemeente. Een veelgehoorde misvatting is: "Ik hoor er nooit iets van, dus het zal wel goed geregeld zijn bij onze gemeente".

Het is een risico dat je in gesprekken met burgers snel verzandt in een opsomming van incidenten waar het niet goed is gegaan.

De RTA-werkgroep heeft er voor gekozen om met Martijn van der Veen, van de organisatie Privacy First te praten.

Martijn van der Veen is oprichter en eigenaar van de netwerkorganisatie Procis, een organisatie-adviesbureau gespecialiseerd in privacyvraagstukken. In zijn carrière werkte hij aan projecten voor de politie, het ministerie van Veiligheid en Justitie, overheden (zowel Rijks- als gemeentelijke overheden) en binnen maatschappelijke organisaties. Hij studeerde bestuurskunde aan de Universiteit Twente.

Martijn heeft ons inzicht gegeven in de verschillende belevingen van burgers.

Korte weergave van het gesprek met Martijn van der Veen

Afspraak met Martijn van der Veen, projectleider van Privacy First

De omgang met persoonsgegevens en integriteit van informatieverwerking behoren tot de grotere uitdagingen waar organisaties en overheden voor staan. In Martijns visie is het mogelijk om doelen te halen

én privacy te borgen. Met Privacy First Solutions motiveert hij private partijen hun steentje aan 'Nederland Privacy Gidsland' bij te dragen. Zo draagt hij bij aan noodzakelijke *checks & balances* binnen een democratische rechtsstaat.

Wat voor vraagstukken bespraken we met Martijn:

- De overheid heeft andere verantwoordelijkheden en regels dan private partijen.
- Is er iets te zeggen voor een systeem dat de burger eigenaar en beheerder maakt van zijn gegevens?
- De één wil absolute privacy en de ander wil meer delen in de ruil voor service, kan er worden afgestemd op wat de cliënt wil?
- Wat voor soort relatie willen wij als gemeente met onze inwoners? Wat voor soort gemeente willen we zijn?

De volgende aandachtspunten worden besproken:

- In de Wet Bescherming Persoonsgegevens staat een onderscheid tussen de verantwoordelijke en de gebruiker. De gemeente is verantwoordelijk, maar wie is dat dan?
- Mensen hebben zelfbeschikkingsrechten, dus waar betrek je de burger dan bij?
- Privacy was eerst meer lineair, nu niet meer. De een wil volstrekte privacy en de ander is bereid meer te delen in ruil voor service. Je zou per inwoner de vraag moeten stellen "wilt u op de hoogte worden gehouden van andere processen?"
- De zelfredzaamheidsmatrix wordt gebruikt in Renkum. Ook bij de GGD en Amsterdam. De vraag is of men zich voldoende realiseert dat de opgehaalde info ook onder de Wet Bescherming Persoonsgegevens valt. Het sociaal Domein/Zorg gaat over mensen. De WBP geldt dan altijd. Dat wordt nog wel eens vergeten bij het invullen van de matrix.
- Hoe maak je nu een goede keuze? Keyfoundation.
Hoe kan iemand verantwoordelijk zijn voor zijn eigen dossier?
Aan de ene kant staat het beleid (denken) aan de andere kant het regelen. Er is goed beheer en onderhoud nodig. De aandacht en het geld moet wel naar de goede dingen gaan. De basis goed regelen kost geld. Dat is echter voor de politiek wat minder sexy.
- De gemeente is geen eiland. De verantwoordelijke stelt het doel en de middelen vast. Een deel ligt wettelijk vast, maar er is wel ruimte. Het is goed hier kaders aan te geven.
- De overheid heeft andere regels en verantwoordelijkheden dan private partijen.

De visie van Privacy First is:

"Privacy vormt de basis van onze democratische rechtsstaat. Privacy is een mensenrecht en fundamentele vrijheid en omvat naast de persoonlijke levenssfeer en ontwikkeling ook de bescherming van persoonsgegevens, vertrouwelijke communicatie en integriteit van persoon en lichaam. "



Het gesprek met Martijn van der Veen bracht ons verder in ons eigen denkproces op allerlei vlakken. Op welke andere gebieden van ons leven heeft privacy betrekking? Welke wetenschappelijke onderzoeken zijn er gedaan naar privacy? Hoe de burger hiermee omgaat en

wat wil de burger van de overheid? Welke ruimte is er voor de gemeente om te kiezen als er al zoveel wetten zijn?

Omdat Martijn zo deskundig is hebben we hem gevraagd de raadsthema-avond te begeleiden. Hij weet hoe de gemeente werkt en kan de raad structuur bieden bij het belichten van de privacy vanuit alle invalshoeken.

2.3 Raadsthema-avond

Het doel van de RTA-werkgroep voor de thema-avond over ICT en privacy was vooral om de raadsleden aan het denken te zetten over het onderwerp privacy. Als raadsleden met meer vragen de avond afronden dan dat ze er aan begonnen waren was onze opzet dus geslaagd.

We wilden de raadsleden in vogelvlucht een ontwikkeling laten doormaken op dit onderwerp, van de hele brede perceptie van het onderwerp en alle associaties die daarbij opkomen, tot de kernvraag waar wij voor staan: welke keuzes kan een gemeente maken en wat is daarbij de rol van de raad. We zijn de avond dan ook begonnen met een kort overzicht van de werkzaamheden die de werkgroep allemaal heeft verricht.

Vervolgens wilden we graag een discussie tussen raadsleden over een aantal dilemma's. Martijn van der Veen van Privacy First leidde de gesprekken, de eerste twee gespreksrondes werden ingeleid met sketches.

Dilemma 1: Wat voor gemeente wil je zijn?

In de eerste sketch ontmoette inwoner mevrouw Jansen ambtenaar Rob Oddel bij de aangifte van de geboorte van haar zoon.

Er werd een beeld neergezet van een gemeente die graag veel wil weten, veel informatie aan elkaar koppelt en die gebruikt om de inwoner zo goed mogelijk van dienst te zijn en ook andere gemeentelijke taken efficiënt uit te voeren..

De tweede sketch toonde mevrouw Jansen die bij ambtenaar Frank Kafka de geboorte van haar zoon kwam aangeven. Hier werd een gemeente neergezet die vanuit wantrouwen opereert, strikte naleving van regels voorop stelt en absoluut niet klantgericht is.



Dilemma 2: Hoe zorg je dat het van papier naar uitvoering komt?

In de sketch wilde ambtenaar 1 alle honderden regels rondom privacy even in een beslisboom samenvatten en vroeg van de mensen op de werkvloer om alle beleidsregels uit hun hoofd te leren. Daarmee was in haar ogen goed privacybeleid geborgd.

Dilemma 3: Hoe belangrijk is het?

De derde gespreksronde werd ingeleid met wat beweging. De aanwezigen werd twee keer gevraagd een positie in te nemen op een as en daarmee hun antwoord aan te geven op twee vragen. De twee vragen:

Wat voor gemeente willen we zijn?

Uiterste 1: Een gemeente die veel informatie vraagt/opslaat/deelt

Uiterste 2: Een gemeente die weinig informatie vraagt/opslaat/deelt

Hoeveel prioriteit geef je eraan dat privacy goed geregeld is in onze gemeente?

Uiterste 1: niet zoveel prioriteit

Uiterste 2: de hoogste prioriteit



De gespreksleider stelde vragen naar aanleiding van de positie die mensen kozen en zo werd de discussie in een derde ronde voortgezet.

Tot slot hebben we de conclusies van de avond samengevat. Deze hebben we verwerkt in de conclusies die in hoofdstuk 3 staan uitgewerkt.



De avond is afgesloten met een borrel met privacygevoelige hapjes.

De RTA-werkgroepleden hebben de avond ervaren als geslaagd. Ook de reacties van verschillende raadsleden waren positief.

Enkele reacties van raads- en/of commissieleden:

“De thema-avond was enerverend, prikkelend en interessant”

“Mooi als thema, - de noodzaak privacy verder meer gewicht te geven kwam er aan het eind niet genoeg uit - van levensbelang om de kwaliteit van leven, en positie in de maatschappij van een ieder te waarborgen. Zeker nog veel te doen: het zit overal, dat bleek wel in de sketches, en daarom moeilijk samen te vatten in iets van een draaiboek ! Verdere actieplannen!”

“Ik vond de privacy avond van de rta privacy een succes! Enige nadeel is dat ik met meer vragen de zaal ben uitgekomen dan dat ik er in ging. Het onderwerp mag wel eens worden opgepakt binnen de gemeenteburelen.”

“Zeer positieve avond. Het onderwerp leefde nog niet erg bij ons.”

“Het optreden van de RTA-groep was tamelijk hilarisch. Het was leuk en mijn indruk is dat het onderwerp privacy nu wel tussen de oren zit.”

Ons doel is bereikt. Wel blijft het gevoel dat het gesprek over dit onderwerp niet klaar is. We kunnen zo nog een avond voor de raad vullen met dialoog en debat.

Het was verrassend om te concluderen dat er verschillend wordt gedacht over wat een goede invulling van privacy betekent. Met dezelfde argumenten kun je standpunt A en B verdedigen. Je kunt heel verschillend denken over de aanpak, en toch hetzelfde einddoel hebben, maar ook een heel verschillend doel willen bereiken en toch beide voor dezelfde aanpak kiezen. Dit bevestigt de diversiteit van het onderwerp.

3. Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

Er ontstaan steeds meer samenwerkingsverbanden in het kader van de decentralisaties. Er zijn veel nieuwe informatiestromen met gegevens van inwoners naar de gemeente gekomen. Zorg hebben voor de privacy van onze inwoners is daarbij evident. Wat wil en moet je weten van mensen om hen zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen en bedienen? Waar leg je de grens wat betreft het uitwisselen van gegevens? Moet de gemeenteraad hier een standpunt over innemen of is dit alleen uitvoering? Dit zijn vragen die de werkgroep zich de afgelopen maanden heeft gesteld.

Inmiddels weten we dat heel erg belangrijk is om als gemeente een standpunt te ontwikkelen t.a.v. privacy, omdat de gemeente steeds meer wordt geconfronteerd met vraagstukken op dit gebied. De wetgeving biedt kaders, maar de interpretatie laat ruimte over. Willen we een gemeente zijn die zo dienstbaar mogelijk is, of een gemeente die de persoonlijke levenssfeer zo min mogelijk aantast? Dit is een beleidskeuze die ten grondslag ligt aan de keuze voor een uitvoeringsmodel.

Conclusie 1

Veel van wat je doet met dit onderwerp is uitvoering, maar er ligt een beleidskeuze aan ten grondslag: wat voor gemeente wil je zijn? Deze keuze is aan de raad.

De ervaringen van andere gemeentes heeft geleerd dat je er niet bent met het vaststellen van goede kaders en beleid. Privacy is een onderwerp dat steeds onder de aandacht gehouden moet worden. Daar is capaciteit voor nodig.

Conclusie 2:

Wat voor gemeente je ook wilt zijn, er is altijd aandacht en capaciteit voor nodig.

Op papier is privacybeleid nog weinig waard. In elk gesprek, elke notitie, elk contact van de gemeente met een inwoner wordt het privacybeleid vormgegeven. Het bewust vormgeven van die contacten, is essentieel voor beleid dat in de praktijk werkt.

Conclusie 3:

Bewustwording en gedragsverandering is voor de uitvoering onmisbaar. Binnen het sociaal domein wordt uiteenlopend gedacht over privacy. Iedere medewerker werkt vanuit de eigen ervaring en expertise, en gebruikt die om een afweging te maken. Het idee bestaat dat er in de organisatie verschillend gewerkt wordt.

Conclusie 4:

Zorg dat de ICT het juiste handelen ondersteunt.

Naast de bewustwording en sturing van gedrag, is het goed inrichten van ICT-systemen en werkprocessen van belang om het juiste handelen te stimuleren. Informatiebeveiliging is niet hetzelfde als privacybescherming, maar het maakt er wel onderdeel vanuit.

Conclusie 5:

Het is een proces en in principe nooit klaar.

Het actief uitdragen en evalueren van het privacybeleid in de gehele organisatie vraagt om constante aandacht en alertheid van alle betrokkenen

Aanbevelingen

De RTA-werkgroep heeft zich met ontzettend veel plezier zich in dit onderwerp verdiept en kijkt met tevredenheid terug op het proces. Wij hebben veel geleerd van de gesprekken die we voerden met elkaar, met anderen, en met de raad tijdens de themabijeenkomst op 12 april. Hieronder formuleren wij aanbevelingen van de RTA-groep aan de raad.

Aanbeveling 1:

Zet het gesprek voort.

Wat op 12 april 2016 in elk geval duidelijk werd, was de discussie nog niet ten einde was op het moment dat de avond eindigde. Er waren nog standpunten aan te scherpen, ideeën uit te wisselen, vragen te stellen en te beantwoorden. Wij bevelen de raad aan het gesprek hierover voort te zetten.

Aanbeveling 2:

Neem de mens als uitgangspunt.

De hulpvraag van de burger moet het uitgangspunt zijn. Niet de wetten of gedragsregels, die zijn een kader bij het vinden van de oplossing.

Dit past bij de keuze die gemaakt is om oplossingen hoofdzakelijk te beoordelen op rechtvaardigheid en doelmatigheid in plaats van rechtmatigheid.

Onderdeel van de bewustwording is dat men zich de terugkerende vraag moet stellen: "Wat ben ik aan het doen en waar gaat het hier eigenlijk om".

Aanbeveling 3:

Geen bericht is niet automatisch goed bericht.

Vaak denkt men als er geen klachten zijn dat dat een teken is dat alles goed geregeld is, maar dat hoeft niet zo te zijn. Burgers weten niet altijd als hun privacy wordt geschonden en kunnen er dan dus ook niet over klagen.

Aanbeveling 4:

Stel kaders vast op het gebied van privacy, waarbij het antwoord op de vraag 'Wat voor gemeente willen we zijn?' leidend is.

Gemeentebreed privacybeleid gaat over de relatie tussen de gemeente en haar inwoners, een onderwerp dat in Renkum sterk leeft en waar de raad een duidelijke visie op heeft. Met privacybeleid dat over alle afdelingen heen gaat, kan de inwoner erop rekenen dat zijn contact met het sociaal team, de servicebalie of bij een vergunningsaanvraag allemaal op eenzelfde fundament gestoeld is. Dat bevordert betrouwbaarheid én dienstverlening.

Aanbeveling 5:

Maak gebruik van expertise die er al is.

In veel gemeenten staat men op hetzelfde punt als Renkum en moet het privacybeleid nog vorm krijgen. Maar er zijn ook gemeenten waar het al sinds januari 2015 uitgevoerd wordt, waar ervaring opgebouwd is en waar wij kunnen afkijken. De RTA is een werkgroep van de raad en adviseert de raad, maar wij kunnen het niet nalaten ook de uitvoering op deze aanbeveling te attenderen.

4. Bronnenlijst

- ❖ Bresdo uitgangspunten privacy 3D's bij beschrijving werkprocessen, interne memo. 4 december 2014
- ❖ <http://www.zelfredzaamheidmatrix.nl/>
- ❖ www.privacybarometer.nl
- ❖ https://vng.nl/files/vng/brieven/2015/herwi_a_u201501292_56762_tds.pdf
- ❖ <http://nos.nl/artikel/2069191-gegevens-kind-in-jeugdzorg-onveilig-gedeeld-html>
- ❖ <http://argos.vpro.nl/seizoenen/2015/afleveringen/20-06-2015>
- ❖ <http://nos.nl/artikel/2069191-gegevens-kind-in-jeugdzorg-onveilig-gedeeld.html>
- ❖ <https://vng.nl/onderwerpenindex/sociaal-domein/informatievoorziening-sociaal-domein-isd/nieuws/implementatieplan-privacy-omgaan-met-persoonsgegevens>
- ❖ <http://www.cmostamm.nl/wp-content/uploads/verslag-lezing-JvB.pdf>
- ❖ https://www.privacybarometer.nl/nieuws/3866/Registratie_risicjongeren_biedt_onvoldoende_meerwaarde
- ❖ <https://vng.nl/onderwerpenindex/sociaal-domein/isd-informatievoorziening-sociaal-domein/nieuws/peelregio-praktische-uitvoering-van-privacy-op-papier>
- ❖ <http://www.cmostamm.nl/wp-content/uploads/verslag-lezing-JvB.pdf>
- ❖ http://www.gemeente.nu/PageFiles/27945/001_1403695236267.pdf
- ❖ <http://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/gedrag-ambtenaren-cruciaal-bij-gegevensprivacy.9491134.lynkx>
- ❖ https://www.privacybarometer.nl/nieuws/3868/Kabinet_heeft_lak_aan_medisch_beroeps_geheim_jeugdzorg
- ❖ http://www.sociaalweb.nl/blogs/privacy-wil-de-echte-autoriteit-opstaan?utm_source=Mailing+Lijst&utm_medium=email&utm_campaign=Sociaalweb+nieuwsbrief+02-05-2016
- ❖ Notitie van Projectgroep Privacy in het sociale domein van de Gemeente Westland
- ❖ Privacybeleid Rheden: Betrouwbaar en slagvaardig