



Sturen op gestructureerde borging van privacy in het sociaal domein

Zeven praktijkverhalen verzameld in het voorjaar van 2016

VOORWOORD

Het Netwerk van Directeuren Sociaal Domein heeft 'sturen op een gestructureerde borging van Privacy en het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens in het sociaal domein' tot een van de thema's voor de eerste helft van 2016 gekozen.

In het kader daarvan zijn in het voorjaar van 2016 zeven directeuren Sociaal Domein geïnterviewd door H  l  ne Smulders van BZK en ondergetekenden over de grote inzet van deze gemeenten in de aanloop naar de decentralisaties op het op een goede manier 'inregelen van privacy'. De vraag die in de interviews centraal stond was: hoe stuur je als directeur op 'de privacy'; hoe houd je er zicht op dat het in de praktijk ook goed gaat, en hoe zou je verantwoording af kunnen leggen aan de samenleving?

De interviews dienden in eerste instantie als input voor de werkconferentie van het Netwerk Directeuren Sociaal Domein op 1 juli 2016. Maar nog steeds is het thema actueel en blijft het zaak om te sturen op de gestructureerde borging van privacy.

Deze bundel bevat de weerslag van die interviews. De bundel is bedoeld in de eerste plaats ter inspiratie. En in de tweede plaats hopen we dat de verhalen aanknopingspunten bieden om al doende lerend verder te komen met de borging van privacy in het maken van de beweging in het sociaal domein waarvoor samenwerking tussen professionals en organisaties essentieel is.

Wij zijn BZK erkentelijk voor hun steun bij het faciliteren van de totstandkoming van deze bundel en de werkconferentie op 1 juli 2016.

Léon Sonnenschein en Monique Peltenburg*

30 mei 2017

** Léon Sonnenschein was ten tijde van de interviews werkzaam voor BZK. Monique Peltenburg is de adviseur en secretaris van het Netwerk van Directeuren Sociaal Domein.*

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	2
Enschede	5
Leeuwarden	10
Rotterdam	14
Utrecht	19
Zaanstad	23
Zwolle	27
Westland	32

Enschede – Sturen op Privacy borging sociaal domein

Interview met Hilde Reints (Directeur), Harm Kelderman (manager Wijkteams), Heino van der Els Wijkteammanager aandachtsgebied Privacy), Anita Redder (beleidsmedewerker sociaal domein), Dick Laan (projectleider Privacy opbouwfase).

8 juni 2016

Aandacht voor privacy in opbouwfase

In Enschede zijn de wijkteams een samenwerkingsverband van de gemeente en de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Enschede-Haaksbergen. Deze stichting en de gemeente samen zijn verantwoordelijk voor het uitvoeren van de wijkteams. Medewerkers in de wijkteams komen voor ca. 80% uit verschillende organisaties die voorheen taken vervulden in het sociaal domein, en voor ca. 20% uit de gemeente. Het takenpakket van de wijkteams bestaat uit:

- WMO - toeleiding, en lichte vormen van ondersteuning waar geen indicatie voor nodig is
- De vroegere MEE-taken, maatschappelijk werk,
- Jeugdwet – Toegang en vrij toegankelijke jeugdhulp
- Participatiewet - participatie trajecten voor die mensen waarbij activering onderdeel is van de benodigde ondersteuning.

In de opbouwfase heeft Enschede grote inzet gepleegd op het borgen van de privacy in het sociaal domein. Zij was een van de eersten die mee heeft gedaan aan de PIA 3D van VNG en Rijk. Naar aanleiding daarvan is een visiedocument geschreven om de aanbevelingen van de PIA gestructureerd te borgen. Voor de implementatie van de visie Privacy is een projectleider (*privacy officer*) aangesteld, die in samenwerking met de verschillende afdelingen en betrokken organisaties (wijkteams, ICT, JZ, beleid, inkoop) het beleid implementeert.

Enschede was een van de *Living Labs* van het VISD-programma van VNG/KING. In dat kader heeft Enschede samen met andere Overijsselse gemeenten veel pionierswerk verricht met het ontwikkelen van een systeem (Top) voor de wijkteams dat het ook mogelijk maakt om privacyaspecten op een goede manier in te richten en te monitoren (*privacy by design*).

Met een brede werkgroep is het visiedocument vertaald naar een praktisch bouwstenen-document voor professionals, waarin o.a. aandacht is voor triage (privacy-afwegingen in werkprocessen), en gegevensuitwisseling met ketenpartners. Daar zijn alle wijkteams bij betrokken. Er wordt geïnvesteerd in het ontwikkelen van een gemeenschappelijke werkwijze met betrekking tot privacy en gedragsafspraken met medewerkers, via interne discussies, en casuïstiekbesprekingen. Daarbij hielp het dat in de wijkteams mensen van verschillende professionele achtergronden met verschillende perspectieven op privacy samen kwamen. Dat leidde tot kritische discussies over de omgang met persoonsgegevens, wanneer gegevens noodzakelijk zijn (bijv. BSN) en transparantie.

Onderwerpen waar nu nieuwe afspraken gemaakt worden over privacy en gegevensverwerking zijn de samenwerking met onderwijs, met de politie, en Veilig Thuis.

Informatiehuishouding wijkteams en toegang tot data

Enschede werkt met TOP. Een systeem dat een aantal gemeenten in Overijssel gezamenlijk hebben laten ontwikkelen.

Toegang tot data

De toegang tot gegevens van individuele cliënten wordt gereguleerd via autorisaties.

- Het autorisatiemodel is in de aanloopfase onder de loep genomen en bijgesteld en ingeregeld in het wijkteam systeem:
 - wijkteammedewerkers hebben alleen toegang tot gegevens van burgers met wie zij een cliëntrelatie hebben. Anderen kunnen indien noodzakelijk bij een dossier via het *breaking-the-glass*-principe.
 - Er zijn geen koppelingen met andere gemeentelijke systemen. W&I-medewerkers hebben wel toegang tot SUWI.
 - Inzagen worden gelogd, waardoor inzicht ontstaat hoe er in de praktijk wordt omgegaan met inzage en registratie van gegevens en met het *breaking-the-glass*-principe.

Governance, sturen op privacy, checks and balances, leren van de praktijk

De aanpak voor privacy sociaal domein in het kader van de wijkteams, wordt nu verbreed naar andere organisatieonderdelen van MO en werk. Daarvoor sluiten beide disciplines aan bij een gemeentebrede werkgroep die geleid wordt door de *privacy officer* en de *security officer* van de gemeente Enschede. Samen met deze werkgroep waarin ICT, bedrijfsvoering, Juridische zaken, MO en Economie en werk zijn vertegenwoordigd werken zij de verbreding verder uit. Hier worden bijvoorbeeld werkafspraken getoetst.

Op de werkvloer wordt actief gestuurd op een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens door de managers van de Wijkteams. Een van deze wijkteammanagers en een beleidsmedewerker in de ondersteunende staf hebben specifiek privacy in portefeuille en fungeren als vraagbaak.

Sturen op privacy op de werkvloer

Privacy is een regelmatig thema op werkbesprekingen. Daar komt aan de orde 'hoe doen we het?' en dat gaat twee kanten op: Waar moeten we kritischer zijn op de gegevens die we verwerken, en waar zijn we misschien te kritisch en belemmeren de kaders die we nu hanteren teveel. Bij het sturen wordt o.a. gebruik gemaakt van logginggegevens die het systeem genereert.

Een voorbeeld:

Op basis van logginggegevens is inzichtelijk hoe vaak gebruik gemaakt wordt van het 'Breaking-the-glass'-principe (medewerkers die toegang vragen tot dossiers van cliënten waar zij niet voor zijn geautoriseerd). Dat bleek in het afgelopen jaar veel voor te komen. Naar aanleiding daarvan is onderzocht wat daar de oorzaak van was. Grotendeels bleek dit te verklaren uit de opstartsituatie waarin veel herindicaties plaats vonden. Daarbij moest een grote *caseload* worden weggewerkt, waarbij mensen regelmatig *casussen* overnamen van elkaar. Deels zijn de 1-op-1 autorisaties misschien te krap. Daarom wordt nu gekeken of er niet overgeschakeld moet worden op twee medewerkers per cliënt. Overall is de conclusie van de wijkteammanagers echter dat het principe goed werkt. De monitoring van inzage en gegevensgebruik levert inzicht op dat je kunt gebruiken om je werkwijze te verbeteren zonder dat het extra ballast oplevert.

Een ander principe waar sterk op wordt gestuurd is de transparantie naar de cliënt. Medewerkers wordt gevraagd de cliënt gaandeweg het proces steeds te vertellen wat ze vastleggen, welke verdere informatie ze willen verzamelen en waarom. Het resultaat is dat er minder 'over de cliënt heen' wordt

gelopen' er veel meer in samenspraak met de cliënt wordt gehandeld en er kritischer wordt omgegaan met het vastleggen en verwerken van gegevens.

Door kritisch te kijken komt ook naar voren waar de privacy-waarborgen die nu zijn ingebouwd waarschijnlijk te beperkend werken. Er is vaker behoefte aan het delen van zogeheten 'dat-informatie', zodat je weet wie in de gemeente al betrokken is bij een cliënt. Er wordt nu gekeken of er meer inzicht is te krijgen, in welke situaties het nodig is om dat te doen en dat dan mogelijk te maken.

Verantwoording aan de Raad en de samenleving

Enschede heeft in haar visie expliciet benoemd dat het College verantwoordelijk is voor de is zorgvuldigheid van de gegevensverwerking door de wijkteams.

Privacy is ook in de contacten met de Raad over het sociaal domein, een regelmatig terugkerend thema. Daarin geven we aan hoe we ermee omgaan. Vaak gaat de discussie in de Raad eerder over de vraag 'Hebben jullie last van de privacy'?

Het verantwoording afleggen in de zin van 'laten zien dat het ook goed gaat' is (nog) beperkt. Vooral via klanttevredenheid en klachten. Daarin is privacy geen specifiek issue. Hoe je die verantwoording beter zou kunnen doen is ook in Enschede nog een vraag. Wellicht dat de audit van Zaanstad interessante inzichten oplevert. Maar er is ook enige terughoudendheid om weer een nieuwe audit te introduceren.

Het is voor burgers vooral belangrijk om te laten zien hoe we werken, dat we het onderwerp serieus nemen en dat cliënten ons daarop kunnen aanspreken.

Wat heb je nodig als directeur om 'gerust' te zijn dat het goed gaat?

Een goede omgang met gegevens valt onder de uitvoering. De directeur MO stuurt daar dus niet direct zelf op. Belangrijk voor de directeur is dat het goed geregeld wordt, en minder het hoe. Gesprekken als deze geven de directeur het vertrouwen dat wat we hebben ingeregeld en afgesproken ook werkt.

Zicht houden op de praktijk

Zicht houden op de praktijk gaat via logging gegevens en het regelmatig terugblikken en bespreken 'hoe doen we het', zoals hierboven besproken.

Thema's voor discussie

Wat zijn zinvolle manieren om verantwoording af te leggen, zonder overbodige ballast te creëren?

Er blijft een continu spanningsveld tussen waar het systeem leidend is– in dit geval ook de beleidskaders privacy- en waar de bedoeling. Daar moeten we kritisch op blijven.

Hoe ga je om met raakvlakken met andere domeinen (veiligheid, onderwijs) en gedeelde verantwoordelijkheid in netwerken.

De meer fundamentele discussie: we zijn continu op zoek naar 'goedkoper en eenvoudiger'. Er mag misschien meer van de privacywetgeving dan mensen denken. Maar: privacy wetgeving maakt zaken soms ook nodeloos ingewikkeld. Waarom mag een gemeente gegevens van verschillende domeinen niet combineren om tot zaken als proactieve dienstverlening en signalering te komen.

Wetgeving:

Harmonisatie van wettelijke kaders zou zaken eenvoudiger maken.

De discussie tussen wetgever en toezichthouder over domein-overstijgende gegevensdeling zou beslecht moeten worden. Die houdt gemeenten en haar uitvoerders in onzekerheid.

Geleerde lessen Enschede

- De kracht is geweest dat Privacy niet 'iets erbij' was. Het is van het begin af aan benaderd als iets dat onderdeel is van de professionaliteit van de hele organisatie.
- Daarnaast wordt het geïntegreerd aangepakt professionals, ICT, JZ, en beleid en uitvoering samen.

Leeuwarden – Sturen op Privacy borging sociaal domein

Interview met Alice Muller en Carla Aden

7 juni 2016

Aandacht voor privacy in de opbouwfase

De gemeente Leeuwarden heeft al in de aanloop naar de decentralisaties privacy benoemd als concreet aandachtspunt van de nieuw in te richten taken. Ontwikkeling van de wijkteams en aandacht voor privacy in de nieuwe werkwijze gingen daarbij hand in hand. Er was een projectleider aangesteld om het thema privacy op te pakken. Leeuwarden heeft dan ook een flinke inzet gepleegd op het gestructureerd borgen van de privacy, met name hoe je privacyborging inbed in het werkproces van professionals.

In samenwerking met het programma ISD van VNG/KING zijn praktijkgerichte uitgangspunten voor privacybeleid opgesteld, waarin de hulpvraag van de cliënt centraal staat. Dit is verder uitgewerkt in een triagekader voor gegevensverwerking en de inbedding van triage in de werkprocessen van professionals. Dit betekent dat er specifieke momenten in het werkproces zijn benoemd waarin de professional een expliciete afweging moet maken ten aanzien van de gegevens die noodzakelijk zijn om vast te leggen en/of te verzamelen gezien de aard van de problematiek. De afweging wordt besproken met de cliënt, en wordt vastgelegd. Op die manier wordt de professional 'gedwongen' tot bewuste en zorgvuldige afwegingen en tot transparantie naar de cliënt. Voor het triagemoment 'vraagverheldering' is het triageinstrument verder uitgewerkt om professionals te ondersteunen bij het maken van afwegingen. Hiermee is een goed instrument ontwikkeld waarmee andere gemeenten hun voordeel kunnen doen.

De wijkteams zijn uitbesteed aan Amaryllis. Het uitvoeren van beschikkingen en de administratieve taken in het kader van de WMO en Jeugdwet zijn belegd bij MO-zaak. Een evaluatie van deze werkwijze heeft ertoe geleid dat de toegang tot Wmo-voorzieningen ook geschiedt via de wijkteams. In de overeenkomsten met Amaryllis en met de MO-zaak zijn bepalingen opgenomen met betrekking tot privacy en de wijze waarop deze organisaties invulling moeten geven aan het privacy-kader.

Leeuwarden heeft daarnaast veel geïnvesteerd in handreikingen voor omgaan met privacy in de praktijk van het werken in wijkteams en training en bewustwording rond privacy.

De aandacht voor privacy kwam voort uit de nuchtere constatering dat het op een goede manier borgen van de privacy van burgers een belangrijk kwaliteitsaspect moet zijn van de werkwijze in het sociaal domein. Daarnaast leefde het onderwerp ook bij de professionals.

Governance, sturen op privacy, checks and balances, leren van de praktijk

Leeuwarden heeft een adviseur Privacy sociaal domein aangesteld. Deze dient als vraagbaak, doet aan beleidsadvisering, levert bijdragen voor overeenkomsten, denkt mee over een nieuw systeem en geeft trainingen. Naast deze medewerker zijn binnen de wijkteams verantwoordelijken voor privacy aangesteld. De medewerker werkt nauw samen met de security-officer. Een belangrijke taak van de privacy-officer is om het onderwerp op de agenda te houden bij de teams die taken namens de gemeente uitvoeren in het sociaal domein. In dat kader gaat in september 2016 weer een nieuwe ronde van start om het thema op de agenda te zetten, dilemma's te bespreken, en met de professionals kritisch te kijken hoe in de praktijk omgegaan wordt met de afwegingen ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens.

Verantwoording afleggen aan de Raad en de samenleving

In de aanloop naar de decentralisaties zijn er sessies gehouden met de Raad waarin belangrijke onderwerpen met betrekking tot de decentralisaties vanuit verschillende invalshoeken zijn toegelicht. Daar stond ook het onderwerp privacy regelmatig op de agenda, de dilemma's die er kunnen spelen en de manier waarop de organisatie privacy van cliënten probeert te borgen.

In het Privacybeleid heeft Leeuwarden ook opgenomen dat het College verantwoording aflegt aan de Raad over de omgang met persoonsgegevens. Dit is echter nog niet geoperationaliseerd. Bovendien doet zich hier de vraag voor wat zinvolle manieren van verantwoording kunnen zijn.

Tot dusver heeft de Raad niet laten blijken ongerust te zijn over dit onderwerp. Als er iets bovenkomt, moet je kunnen uitleggen wat er gebeurd is en hoe het werkt, per geval in gesprek gaan. Dan is openheid van belang.

Storytelling, vertellen wat je doet, welke waarborgen je hebt ingebouwd, en hoe je leert, is voor Leeuwarden een goede manier om te verantwoorden naar de samenleving.

Sturen op privacy

Belangrijk in het sturen op privacy is vooral laten blijken dat je het onderwerp belangrijk vindt en in gesprek te blijven. Het urgentie geven en dat laten zien, o.a. door er menskracht voor vrij te maken. Vertrouwen is daarbij een sleutelwoord, vertrouwen op de professionaliteit van medewerkers. Dat betekent geen sturing op microniveau, maar wel toegankelijk zijn en weten dat fouten maken mag. Daarbij vindt Leeuwarden het ook belangrijk om de angst om gegevens te delen weg te nemen. Als het echt nodig is moet het ook kunnen.

Wat heb je nodig als directeur om 'gerust' te zijn dat het goed gaat?

Door in gesprek te blijven houd je voeling. Kwantitatief is de belangrijkste indicator de jaarlijkse kwaliteitsrapportage. Daarin wordt gekeken naar cliënttevredenheid, klachten, en tevredenheid ketenpartners. Privacy is geen specifiek onderdeel. Vooralsnog zijn er uit deze bronnen geen signalen dat het niet goed gaat.

Informatiehuishouding wijkteams en toegang tot data

In Leeuwarden werken de wijkteams met een eigen systeem. Dat kent geen koppelingen met gemeentelijke systemen. Het systeem is wel eigendom van de gemeente. Van de gemeentemedewerkers heeft alleen de systeembeheerder toegang tot het systeem.

Leeuwarden is echter bezig met een project om een nieuw systeem voor het sociaal domein aan te schaffen. Het is de bedoeling dat dan ook de wijkteams en de medewerkers die de Wmo-taken uitvoeren op dat nieuwe systeem gaan werken. De achterliggende gedachte is dat Leeuwarden beter wil kunnen sturen op basis van informatie uit de systemen die gebruikt worden en er een totaalbeeld kan ontstaan over de hele keten.

De adviseur privacy sociaal domein is betrokken geweest bij het opstellen van het programma van eisen voor het systeem, en kijkt mee met de inrichting van de werkprocessen en het borgen van privacyaspecten daarin.

Zicht houden op de praktijk

Op dit moment is er geen inzicht of het triage-instrument in de praktijk ook leidt tot kritische keuzes ten aanzien van verwerking van persoonsgegevens.

In het privacybeleid heeft Leeuwarden opgenomen dat privacy en de omgang met persoonsgegevens opgenomen zal worden in de reguliere P&C-cyclus. Dat is nog niet geoperationaliseerd. De vraag die zich daarbij voordoet is hoe je dat op een goede en vooral zinvolle manier doet, zonder in vormen van micro-sturing te schieten, of nutteloze rapportages.

Daarnaast vervult de adviseur privacy een belangrijke rol om voeling te houden met de praktijk en te signaleren als het niet goed gaat.

Thema's voor discussie

Geen specifieke punten.

Geleerde lessen van Leeuwarden

Het is belangrijk om te laten zien dat je privacy belangrijk vindt. O.a. door er een *dedicated* iemand voor vrij te maken. Die persoon moet niet alleen met een juridische blik kijken, maar ook het werk van de professionals begrijpen en mee kunnen denken hoe je privacy praktisch handen en voeten geeft.

De professionaliteit op het gebied van privacy heeft onderhoud nodig. Waar in het begin gedacht werd dat alleen in de aanloopfase aandacht nodig was om het beleid op poten te zetten en instrumenten te ontwikkelen blijkt dat constante aandacht nodig is.

Het is belangrijk om meteen in het begin met verschillende disciplines naar het vraagstuk van privacy-borging te kijken. Want veel verschillende onderdelen van de organisatie moeten een rol spelen: professionals, juristen, ICT-mensen, beleid, inkoop en management. Door dit gemeentebreed op te pakken kun je het vraagstuk goed agenderen en oppakken.

Casusbeschrijving Rotterdam – Sturen op Privacy borging sociaal domein

Interview met Onno de Zwart (Directeur), Hans Bos (jurist) en Mark Hulsman (Privacy officer Sociaal domein)

23 mei 2016

Aandacht voor privacy in opbouwfase

Rotterdam heeft als grote stad te maken met een grote en diverse problematiek in het sociaal domein. Eén op de vier jeugdigen in Rotterdam leeft onder de armoedegrens. Rotterdam heeft haar organisatie deels gebaseerd op de bediening van de diverse doelgroepen. Dat heeft geleid tot veel verschillende loketten en organisaties, vaak weer elk met eigen systemen.

De wijkteams zijn georganiseerd als samenwerkingsverbanden (geen rechtspersoon). Zij hebben een outreachende aanpak en richten zich met name op de aanpak van multi-probleemsituaties en op de sociale samenhang in de wijk. Ze hebben een eigen inloopfunctie. Daarnaast zijn er twee centrale loketten: Jongerenloket (werk en inkomen, onderwijs, zorg) en het Stedelijk Zorgloket voor volwassenen (beschermd wonen, dak- en thuislozen zorg) en zijn er per gebied Vraagwijzers en CJG-locaties als voorportalen voor de wijkteams en voor de behandeling van enkelvoudige en minder complexe ondersteuningsvragen.

De gemeente heeft de taken in het sociaal domein beleidsmatig ondergebracht in twee clusters. Het Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling (MO) voor de uitvoering van de Jeugdwet, de Wmo 2015 en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Het Cluster Werk & Inkomen (W&I) voor de uitvoering van de Participatiewet, IOAW, IOAZ en het BBZ 2004.

In de opbouwfase naar de decentralisaties heeft Rotterdam veel inzet gepleegd op de beleidsmatige en juridische kaders voor de gegevensverwerking en Privacy. In 2014 is een visie op gegevensverwerking in het sociaal domein ontwikkeld en vastgesteld door het college (Beleidsregel gegevensverwerking in het sociale domein) en een regeling gegevensverwerking wijkteams-netwerken. De beleidsregel bevat een uitgebreide juridische bijlage, waarin een relatie gelegd wordt tussen de gegevensverwerking, de juridische kaders uit de materiewetten, en de grondslagen uit de Wbp. Bij de totstandkoming van de beleidsregel (en daarna ook voor de regeling) is een groot aantal organisaties betrokken om voldoende draagvlak te creëren voor de voorgestelde visie. De beleidsregel is vertaald in een praktische handreiking voor professionals. Begin 2015 hebben alle leidinggevenden van wijkteams en vraagwijzers in korte tijd uitleg gekregen over de werking van de beleidsregel in de praktijk. Er is ook een helpdesk ingericht voor vragen van medewerkers over privacy.

Rotterdam geeft aan dat het proces van vertaling van de visie en het beleid naar de werkvloer bijvoorbeeld het inbedden van privacyafwegingen in de werkprocessen van professionals (triage) en het inregelen van privacy in systemen via autorisaties nog onvoldoende is. Wel is eind 2015 een privacy office ingesteld waarin cluster MO en cluster W&I gezamenlijk optrekken, waardoor er nu meer gestructureerd gewerkt wordt aan privacy en informatiebeveiliging.

Er is nog veel werk aan de winkel met betrekking tot bewustwording. Met name bij het verwerken persoonsgegevens uit verschillende bestanden ten behoeve van onderzoek zijn medewerkers zich vaak niet bewust van de regels met betrekking tot privacy en wordt er soms in strijd met de Wbp gehandeld bij het (verder) verwerken van die gegevens. Streng beleid op de omgang met Suwinet heeft wel tot verbetering van het bewustzijn geleid.

Governance, sturen op privacy, checks and balances, leren van de praktijk

Governance

Al geruime tijd wordt in Rotterdam veel aandacht besteed aan concernbreed beleid t.a.v. informatieveiligheid en governance daarvan. Er is een *Chief Information Officer* op concernniveau en er zijn bij de verschillende clusters *information security officers*. Met het oog op de nieuwe (Europese) Algemene Verordening Gegevensbescherming wordt nu een vergelijkbare governance structuur voor Privacy ingericht, met een Functionaris Gegevensbescherming (er is nu nog een kwartiermaker hiervoor aangesteld). Verder functioneren bij de clusters MO en WenI fulltime twee privacy functionarissen.

Aanpak naar gestructureerde borging van Privacy

Eind 2014 is er binnen het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling een project gestart met als doel het cluster MO te voorzien van effectieve en adequate privacy-governance en -management. De doelstelling is ervoor te zorgen dat het cluster in de loop van 2017 het niveau "Managed" bereikt op de *AICPA/CICA privacy maturity* ladder en daarmee ook klaar is voor de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Het project binnen MO moet een voorbeeldwerking hebben voor de andere clusters binnen de gemeente, het cluster Werk en Inkomen is begin 2016 aangehaakt.

In het kader van dit project heeft begin 2016 een bepaling van de startpositie plaats gevonden. Er zijn terreinen benoemd voor doorontwikkeling (training en bewustwording en ondersteuning vanuit de privacy Office MO aan professionals) en er zijn nieuwe speerpunten benoemd (nulmeting privacyrisico's, autorisatie-management, klantbetrokkenheid bij gegevensverwerking).

Wat heb je nodig als directeur om 'gerust' te zijn dat het goed gaat?

Deze vraag is nog niet zo eenvoudig te beantwoorden, zeker niet voor een grote gemeente als Rotterdam.

Het gaat in ieder geval niet goed als je zelf geen visie en beeld hebt van hoe je vindt dat het zou moeten gaan. Het gaat ook niet goed als mensen stelselmatig niet willen leren van fouten. Het gaat goed als je ziet dat mensen leren van incidenten zowel bij teveel persoonsgegevens verwerken of datalekken als bij het delen van te weinig gegevens. Het beeld is dat mensen nu vaak te voorzichtig zijn met gegevens delen uit onwetendheid. Er is een grote handelingsverlegenheid.

De discussie tussen wetgever en toezichthouder of gegevens delen over domeinen heen nu wel of niet mag volgens de wet en in welke situaties het wel of niet mag, helpt daarbij niet.

Leren van casuïstiek en leren van incidenten zijn belangrijke instrumenten om ervoor te zorgen dat het op de werkvloer goed gaat en steeds beter gaat. Op dit moment hebben we hier vanuit de gemeente echter nog onvoldoende zicht op, met name ook omdat nog niet alle processen van verwerking van persoonsgegevens voldoende helder zijn beschreven.

Verantwoording aan de Raad en de samenleving

Er is (nog) geen aanpak voor verantwoording aan de gemeenteraad met betrekking tot privacy en een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens van burgers. Privacy is niet als onderwerp op collegeniveau belegd.

Het blijft moeilijk om de boodschap met betrekking tot privacy helder aan raadsleden over te brengen. De raad heeft met name aandacht voor privacy naar aanleiding van incidenten en (externe) rapporten. Een rapport zoals onlangs van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) leidt dan bijvoorbeeld tot schriftelijke vragen. De raad heeft naar aanleiding van een omvangrijk data-lek bij het cluster Dienstverlening een rekenkameronderzoek ingesteld. Verder is de Rotterdamse Ombudsman op eigen initiatief een onderzoek gestart naar privacy bij de vraagwijzers en wijkteams.

Informatiehuishouding wijkteams en toegang tot data.

De toegang tot de verschillende voorzieningen is georganiseerd met eigen loketten voor uiteenlopende doelgroepen. De diverse loketten werken ook met hun eigen informatiesystemen. De wijkteams zijn een netwerkorganisatie waarin naast de gemeente 49 partijen participeren en samenwerkingsafspraken hebben vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. Iedere partij blijft als werkgever verantwoordelijk voor zijn eigen medewerkers, maar Rotterdam heeft wel de verantwoordelijkheid voor de verwerking van de persoonsgegevens van burgers naar zich toegetrokken via de uitoefening van beheertaken in het kader van de regeling gegevensverwerking wijkteams-netwerken (met onder andere een regeling voor de omgang met de privacyrechten van betrokkenen). De wijkteams werken in dat kader met één bestand, dat echter weer gevormd wordt door verschillende systemen. Uitgangspunt is dat deze systemen alleen gebruikt worden voor de gemeentelijke taakuitoefening, dus niet voor de hulpverlening/behandeling, maar alleen voor de vraagverheldering en de toeleiding naar zorg en ondersteuning.

Het gebruik van verschillende systemen en het feit dat de wijkteams als samenwerkingsverbanden zijn georganiseerd, zonder duidelijke rechtspersoon en deels werken op systemen van de moederorganisaties, maakt het inregelen van privacy met behulp van autorisaties complex. Het is moeilijk voor de gemeente om haar verantwoordelijkheid voor een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens waar te maken.

Autorisatiemanagement is nog niet goed ontwikkeld. De autorisaties zijn nu nog vaak te breed en er is geen routine in het periodiek controleren of autorisaties nog wel passend zijn. Daarom is autorisatiemanagement benoemd als een van de speerpunten voor het komend jaar.

Ervaringen in Rotterdam bij Werk en Inkomen (i.v.m. toegang tot Suwinet) laten wel zien dat het bijhouden (loggen) van wie welke gegevens inziet en daarop acteren, leidt tot een grotere discipline bij professionals om niet gegevens in te zien als daar geen noodzaak toe is.

Bij het CJG is enige tijd geleden logging ingevoerd, en iedereen kan zien wie welke dossiers inziet. Sindsdien is het aantal inzagen fors gedaald.

Zicht houden op de praktijk

Op dit moment is er geen systematiek om zicht te houden of medewerkers in de praktijk ook tot goede afwegingen komen m.b.t. de verwerking van persoonsgegevens en of er veel te veel of juist te weinig gegevens verwerkt worden.

Om daar zicht op te houden zouden privacy en de verwerking van persoonsgegevens onderdeel kunnen worden van kwaliteitsaudits. Zodat je transparant bent en kunt laten zien dat je verantwoord handelt. Het gevaar is alleen dat je met zulke audits vooral administratieve lasten verhoogt.

Thema's voor discussie

Hoe organiseer je het leren van casuïstiek rond privacy en het verwerken van persoonsgegevens?

Hoe kun je privacy onderdeel maken van kwaliteitsaudits zodat je er van kunt leren zonder dat het een enorme ballast wordt? De ervaringen die Zaanstad in dit verband op gaat doen met een audit zijn interessant.

Ervaringen met het genereren van beleidsinformatie op basis van gegevens die je op operationeel niveau niet zomaar bij elkaar mag brengen.

Geleerde lessen Rotterdam en interessant voor anderen

Privacy goed inregelen vraagt vooral een lange adem. Zeker in een grote en complexe organisatie als de gemeente Rotterdam.

Met ons SISA-systeem hebben we een goede manier gevonden om evenwicht te vinden tussen tijdig signaleren en privacy-borging.

We zijn momenteel bezig met twee pilots: 'Bezoek 75+' en 'Signaleren sociaal isolement'. Beide kennen ook privacyaspecten omdat je proactief mensen probeert te bereiken. De ervaringen daarmee – ook m.b.t. privacy, kunnen op termijn worden gedeeld.

Casusbeschrijving Utrecht – Sturen op Privacy borging sociaal domein

Interview met Toke Tom (Directeur) en Pieter in 't Hout (beleidsadviseur)

5 april 2016

Aandacht voor privacy in opbouwfase

Utrecht werkt met buurtteams. De buurtteams zijn volledig uitbesteed aan twee partijen: Lokalis (teams Jeugd & Gezin) en Inluzio (teams sociaal)

Deze voeren de gemeentelijke taken in het sociaal domein voor de Wmo, Jeugdwet, Participatiewet, zoals:

- Toeleiding naar maatwerk WMO en Jeugdhulp
- Consultatie van specialistische hulp
- Afgeven beschikkingen. Het ondersteuningsplan dat betrokkene met ondersteuning van het Buurtteam opstelt, vormt tevens de toekenning voor voorzieningen. Utrecht geeft geen aparte beschikkingen af. Alleen als betrokkene daarom vraagt of bezwaar maakt, wordt een beschikking afgegeven.

De transformatie in het sociaal domein is in Utrecht al in een vroeg stadium opgepakt als een proces van co-creatie met de partners die 'het moeten doen'. Zo is ook het privacy-charter dat als basis dient voor de omgang met persoonsgegevens door de buurtteamorganisaties opgepakt in een co-creatieproces met de gemeente. Dat had als voordeel dat goed kon worden aangesloten bij het werkproces van de professionals en er een verbinding is ontstaan tussen de inhoudelijke afwegingen die zij moeten maken en de noodzaak voor gegevensverwerking.

Bij het opstellen van het privacy charter is de sturingsfilosofie van Utrecht leidend geweest;

- Ruimte voor de professional
- Eenvoud
- Leren

De buurtteams spelen een sleutelrol in de transformatie in het sociaal domein In Utrecht. Het eerste jaar van de buurtteams is benaderd als leertraject, met veel nadruk op intervisie en training. Het co-creatie proces heeft ook geleid tot een veranderde benadering van de omgang met gegevens.

In het begin van de pilotfase (2012) was het idee dat de buurtteams zoveel mogelijk moeten weten van een burger zodra die zich meldt. Hulpverleners vonden dat dit een overkill aan informatie opleverde. Daar is toen snel mee gestopt. Inmiddels is het uitgangspunt dat de burger zelf als eerste bron van informatie dient. De medewerker stelt daarbij vragen op basis van de hulpvraag (doelrelevant). De medewerker maakt na afloop een afweging wat noodzakelijk is om te registreren.

In het werkproces/privacy-protocol zijn momenten ingebouwd waarop de medewerkers afwegingen maken ten aanzien van de noodzaak van de te verwerken gegevens. Indien noodzakelijk wordt toestemming gevraagd om gegevens op te vragen of uit te wisselen met derden.¹

Alleen als een medewerker constateert dat er sprake is van een dusdanige situatie dat het noodzakelijk is om actie te ondernemen tegen de wil van de betrokkene, gaat een professional buiten de cliënt om gegevens verzamelen. Daar gaat altijd collegiale consultatie aan vooraf.

¹ In de privacywetgeving kan toestemming verschillende betekenissen hebben. Hier wordt niet bedoeld 'toestemming als grondslag voor de Wbp', maar toestemming die soms nodig is om bijvoorbeeld informatie van een medicus te kunnen verkrijgen.

Governance, sturen op privacy, checks and balances, leren van de praktijk

Het privacy-charter is leidend voor het werk van de buurtteams.

In kwartaalgesprekken/het formele opdrachtgeversoverleg worden de inspanningen in het kader van het privacycharter besproken. In de frequentere overleggen van gemeentelijke accounthouders en de buurtteamorganisaties komt privacy ook aan de orde.

De dagelijkse aansturing van de teams gebeurt vanuit de twee buurtteamorganisaties.

Consequent wordt gestuurd op 'ruimte voor leren'. Er zijn regelmatig bijeenkomsten voor de medewerkers van buurtteams en intern bij de gemeente rondom privacy thema's. De buurtteamorganisaties hebben privacy-ambassadeurs aangesteld. Deze vragen op verschillende manieren regelmatig aandacht voor privacy, o.a. door training en advies.

Verantwoording aan de Raad en de samenleving

Verantwoording aan de Raad over privacy vindt plaats op het niveau van 'de geleverde inspanningen om privacy levend te houden'. Privacy is voor de gemeenteraad en het bestuur ook een belangrijk punt geweest bij de vorming van de buurtteamorganisaties in 2013/2014.

Informatiehuishouding buurtteams en toegang tot data

Door de positionering en organisatie van de informatiehuishouding van de buurtteams beperkt Utrecht een aantal veelvoorkomende privacy-risico's in het sociaal domein.

Utrecht positioneert de buurtteams als zelfstandige 'hulpverlenende organisatie' en de inrichting van de informatiehuishouding is hierop afgestemd. Hoewel het ICT-systeem dat wordt gebruikt eigendom is van de gemeente², zijn de gegevens en buurtteamdossiers niet toegankelijk voor de gemeente voor inhoudelijk gebruik. De buurtteams zijn eigenaar van de data. Er zijn ook géén koppelingen met systemen van anderen of met de gemeentelijke systemen of SUWI-net. Medewerkers kunnen dus geen andere gemeentelijke dossiers of SUWI-gegevens van betrokkenen inzien. Ze kunnen deze opvragen als betrokkene het daarmee eens is.

Hiermee worden twee belangrijke risico's voorkomen:

- inhoudelijke behandelingsinformatie van hulpverleners raakt vervlochten met de gemeentelijke informatievoorziening, terwijl die daar niet thuis hoort.
- buurtteammedewerkers zoeken veel breder naar informatie in gemeentelijke systemen dan op basis van de hulpvraag en situatie noodzakelijk is.

Toegang tot data

De toegang tot gegevens van individuele cliënten wordt gereguleerd via autorisaties (alleen toegang tot eigen cliënten). Het systeem is dus zo ingericht dat mensen alleen bij de gegevens van hun eigen cliënten kunnen. In geval van nood kunnen collega's bij de gegevens van cliënten van een ander via het 'Breaking-the-Glass-principe'.

² Puur juridisch gezien is deze constructie 'buurtteams inhoudelijk onafhankelijk' en 'gemeente eigenaar systeem, tevens inhoudelijk opdrachtgever' best complex. Maar de scheiding van gemeentelijke informatiehuishouding en buurtteam informatiehuishouding is vanuit privacy-perspectief een sterk punt.

Via 'logging' kan inzicht worden verkregen in de praktijk van inzage en gegevensgebruik.

Zicht houden op de praktijk

Na de eerste periode, waarin de focus lag op de inspanning om de privacy goed in te regelen, staat het thema privacy nu niet meer apart op de agenda, maar als onderdeel van 'het werk'. Het interview is wel aanleiding om er de schijnwerper weer eens op te zetten. Utrecht investeert nog steeds veel en structureel in de training en bewustwording rond privacy.

Thema's voor discussie

Leren: Hoe organiseer je het leren rondom privacy op de werkvloer. En hoe maak je daarbij gebruik van kritische reflectie op de eigen praktijk (casusbespreking) en voorhanden informatie (analyse logging gegevens bijvoorbeeld)?

Verantwoording aan de samenleving: Hoe kan de gemeente aan burgers laten zien dat in de praktijk de privacy van cliënten bij de buurtteams ook echt goed wordt geborgd? Vanuit de Utrechtse sturingsfilosofie ligt verantwoording over de inspanning die geleverd wordt voor de hand. Interessante vraag is hoe je laat zien dat die inspanning ook vruchten afwerpt.

Casusbeschrijving Zaanstad – Sturen op Privacy borging sociaal domein

Interview met Sandra Tax (Directeur), Johannes Homan en Febe Otten (projectleiders Privacy Sociaal Domein)

25 april 2016

Aandacht voor privacy in opbouwfase

In de opbouwfase heeft Zaanstad een grote inzet gepleegd op het borgen van de privacy in het sociaal domein. In de opstartfase was er een *'dedicated'* team hierop actief, bestaand uit een medewerker van de centrale juridische afdeling en een medewerker van de beleidsafdeling sociaal domein. Dit team is nu nog actief maar wordt binnenkort opgeheven. Privacy in het sociaal domein wordt dan weer ondergebracht bij de *privacy officer* van het concern.

In juni 2014 heeft Zaanstad als eerste gemeente mee gedaan aan de Privacy Impact Assessment-sessies (PIA) die het Rijk organiseerde i.s.m. KING. In het vervolg daarop heeft Zaanstad een gestructureerd proces ingezet om de privacy in het sociaal domein te borgen. Belangrijk uitgangspunt daarbij was dat privacy werd gezien als onderdeel van het ontwikkelen van de werkprocessen van de wijkteams. Privacy werd daarmee niet 'iets los staands' maar onderdeel van de professionele afwegingen die wijkteammedewerkers maken bij het behandelen van een individuele casus.

De Zaanse aanpak heeft in het begin geleid tot een bijstelling van de voorgenomen omgang met persoonsgegevens. Aanvankelijk was het idee dat de wijkteams zoveel mogelijk moesten weten van een burger zodra die zich meldt. Inmiddels is het uitgangspunt dat de medewerker in gesprek gaat met de burger en in samenspraak met de burger bepaalt welke informatie noodzakelijk is om vast te leggen en bijeen te brengen uit gemeentelijke bestanden of van andere instanties ten behoeve van de vraag van de burger. Dit zogeheten *'triageproces'* ten aanzien van gegevens heeft Zaanstad opgenomen in het werkproces van de wijkteams. Indien noodzakelijk wordt toestemming gevraagd om gegevens op te vragen of uit te wisselen met derden.³ Alleen als een medewerker constateert dat er sprake is van een dusdanige situatie dat het noodzakelijk is om actie te ondernemen tegen de wil van de betrokkene, gaat deze buiten de cliënt om gegevens verzamelen. Daar gaat altijd collegiale consultatie aan vooraf.

Naast de werkprocessen heeft Zaanstad aandacht besteed aan de privacyaspecten ten aanzien van organisatie (afspraken met de partners die de wijkteams uitvoeren), inrichting ICT en toegang tot gegevens, bewustwording en training van professionals en de positie van de burger.

De wijkteams spelen een sleutelrol in de transformatie in het sociaal domein in Zaanstad. Het eerste jaar van de wijkteams lag de nadruk op intervisie, training en bewustwording, o.a. met behulp van privacy-quizvragen en een campagne.

Governance, sturen op privacy, checks and balances, leren van de praktijk

Zaanstad heeft een privacybeleid opgesteld voor het sociaal domein. Dit vormt het richtinggevend kader ook voor de wijkteams. Dit is op hoofdlijnen vertaald naar een convenant met de hoofdaanemers van de wijkteams en verder uitgewerkt in het hierboven genoemde triageproces voor professionals.

Sturen op privacy gaat op dit moment vooral via een lerende, praktijkgerelateerde aanpak en investeren in bewustwording. Vorig jaar is er een intensieve ronde geweest langs de wijkteams en

³ In de privacywetgeving kan toestemming verschillende betekenissen hebben. Hier wordt niet bedoeld 'toestemming als grondslag voor de Wbp', maar toestemming die soms nodig is om bijvoorbeeld informatie van een medicus te kunnen verkrijgen.

zijn er ook intern campagnes geweest. In 2016 is deze ronde herhaald, mede n.a.v. het rapport autoriteit persoonsgegevens. Daarbij staat de dialoog centraal tussen de privacy-medewerkers en professionals en tussen de professionals onderling. Welke afwegingen maak je? Waar zijn we te voorzichtig geweest en waar juist te ruim in gegevensverwerking? Welke dilemma's kom je tegen en hoe ga je daarmee om? Hoe maak je deze bespreekbaar? Daarnaast is privacy een onderdeel van de training van nieuwe medewerkers bij de gemeente.

Op dit moment wordt een audit ontwikkeld om te kijken in hoeverre de inspanningen van de gemeente ten aanzien van privacy sociaal domein ook daadwerkelijk tot resultaat leiden in de zin van: 'registreren we niet toch teveel?'; 'wat voor afwegingen maken we nu in de praktijk als het gaat om een bewuste en zorgvuldige omgang met gegevens in de praktijk?'; 'wat kunnen we daarvan leren?' De audit wordt dus vooral ontwikkeld om aan te zetten tot reflectie en leren.

Privacy staat periodiek of naar aanleiding van een gebeurtenis op de agenda bij overleg tussen hoofdaanemers van de wijkteams en de gemeente.

Verantwoording aan de Raad en de samenleving

Een aantal partijen in de Raad heeft privacy geadopteerd als belangrijk thema.

Via een informeel overleg eens in de drie weken worden de partijen bijgepraat over actualiteiten in het sociaal domein en algemene niet politieke thema's. Daar is privacy soms ook aan de orde.

In haar beleid staat dat het College van Zaanstad verantwoording aflegt aan de Raad over de omgang met persoonsgegevens in het sociaal domein. Dat gebeurt via de jaarlijkse rapportage, maar vooral via het regelmatige gesprek. Dit ook aan de hand van ontvangen klachten. Het afgelopen jaar waren er 30 klachten over het sociaal domein. Daarvan gingen er zes over privacy. Merendeels hadden deze betrekking op gebrek aan transparantie over gegevensverwerking. Deze klachten zijn ook voeding voor de ronde langs de wijkteams die in 2016 plaats vond.

Informatiehuishouding wijkteams en toegang tot data

In Zaanstad werken de wijkteams met Mens Centraal. Deze toepassing heeft koppelingen met andere gemeentelijk e systemen en SUWI.

Toegang tot data

De toegang tot gegevens van individuele cliënten wordt gereguleerd via autorisaties. Zaanstad werkt met autorisaties op teamniveau. Dat wil zeggen dat wijkteammedewerkers toegang hebben tot alle cliënten van hun team.

Voor SUWI-gegevens wordt gebruik gemaakt van 'logging' om inzicht te krijgen in de praktijk van inzage en gegevensgebruik. Deze gegevens worden actief gebruikt en medewerkers worden ter verantwoording geroepen als blijkt dat ze ten onrechte gegevens inzien van cliënten waar ze niets mee te maken hebben. Hiermee voldoet Zaanstad aan de afspraken van VNG met SZW inzake SUWI.⁴

⁴ De afgelopen jaren bleek bij onderzoek van de inspectie Werk en Inkomen dat gemeenteambtenaren te vaak misbruik maakten van hun bevoegdheden om SUWI-gegevens in te zien. Daarom zijn de controles hieromtrent versterkt.

Voor de niet SUWI-gegevens is er op dit moment wel *logging* van het opvragen van gegevens op basis van een BSN. Of een medewerker deze gegevens vervolgens daadwerkelijk raadpleegt, wordt niet gelogd. In het vierde kwartaal van 2016 is dat ook mogelijk.

Zicht houden op de praktijk

Na de eerste periode, waar de focus lag op de inspanning om de privacy goed te regelen, staat het thema privacy nu niet meer apart op de agenda van overleg van de gemeente met de organisaties die de wijkteams uitvoeren. Het is steeds onderdeel van de praktijk gerelateerde lerende manier van werken.

Inzicht in de praktijk ontstaat via de ronde die de *privacy-officers* op dit moment opnieuw maken. Die staat in het teken van kennis, bewustwording en intervisie. Daarnaast wordt momenteel een audit ontwikkeld om een analyse te maken hoe er in de praktijk wordt omgegaan met privacy. De audit moet inzichten opleveren op basis waarvan reflectie op de praktijk kan plaats vinden met als doel tot betere afwegingen te komen voor gegevensgebruik.

Thema's voor discussie

Sturen en sturingsinformatie: hoe vind je een balans tussen sturen op vertrouwen en checks en balances om bij te sturen als het niet goed blijkt te gaan?

Verantwoording aan de samenleving en de raad: Hoe kan de gemeente aan burgers laten zien dat in de praktijk de privacy van cliënten bij de wijkteams ook echt goed wordt geborgd? Verantwoording over inspanningen is goed te doen. Inzicht in klachten ook. Is dat voldoende? Hoe geef je inzicht in de praktijkgerelateerde lerende wijze van werken?

Geleerde lessen Zaanstad

Wat in Zaanstad goed heeft gewerkt bij het gestructureerd borgen van de privacyborging:

- Zorg voor een *dedicated* team dat goed aangehaakt is bij de ontwikkeling van de nieuwe werkwijze in het sociaal domein.
- Begin bij de werkprocessen van de professional, zodat privacy niet als iets los staands wordt gezien.
- Bekijk het niet te juridisch, maar begin bij de principes achter privacywetgeving en vertaal die naar situaties van alledag.
- Zorg dat Privacy een gespreksonderwerp is en blijft op de werkvloer via werkoverleggen en werk vanuit casussen.
- Communiceer helder over 'het zwart en het wit' en hanteer een lerende aanpak voor het grijze gebied daar tussen en voer daarover vooral samen het gesprek.

Toekomst

Zaanstad is bezig met het ontwikkelen van een audit om zicht te krijgen op hoe in de praktijk wordt omgegaan met het borgen van de privacy en hoe daarvan geleerd kan worden.

Casusbeschrijving Zwolle – Sturen op Privacy borging sociaal domein

Interview met Henk Procé (Directeur) en Robert Woltersom (beleidsmedewerker)

1 juni 2016

Aandacht voor privacy in opbouwfase

In Zwolle zijn de wijkteams onderdeel van de gemeentelijke organisatie. Er zijn vijf stadsdelen met elk een wijkteam en een eigen teamleider. Medewerkers zijn in dienst van de gemeente of gedetacheerd vanuit organisaties die voorheen actief waren op het gebied van Wmo en Jeugdzorg.

In de opbouwfase heeft Zwolle in eerste aanzet een grote inzet gepleegd op het borgen van de privacy in het sociaal domein. Zo heeft Zwolle mee gedaan aan de PIA 3D van VNG en Rijk en aanvullend intern onderzoek laten doen naar de manier waarop privacy zou moeten worden geborgd. Op basis daarvan is er een implementatieplan gemaakt. De implementatie is nog niet zo ver als verwacht. Desalniettemin is er op belangrijke aspecten zoals het inbedden van privacyafwegingen in de werkprocessen, inregelen van privacy in systemen en bewustwording het nodige gebeurd.

Uitgangspunt voor het borgen van de privacy sociaal domein in Zwolle is dat het moet zijn ingebed in de Zwolse aanpak in het sociaal domein. Privacy als los staand thema zal in de ogen van Zwolle niet leiden tot echte borging. Het blijkt een lastig onderwerp om op gang te krijgen. En als het op gang is gebracht vergt het continu onderhoud. In 2015 heeft de focus in Zwolle gelegen op het rond krijgen van de visie en kaders voor het sociaal domein als zodanig. Privacy heeft daardoor vooralsnog minder aandacht gehad.

De verwachting was, dat de staande organisatie de capaciteit zou leveren om de privacy sociaal domein goed in te bedden. Dat is niet gebeurd wegens capaciteitsgebrek.

Dat wil niet zeggen dat er niets is gebeurd Binnenkort worden door de Raad het beleid en het privacyreglement voor de gemeente vastgesteld. Naar aanleiding van de PIA en het interne onderzoek is vorig jaar veel aandacht besteed aan:

- Bewustwording en triage in werkprocessen:
 - Met de wijkteams is een kritische discussie gevoerd over ‘wat leg je vast en wat niet’. Uitgangspunt is dat medewerkers ‘blanco’ het gesprek aangaan en op basis van het vraagstuk dat zich aandient, besluiten welke nadere informatie en gegevens noodzakelijk zijn om tot de juiste ondersteuning te komen. Op die manier ligt er altijd een logisch verband tussen vraagstuk en gegevensgebruik en wordt voldaan aan het noodzakelijkheidsprincipe van de Wbp. In principe is dit ook in ingebed in het werkproces.
 - Privacy is onderdeel geweest van ‘leerbijeenkomsten’ van de wijkteams.
 - Er is onlangs een nieuwe bewustwordingscampagne gestart waarin ook expliciet aandacht besteed wordt aan de afwegingen die professionals moeten maken.
- Het autorisatiemodel is onder de loep genomen en bijgesteld en ingeregeld in het wijkteam systeem (zie ook verderop).
- Binnenkort worden er per wijkteam aandachtfunctionarissen aangesteld voor privacy.

Governance, sturen op privacy, checks and balances, leren van de praktijk

Verantwoording aan de Raad en de samenleving

Zwolle is op dit moment nog bezig met het opstellen van privacybeleid en –reglement voor het concern welke ook effect hebben op het sociaal domein. De bedoeling is dat dit binnenkort wordt vastgesteld door de Raad.

In de Zwolse politiek is, anders dan in sommige andere gemeenten, de aandacht voor privacy sociaal domein niet groot. De discussie gaat vooral over het bieden van voldoende keuzevrijheid aan burgers. Dat heeft onder andere geresulteerd in een uitgebreid kader voor de PGB's.

Het is nog niet duidelijk of en hoe het College verantwoording zal gaan afleggen aan de Raad over de vraag of zij in de praktijk goed omgaat met de privacy en de – vaak gevoelige - persoonsgegevens van burgers.

Het is duidelijk dat er in de media en samenleving vaak veel onrust is over de omgang met persoonsgegevens door gemeenten. Verantwoording af leggen aan de samenleving kan bijdragen aan het terugwinnen van vertrouwen. Een manier zou kunnen zijn om dat te doen via hetzelfde type activiteiten zoals dat in mei 2016 is gebeurd met de 'week van de verantwoording'. Daarbij gingen gemeenten de wijk in om met bewoners te spreken over de veranderingen en nieuwe werkwijzen in het sociaal domein. Dat zou je op het gebied van privacy ook kunnen doen.

Wat heb je nodig als directeur om 'gerust' te zijn dat het goed gaat?

Er is, zoals uit bovenstaande blijkt, het nodige gebeurd aan het inbedden van de privacy, maar nog gefragmenteerd. Er is nog geen sprake van een georganiseerd proces van sturen op privacy door wijkteamleiders, organiseren van checks and balances en leren van de praktijk. Hoe we willen dat de teamleiders sturen op privacy en hoe je daar als directeur zicht op houdt is een van de thema's voor de komende tijd.

Privacy is (nog) geen structureel onderwerp van overleg tussen directeur sociaal domein en wijkteamleiders. Dat zou het wel meer moeten worden om beter voeling te houden met de praktijk en het vertrouwen te houden dat het de aandacht krijgt die het verdient.

Daarnaast is het goed om geregeld een inventarisatie te maken van 'witte vlekken'. Om zicht te houden op wat je (nog) niet weet.

Informatiehuishouding wijkteams en toegang tot data

Zwolle werkt met Top. Een systeem dat een aantal gemeenten in Overijssel gezamenlijk hebben laten ontwikkelen.

Toegang tot data

De toegang tot gegevens van individuele cliënten wordt gereguleerd via autorisaties.

- Het autorisatiemodel is in de aanloopfase onder de loep genomen en bijgesteld en ingeregeld in het wijkteam systeem:
 - Wijkteammedewerkers hebben alleen toegang tot gegevens van burgers met wie zij een cliëntrelatie hebben. Anderen kunnen indien noodzakelijk bij een dossier via het *breaking-the-glass*-principe.

- Wijkteamedewerkers hebben vanuit Top geen toegang tot SUWI en andere gemeentelijke systemen.
- inzagen worden gelogd, waardoor inzicht ontstaat hoe er in de praktijk wordt omgegaan met inzage en registratie van gegevens en met het *breaking-the-glass*-principe.

Zicht houden op de praktijk

Er is het afgelopen jaar het nodige gebeurd aan het 'inregelen' van privacy en een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens. De gestructureerde aandacht is echter verslapt. Mede naar aanleiding van het NDSO-traject is er weer meer aandacht.

Het komende jaar ziet Zwolle een aantal aandachtspunten als het gaat om de zorgvuldige omgang met gegevens van burgers:

1. Meer aandacht voor de kwaliteit van de vastlegging van gegevens en inzage in gegevens, o.a. met behulp van logging en op basis daarvan het gesprek aangaan met professionals. Zijn we kritisch genoeg als het gaat om het vast leggen en inzien van gegevens of misschien juist te kritisch? Hoe gaan we om met het gebruik van *breaking-the-glass* en dergelijke?.
2. Veel professionals schrijven achteraf uitgebreide gespreksverslagen in het dossier vanuit hun achtergrond als hulpverlener, terwijl dat in ieder geval voor de toeleiding niet nodig is. Dat is niet transparant. Je wilt juist dat de burger veel meer aan het stuur komt te zitten. Dus waar je naartoe wilt is dat de professional aan het eind van een gesprek samen met de burger vast stelt wat er opgenomen wordt in het dossier en wat er nog aan nadere informatie nodig is. En dat hij/zij daar alleen van afwijkt als het echt niet anders kan. De kans dat er overbodige of niet objectieve informatie in het dossier komt, wordt dan ook kleiner.
3. Verantwoording gaat nu vooral passief en achteraf via interne controleprotocollen: 'zien we rare dingen in de logging gegevens, zo niet dan is het goed'. Waar je misschien naar toe zou willen is dat je dat proactief doet: 'Kijk we kunnen laten zien dat we netjes omgaan met de privacy van de burger.'

Daarnaast worden er aandachtfunctionarissen privacy per wijkteam aangesteld om het onderwerp op de agenda te houden en vragen van medewerkers te beantwoorden.

Thema's voor discussie

Wat zijn zinvolle instrumenten om zicht te houden op de vraag of we in de praktijk daadwerkelijk zorgvuldig omgaan met gegevens van burgers? Hoe zorg je dat privacy op de agenda blijft? Het is in dit verband interessant om te zien welke inzichten de 'audit' die Zaanstad ontwikkelt oplevert.

Verantwoording aan de samenleving en de Raad: Hoe kan de gemeente aan burgers laten zien dat in de praktijk de privacy van cliënten bij de wijkteams ook echt goed wordt geborgd? Wellicht is privacy ook een goed thema voor de Week van de Verantwoording.

Spanningsveld tussen hulpverlening en toezicht en handhaving. Vroeger was die scheidslijn duidelijker. De gemeente ging over toezicht en handhaving. De hulpverlening gebeurde door anderen. Nu doen de wijkteams ook een stuk ambulante hulpverlening. Dat levert spanningsvelden op die ook met privacy te maken hebben.

Geleerde lessen Zwolle

- In Zwolle is het proces rond privacy op enig moment gestopt. Het blijkt dat als je er niet *dedicated* mensen voor vrij maakt je onvoldoende tempo kunt maken. Zwolle heeft sinds 1 juni een functionaris aangesteld om dit vorm te geven.
- Het is van belang om van het begin af aan privacy in te bedden in de ontwikkeling van beleid en de werkprocessen van de wijkteams, zodat het integraal onderdeel wordt van de werkwijze. Een volgende keer zou Zwolle echter nog meer aandacht besteden aan de verbinding van privacy met de ontwikkeling van het beleid en de werkwijze van de teams.
- Begin bij de werkprocessen van de professional, zodat privacy niet als iets losstaands wordt gezien.
- De pionierende aanpak maakt dat er snel veel mogelijk is. Dat geldt niet alleen voor de privacy, maar voor de hele aanpak in het sociaal domein. Het gevaar bestaat dat de organisatie na verloop van tijd weer terug valt in oude patronen, waardoor alles stroperiger gaat.

Casus Westland – sturen op Privacy borging sociaal domein

Interview met Katja van Laarhoven

15 juni 2016

Aandacht voor privacy in de opbouwfase

Westland heeft meer dan 100.000 inwoners verdeeld over 11 kernen. Het is een gemeente met de omvang van een stad, en het karakter van een dorp. De ondernemingsdichtheid is groot. Economie en sociaal zijn erg verweven. Het beroep op hulpverlening is relatief gering. Mensen lossen veel zelf op. Er is weinig meervoudige problematiek, maar wanneer die er is, is het vaak wel ernstig. Burgers hebben korte lijnen naar de politiek. Vanuit privacy-management is dat lastig. Omdat mensen al snel de wethouder of een Raadslid benaderen met hun persoonlijke problemen.

Westland werkt met 3 Sociaal kernteams die elk 3 á 4 kernen bedienen. Die kernteams zijn nu nog een netwerkorganisatie waaraan onder andere Mee, maatschappelijk werk, Stojah, JGZ en de gemeente deelnemen. Per 1 januari 2017 worden de kernteams onder gebracht in één organisatie die de vorm krijgt van een overheids-BV. Op die manier wil de gemeente meer eenduidigheid brengen in de werkwijze van de kernteams. De taken van de kernteams zijn: de toeleiding naar maatwerkvoorzieningen en jeugdhulp, regie, leveren lichte vormen van ondersteuning. Zij werken nauw samen met de welzijnsorganisatie, die met sociaal makelaars tot taak hebben mensen te ondersteunen bij het inzetten van informele zorg.

Westland heeft veel aandacht besteed aan het inregelen van privacy in de periode 2014/15. De gemeente heeft een 'bewustwordingsaanpak' gevolgd, met veel aandacht voor trainingen en casuïstiek. Niet alleen voor die professionals maar ook met de raad. Dit traject heeft voor privacy geresulteerd in drie documenten die richtinggevend zijn voor het beleid en de praktijk:

- De Notitie Privacy Sociaal Domein - beleidsnotitie
- Beleidsregels Privacy Sociaal Domein – een bondige vertaling van de notitie naar vuistregels voor professionals
- Afwegingskader Privacy Sociaal Domein – een stappenplan voor de professional voor het maken van afwegingen ten aanzien van gegevensverwerking

In Westland is de directeur Sociaal Domein verantwoordelijk voor zowel het beleid als de uitvoering. Dat was in deze fase een voordeel. Op die manier konden ontwikkeling van beleid en de ontwikkeling van de nieuwe werkwijze hand in hand gaan, ook met betrekking tot de omgang met persoonsgegevens.

Voor het privacy-traject was in de periode 2014/15 een full time projectleider vrijgemaakt. Die inzet is doorgetrokken tot eind 2015 en daarna afgebouwd, omdat e.e.a. geborgd wordt in de organisatie. Privacy wordt nu ook concernbreed als thema opgepakt.

Juist omdat kennis in mensen zit, moet je blijven investeren. Zeker nu. Westland zit in een overgangsfase van netwerkorganisatie naar een overheids-bv. Daardoor zijn er veel wisselingen in het personeel, dat betekent telkens weer opnieuw trainen en overdragen.

Westland heeft de afwegingen ten aanzien van gegevensgebruik ingebed in de werkwijze. Dat werkt goed. Sinds kort is er een *dedicated* team voor het telefonisch contact sociaal domein. Zij bepalen aan de hand van een telefonische intake of er een gesprek moet plaats vinden met het Kernteam, of direct een (simpele) aanvraagprocedure kan starten. Dat levert zowel kwaliteits- als efficiencyverbetering op de inhoud, als m.b.t. privacy.

Westland hanteert de eigen uitgangspunten strikt. Medewerkers van het Kernteam zijn terughoudend in het registreren van gegevens en de koppelingen met gemeentelijke systemen zijn beperkt. Dat lijkt nu te beperkend te werken. Vanuit de medewerkers is daarom de roep gekomen om vuistregels te ontwikkelen in welke situaties je wel meer gegevens moet vastleggen of opvragen. Het traject voor de ontwikkeling van die vuistregels loopt nu. Daarbij wordt een groot aantal casussen geanalyseerd om zicht te krijgen in welke situaties er juist meer gegevens verwerkt hadden moeten worden om tot betere ondersteuning te komen, of probleemsituaties op te lossen.

Informatiehuishouding wijkteams en toegang tot data

Het kernteam heeft een eigen systeem 'Suite voor sociale regie'. De koppelingen met de andere systemen van de gemeente zijn beperkt. Het werkplein heeft een eigen systeem. Er zitten wel mensen van het werkplein bij het kernteam die wel toegang hebben tot het systeem van het Werkplein.

Vanuit privacy-oogpunt werken de aparte systemen goed. Maar het maakt informatie delen soms omslachtig, met name met het W&I-domein. Daarover worden binnenkort nieuwe afspraken gemaakt.

Governance, sturen op privacy, checks and balances, leren van de praktijk

Privacy en informatieveiligheid worden inmiddels ook concernbreed opgepakt. Er zijn concernbreed een Security officer en een Privacy officer aangesteld. Voor Privacy Sociaal Domein is de projectleider tot eind 2015 vrijgesteld voor doorontwikkeling en als vraagbaak op het gebied van privacy. Daarna vond overdracht naar de reguliere organisatie plaats.

Sturen op de werkvloer en zicht houden op de praktijk

Doordat de directeur Sociaal Domein zowel over beleid als uitvoering gaat is zij vrij nauw betrokken bij de gang van zaken op de werkvloer. Meer strategische sturing en sturing op de uitvoering liggen hier dicht bij elkaar. Uitgangspunt is 'We maken het verschil in de praktijk'.

In team-overleggen is privacy een regelmatig terugkerend thema. In casuïstiekbesprekingen en intervisie komen zowel inhoud en aanpak, als de vraag 'hoe ver ga je met privacy' aan de orde. Dat leidt in de praktijk tot het signaleren van knelpunten en bijstellingen, zoals nu met de vuistregels. Op basis van een gestructureerde aanpak en analyse van casuïstiek. Binnenkort gaan we ook in gesprek met Werk & Inkomen, om afspraken te maken. Omdat we zien dat daar vaak een grote barrière ligt om gegevens te delen.

Verantwoording aan de Raad en de samenleving

De Raad steunde de gedachtegang dat het College zou rapporteren aan de Raad over alle thema's 3D, waaronder ook over privacy, maar het 'hoe' is een worsteling. Klanttevredenheid en klachten worden op dit moment als de belangrijkste indicatoren gezien.

De vraag is of dat voldoende inzicht biedt. Er zijn geen klachten van burgers over hun privacy. Dat is aan de ene kant een geruststelling. Maar juist in die gevallen waarin het nodig zou kunnen zijn, is het

de vraag of er geklaagd zal worden. Het gaat om kwetsbare mensen in een afhankelijkheidsrelatie, die vaak niet mondig genoeg zijn om kritische vragen te stellen of een klacht in te dienen. Dat zie je niet terug in klachten of klanttevredenheid. We gaan de komende tijd extra investeren in cliëntondersteuning voor burgers. Voor kwetsbare mensen kan dat een steun in de rug zijn.

Ook in de Raad speelt het spanningsveld tussen privacy en gegevens verwerken met het oog op goede ondersteuning. Enerzijds wil zij privacy goed borgen, maar ook doen wat nodig is om ernstige problematiek op te lossen. Het is voor De raad vaak moeilijk te begrijpen wanneer bijvoorbeeld zorgmijders met een ernstige problematiek niet goed geholpen kunnen worden omdat er geen informatie gedeeld wordt zolang ze geen gevaar voor zichzelf of anderen vormen.

De korte lijnen tussen burger en politiek maken dat mensen problemen al snel aankaarten bij een raadslid of wethouder en dan weinig terughoudend zijn in de informatie die ze verstrekken. Hoe zorgvuldig om te gaan met dergelijk situaties zowel op de inhoud, als m.b.t. privacy is een regelmatig terugkerend thema.

Verantwoording aan de samenleving moet verder worden verstevigd: we zouden breder kunnen uitdragen naar de burger waar hij op kan rekenen en waar de grenzen liggen.

Wat heb je nodig als directeur om 'gerust' te zijn dat het goed gaat?

Er is geen strak handboek over wat wel en wat niet kan. Dat is inherent aan de problematiek in het sociaal domein, waar de aard van de problematiek bepaalt wat noodzakelijk is. Dat maakt het moeilijk om objectief te kunnen zeggen of we het goed doen of niet. Westland heeft geen specifieke rapportages.

Doordat de directeur ook verantwoordelijk is voor de uitvoering, blijft ze echter wel goed zicht houden op hoe het in de praktijk gaat, zoals hierboven beschreven. Knelpunten worden gesignaleerd en opgepakt. Die lijken vooralsnog echter meer te liggen op een (te) strikte invulling van privacy, dan van te ruime verwerking van persoonsgegevens.

Thema's voor discussie

Hoe houd je meer geobjectiveerd zicht op de vraag of je het nu goed doet met betrekking tot de privacy?

Wat zijn zinvolle manieren om verantwoording af te leggen aan samenleving en Raad, als je weet dat klachtenregeling en klanttevredenheid waarschijnlijk geen voldoende beeld geven met name waar het gaat om kwetsbare burgers?

Samenwerking met ketenpartners: dat moet zich opnieuw zetten sinds 1-1-2015. O.a. Jeugd GGZ, Politie, Huisartsen, Onderwijs. Wat zijn ervaringen van anderen?

Geleerde lessen Westland

De gecombineerde verantwoordelijkheid beleid en uitvoering van de directeur was zeker in de opbouwfase een voordeel. Niet alleen met betrekking tot Privacy, maar ook voor de ontwikkeling van de dienstverlening in het sociaal domein als geheel. Het helpt ook om het thema op privacy op de agenda te houden en bij te sturen.

Triage en het afwegingskader werken goed bij het maken van afwegingen welke informatie nodig is en opgevraagd kan worden, maar worden door de mensen die ermee moeten werken niet als voldoende ervaren. Bewustzijn en het kunnen werken met een afwegingskader vergen een hoge mate van professionaliteit zowel bij de kernteams als het KCC sociaal domein.

Tot slot: Inzetten op gesprek overal, ook in de raad.