

## **Sturen op gestructureerde borging van Privacy Werkconferentie NDSB ism BZK – 1 juli 2016**

### **Onderwerp van deze werkbijeenkomst:**

Wat vragen de verschillende organisatievormen en typen professionals aan sturing op het gebied van privacy?

Er zijn verschillende manieren van sturen:

Formeel sturen – reactief /klachten/ audits/ controle

Informeel sturen – pro-actief/vertrouwen/leren/transparantie/professionaliseren

Waar zit de goede balans?

### **Wanneer doe je het goed en waar zie je dat aan?**

Er zijn twee niveaus waar je naar moet kijken:

- de inrichting en (technische) organisatie van de informatieketen (heb je het goed geregeld?)
- de uitvoering en de omgang met de burger en zijn/haar gegevens (gaat het ook goed?)

Positie van de professional- ziet zich voor dilemma's gesteld wel of geen informatie uitwisselen/ wel of geen goede hulp kunnen verlenen.

Het is goed wanneer de professional zich vrij voelt in de afweging die hij maakt.

Hier kun je op sturen met intervisie rondom uitwisselen van morele dilemma's.

Er kan een politieke kramp ontstaan na een incident. Dat kan ertoe leiden dat de ruimte voor professioneel handelen aan banden wordt gelegd door gedetailleerde regels en protocollen:

Manage die kramp en zorg dat deze niet doordringt naar de werkvloer

Er blijken heel verschillende benaderingen en uitgangspunten m.b.t. gegevensverwerking:

Utrecht: Professional voert een rijk gesprek met de cliënt, maar de verslaglegging is arm/sober.

Anderen variëren van: vastleggen alleen relevante informatie in het kader van de hulpvraag, tot brede verslaglegging 'want context is ook relevant' met overdracht van informatie.

Een gemeenschappelijk kompas om te beoordelen 'wanneer doen we het goed' ontbreekt.

### **Wat kan echt niet?**

- Dat de burger 'geen eigenaar' is (niets te zeggen heeft over) zijn eigen gegevens en niet weet wat er met zijn/haar gegevens gebeurt;
- Hele brede toegang tot gegevens, veel mensen hebben toegang tot gegevens;
- Veel overleg zonder betrokkene en zonder dat betrokkene het weet;
- Als je je niet realiseert dat je met privacy te maken hebt wanneer je met persoonsgegevens werkt en noodzakelijkheidsafwegingen ontbreken;
- Bange professionals. Dat gaat twee kanten op: professionals die uit angst voor privacywetgeving te weinig gegevens verwerken terwijl de inhoudelijke situatie dat wel vraagt; professionals die uit angst om iets over het hoofd te zien veel niet relevante en overbodige gegevens vast leggen en verwerken.
- Alles binnenshuis houden, niet vertellen hoe je het doet.

### **Wat voor vragen leven er?**

- Hoe zorgen we dat wijkteams min of meer op dezelfde manier werken/ gezamenlijk handelingsperspectief/ kompas?

- Hoe leg je verbinding tussen de kopgroep van gemeenten die veel hebben gedaan aan privacyborging en andere gemeenten: aansluiten bij de jeugdregio's (die zijn het actiefst) en daarin verantwoordelijkheid nemen als koplopers?

### **Wat hebben medewerkers nodig om Privacy gestructureerd te kunnen borgen?**

Een directeur die 'er van is'.

Aansluiten bij het werkproces en de beleving van de professional.

Doen: vertellen hoe je het geborgd hebt.

Veel uitwisseling op verschillende niveau's:

- Concrete thema's en dilemma's (inhoudelijke professionalisering)
- Codificatie – komen tot vormen van 'professionele standaarden' en een gezamenlijk 'kompas'
- Wijzen van organiseren van privacy-borging, en checks and balances (audit Zaanstad)
- Concrete aanleidingen: bijvoorbeeld 'Hoe reageren op het AP-rapport over toestemming'?
- Ontwikkelen nieuwe vormen voor verantwoording aan de samenleving en Raad

Privacy by design (privacy meenemen in het ontwerpproces van organisatie en werk)

Blijvende aandacht in de organisatie. Bijvoorbeeld door functionarissen die de routine doorbreken, 'lastige vragen stellen', spiegels voor houden en daarmee het leerproces onderhouden

Ambitieniveau formuleren

Dingen afmaken: Na de inrichting van de privacy, privacy normaliseren als onderdeel van het werk.

### **Welke risico's zien we?**

Risico: privacy wordt iets op zichzelf staands en komt daarmee los te staan van het werkproces en de beleving van de professional. Maak privacy daarom onderdeel van sturing in bredere zin. Parkeer het niet alleen bij een privacyfunctionaris, zorg dat het van iedereen en vooral ook van de professional, is.

### **Waarop kunnen directeuren sturen?**

Sturen op de politiek: 'manage de kramp van de politiek' en zorg dat deze niet leidt tot onproductieve regels en protocollen voor de werkvloer.

Sturen op 'Eigenaarschap van de burger over zijn/haar gegevens' – Niet per se in juridische zin (dat roept complexe wetgevingsvraagstukken op), maar wel in feitelijke zin. Uitgangspunt is dat de burger kan sturen op wat er met zijn haar gegevens gebeurt: wat wordt vastgelegd en wat niet, wat wordt gedeeld met wie en waarvoor, en hij/zij kan het altijd inzien en eventueel vragen om verwijdering.

Sturen op 'kwaliteit van de triage en vertrouwen in de professional' als onderdeel van sturen op kwaliteit in de uitvoering.

Sturen op 'brede communicatie en transparantie': vertellen wat je doet en daarmee vertrouwen wekken van de burgers en de politiek. Blijf aan burgers uitleggen wat je doet, waarom en waarom je soms afwijkt van de regel. Laat aan de burger zien of je het goed doet en waar het beter kan (pro-actief). Ga erover in gesprek.

Sturen op 'leren, evalueren intern/extern/ communities'. En stel jezelf open voor transparantie: auditor, aanspreken, verantwoorden.

Uitgangspunt: Privacy is chef's sache. Het vraagt om permanente aandacht voor het leer en verantwoordingsproces.

### **Wat hebben directeuren nodig?**

Een kader op bestuurlijk niveau: Volg of leg uit.

Er is behoefte aan een 'nieuwe taal', juist met betrekking tot sturen en verantwoorden om aansluiting te vinden bij de transformatiegedachte in het sociaal domein. Als we blijven sturen en verantwoorden vanuit 'het voldoen aan regels' komen we niet verder in de transformatiegedachte die uitgaat van 'doen wat nodig is' (om een probleemsituatie op te lossen). Hoe brengen we de sturingsvragen verder in nieuwe taal en ontwikkelen we sturings- en verantwoordings-instrumentarium waarin het spanningsveld en de balans tussen 'doen wat nodig is vanuit ondersteuningsoptiek' en 'waarborgen van de privacy' tot uiting komt.

Een aanzet daartoe:

Laat privacy vooral onderdeel zijn van de brede vraag (belangrijkste leerstrategie!). Gezamenlijke betekenisgeving op weg naar een intern kompas:

- Ambitie en lijn
- Privacy als een kwaliteitsvraagstuk benaderen
- Gesprek voeren, faciliteren, ruimte voor professionals
- Intervisie, check& balance door verbinding tussen bestuur en werkvloer
- Zet burger centraal in verantwoording en leren
- Betrek de cliënten en burgers

### **Initiatieven en voorbeelden die behulpzaam kunnen zijn bij het vervolg**

#### Gezamenlijk kompas: Leren van aanpak rond informatieveiligheid?

De Baseline Informatieveiligheid Gemeenten (BIG) heeft gemeenten geholpen om het gesprek te voeren over informatieveiligheid intern en extern met collega gemeenten. Daarmee zijn grote stappen gezet naar betere beveiliging. Zo iets kan ook helpen met betrekking tot privacy. Er is angst dat standaarden de vernieuwing belemmeren.

Een aantal gemeenten onder aanvoering van Zaanstad, Enschede en Utrecht hebben een zelf scan privacy ontwikkeld die gemeenten kan helpen om te komen tot een gezamenlijk kompas. VNG denkt na over een 'grofmazig normenkader' waarin de evidente 'no-go's' en 'must do's' voor privacy sociaal domein benoemd worden.

#### Community-vorming

Intervisie en gezamenlijk naar dilemma's en vraagstukken kijken kan helpen om te winnen aan scherpte op de inhoud en te komen tot verdere professionalisering. Er zijn verschillende initiatieven waarin die *communities* zichtbaar worden:

Initiatief van Zaanstad en Ede naar aanleiding van de rapportage van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Gemeenten kijken daarin gezamenlijk, aan de hand van een instrument aangereikt vanuit de VNG masterclasses Privacy hoe ze de kritiepunten van de AP kunnen tackelen. Is verbreding mogelijk qua gemeenten en qua thema's?

Op 22 juni hebben branche- en beroepsorganisaties in de jeugdzorg (incl. VNG) een manifest getekend en vuistregels vast gesteld rond privacy in de jeugdzorg. Er komt een programma met vervolgactiviteiten om hier verder invulling aan te geven via ISD. Onder andere een 'app' waarin handreikingen en informatie gebruikersvriendelijk ontsloten kunnen worden en bijeenkomsten voor professionele dialoog.

#### Nieuwe taal en instrumenten

Er zijn een paar gemeenten die instrumenten en initiatieven ontwikkelen om meer grip te krijgen op het privacydilemma.

Zaanstad voert een audit uit te voeren om te kijken: werken we zoals we hadden bedoeld ook m.b.t. privacy, en wat kunnen we daarvan leren?

Westland gaat een brede casus-analyse uitvoeren, om te analyseren of ze niet 'te strikt' zijn en daardoor misschien probleemsituaties te laat onderkennen of op het spoor komen.

Utrecht is een 'zoektocht' naar de 'nieuwe sturings- en verantwoordingstaal' rond dit complexe thema gestart, mede naar aanleiding van dit NDSD-traject.

#### **Stappen voor vervolg?**

Hoe kunnen de directeuren met elkaar leren hoe ze hun verantwoordelijkheid beter t.a.v. privacy beter invullen?

Hoe kunnen medewerkers leren om beter om te gaan met privacy op de werkvloer?

Twee lijnen:

1. Nieuwe taal en instrumenten  
De aftrap van 1 juli een follow-up geven aan de hand van de bevindingen van de initiatieven van Zaanstad en Westland, en de zoektocht van Utrecht.  
Op basis daarvan nieuwe vervolgstappen?
2. Community-vorming stimuleren vanuit professionaliseringsgedachte – aangrijpingspunt medewerkers wijkteams samen met de privacy-mensen van gemeenten.

Wat: dilemma's uitdiepen en kijken of je tot gemeenschappelijke benaderingswijzen kunt komen (eventueel met ketenpartners), verschillende in werkwijzen bespreken en daarin leren van elkaar zodat je beter beargumenteerd keuzen kunt maken, waar mogelijk samen ontwikkelen.