

BESTUURLIJK RAPPORT

Privacy van burgers met een hulpvraag

maart 2016

Rekenkamer Amsterdam



BESTUURLIJK RAPPORT

Privacy van burgers met een hulpvraag

maart 2016

colofon

Rekenkamer Amsterdam

directeur: dr. Jan de Ridder

onderzoekers: drs. Marien van Grondelle

drs. Johan de Groot

Mr. drs. Arjan Kok RA (projectleider)

Myrte Leenheer

drs. Robin van de Maat

dr. Erik Oppenhuis

De rapportage van het onderzoek privacy van burgers met een hulpvraag bestaat uit twee delen: het bestuurlijk rapport en het onderzoeksrapport met bijlagen. Dit is het bestuurlijk rapport met daarin de belangrijkste bevindingen, conclusies en aanbevelingen van de rekenkamer. Het onderzoeksrapport met bijlagen verschijnt alleen in elektronische vorm en is evenals het bestuurlijk rapport te vinden op de website van de rekenkamer: www.rekenkamer.amsterdam.nl.

Samenvatting

Het college is sinds 1 januari 2015 verantwoordelijk geworden voor de uitvoering van de Jeugdwet en Wmo 2015. Om deze taak goed te kunnen uitvoeren verzamelt en deelt de gemeente meer dan voorheen privacygevoelige gegevens over haar burgers, terwijl zij ook verantwoordelijk blijft voor het beschermen van privacy. Het college moet daarbij kiezen uit twee goeden: uitgebreid helpen of beschermen van privacy. Dat dit geen eenvoudige keuze is laat de Amsterdamse praktijk zien.

Conclusies

Veel aandacht voor verbeteren van privacy in het sociaal domein

Sinds 1 januari 2015 hebben het college, de ambtenaren en de hulpverleners veel werk verzet om de dienstverlening te continueren en de privacy te waarborgen. Toch bieden deze inspanningen nog niet de garantie dat de privacy van burgers met een hulpvraag de aandacht krijgt die politiek en bestuurlijk wordt geambieerd en dat privacyregels altijd worden nageleefd. De burger loopt dus het gevaar dat zijn of haar privacy onvoldoende wordt gerespecteerd. Hoe komt dit?

Basis is nog onvoldoende op orde

Een eerste oorzaak is dat de gemeente Amsterdam de basis nog onvoldoende op orde heeft. Zo ontbreekt een actueel privacybeleid, zijn taken en verantwoordelijkheden nog onvoldoende afgebakend, wordt de naleving van privacyregels niet structureel getoetst, en is de lerende organisatie nog in ontwikkeling.

Handvatten voor hulpverleners schieten tekort en nog niet altijd bekend

Een tweede oorzaak is dat de handvatten die de hulpverleners krijgen aangereikt om een afweging te maken tussen hulpverlening en het beschermen van de privacy nog tekort schieten. Ze bevatten algemene normen die weinig richtinggevend zijn en ze stimuleren hulpverleners soms zelfs om te veel gegevens op te slaan. Een deel van de hulpverleners is ook niet bekend met de handvatten.

Burgers worden nog niet altijd voorgelicht over hun rechten

Een derde oorzaak is dat hulpverleners burgers nog niet altijd informeren over hun privacyrechten. Burgers moeten worden ingelicht welke gegevens worden vastgelegd, met welk doel en met wie deze gegevens worden gedeeld. Ook hebben zij rechten als het gaat om het inzien, corrigeren en verwijderen van hun gegevens.

Afweging tussen privacy en hulpverlening is ingewikkeld

Tot slot kan de afweging tussen privacy en hulpverlening voor hulpverleners soms ingewikkeld zijn. Hulpverleners hebben weinig moeite met de afweging als de veiligheid van een kind in het geding is. Ruim 80% van de hulpverleners is van mening dat gegevens dan mogen worden gedeeld zonder toestemming van de burger. Vaak zijn hulpverleners minder eensgezind. De belangenafweging wordt nog verder bemoeilijkt doordat een aantal randvoorwaarden niet in orde zijn. Slechts 22% van de hulpverleners vindt het systeem waarmee zij werken overzichtelijk en gebruikersvriendelijk,

slechts 37% is van mening dat gegevens voldoende veilig zijn beschermd en slechts 22% is er zeker van dat de gegevens die door anderen zijn ingevuld, betrouwbaar zijn.

Aanbevelingen

Tijd om visie op privacy te heroverwegen

Het college wil dat gegevens niet worden vastgelegd als dat niet hoeft. Dit lijkt goed te lukken als burgers informatie of advies inwinnen of een preventieve training volgen bij een Ouder- en Kindteam. Dit geldt ook voor een kortdurend ondersteuningstraject door wijkzorg. Bij de overige dienstverlening van de Ouder- en Kindteams, wijkzorg of Samen DOEN komt het voor dat meer en soms ook juist minder gegevens worden vastgelegd dan voor de hulpverlening noodzakelijk is. Nu er al enige tijd ervaringen zijn opgedaan lijkt het ons een natuurlijk moment voor het college om zijn visie op privacy te heroverwegen en hierover met de gemeenteraad te praten. Het is nuttig om hierbij expliciet aandacht te besteden aan de mate waarin het college gegevens over burgers met een hulpvraag wil vastleggen. De discussie zou moeten uitmonden in een plan, waarin geregeld wordt hoe privacy van burgers wordt gewaarborgd en hoe burgers inzicht kunnen krijgen in wat de gemeente van hen weet.

Naleving privacyregels verder stimuleren

Daarnaast zouden ambtenaren en hulpverleners verder gestimuleerd kunnen worden om zorgvuldiger om te gaan met gegevens van burgers. Hiervoor is het nodig dat:

- Het privacybeleid wordt geactualiseerd.
- Taken, verantwoordelijk en bevoegdheden helder worden omschreven, afgebakend en toegedeeld.
- De uitvoerbaarheid wordt vergroot door regels te verhelderen, instrumenten te verbeteren die hulpverleners helpen om een afweging te maken tussen hulpverlening en bescherming van privacy en door de randvoorwaarden te verbeteren waaronder hulpverleners werken.
- De naleving van afspraken verder te stimuleren, door vragen en fouten te blijven bespreken en elkaar op een constructieve wijze te blijven aanspreken op het niet nakomen van afspraken. Daarnaast is het raadzaam om met de hulpverlenende instelling afspraken te maken over de naleving van regels, controlebevoegdheden van de gemeente en de consequenties van niet naleving.
- Er continu wordt geleerd in en van de praktijk en dat het geleerde ook wordt toegepast. Dat vraagt om het breder, systematischer en sneller delen van lessen. Bij leren moet het niet alleen gaan om de dingen steeds beter te doen; er moet ook aandacht blijven voor de vraag of de juiste dingen worden gedaan.

Positief is dat het college in januari 2016 maatregelen heeft aangekondigd om de naleving van privacyregels te vergroten. Daarnaast heeft het college in de bestuurlijk reactie aangegeven alle zes de aanbevelingen te zullen overnemen. In het nawoord voorzien wij de gemeenteraad nog van enkele aandachtspunten voor de discussie met het college en raden wij de gemeenteraad aan om aan het college een specifiekere uitwerking te vragen.

Leeswijzer

Voor u ligt het bestuurlijk rapport van de Rekenkamer Amsterdam (rekenkamer) van het onderzoek naar privacy voor burgers.

In dit onderzoek staat de volgende onderzoeksvraag centraal:

Zorgt het college van B en W er voldoende voor dat er zich binnen het sociaal domein een praktijk ontwikkelt waarin een balans wordt gevonden tussen gegevensverwerking en de bescherming van privacy van de burger?

Het volledige rapport van de rekenkamer bestaat uit twee delen: het bestuurlijk rapport (deel 1) en het onderzoeksrapport met bijlagen (deel 2). In het bestuurlijk rapport geeft de rekenkamer de belangrijkste bevindingen, conclusies, analyse en aanbevelingen weer. Het onderzoeksrapport bevat in detail de bevindingen en beantwoording van de onderzoeksvragen.

In het bestuurlijk rapport dat voor u ligt, wordt eerst de aanleiding voor dit onderzoek beschreven. Daarna volgt in hoofdstuk 2 een beschrijving van de belangrijkste bevindingen. Hoofdstuk 3 bevat de hoofdconclusie van het onderzoek en de analyse van de belangrijkste knelpunten met aanbevelingen.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	9
1.1	Doelstelling en onderzoeksvraag	10
1.2	Complexe samenwerking en gegevensdeling in het sociaal domein	11
1.3	Onderzoeksaanpak	12
2	Bevindingen	13
2.1	Actueel privacybeleid ontbreekt	13
2.2	Afspraken dragen bij aan goede omgang met privacy, maar schieten nog wel tekort	14
2.3	Praktijk 1: Privacyprotocollen zijn nog weinig sturend in de praktijk	16
2.4	Praktijk 2: Veel hulpverleners volgen regels, maar privacy is nog niet gewaarborgd	17
2.5	Praktijk 3: Afweging tussen privacy en hulpverlening is ingewikkeld	18
3	Hoofdconclusie, analyse en aanbevelingen	21
3.1	Hoofdconclusie	21
3.2	Analyse	22
3.3	Aanbevelingen	26
4	Bestuurlijke reactie en nawoord	31
4.1	Bestuurlijke reactie college van B en W	31
4.2	Nawoord	39

1 Inleiding

Met ingang van 1 januari 2015 zijn de gemeenten belast met de uitvoering van de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) en de Participatiewet. De gemeente mag voor een groot deel het beleid en de regels zelf bepalen en zelf beslissen hoe ze de taken op het gebied van jeugd, zorg en werk gaat uitvoeren. Om de taken goed uit te kunnen voeren legt de gemeente gegevens van burgers met een hulpvraag en zijn of haar netwerk vast. Omdat de gemeente een groot deel van de inhoudelijke zorg uitbesteedt moeten er veel gegevens tussen gemeentelijke organisatieonderdelen en externe partners worden uitgewisseld. Het college van B en W (het college) blijft echter verantwoordelijk voor de uitvoering van de wettelijke taak, waaronder het waarborgen van de privacy van burgers.

Het uitwisselen van gegevens biedt kansen om over de eigen schotten heen problemen aan te pakken en efficiënt hulp te bieden. De gemeente en de samenwerkende organisaties lopen daarbij echter wel het risico de privacy van burgers onvoldoende te respecteren en te waarborgen. Met privacy bedoelen wij in dit verband *het recht van elke burger om voor zichzelf te bepalen welke informatie over hem of haar hoe, wanneer, met wie en in welke mate wordt gecommuniceerd*. Enige inbreuk op de privacy is soms onontkoombaar, maar er moet daarbij altijd wel minimaal aan de vereisten van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) worden voldaan. Persoonsgegevens zijn gegevens die te herleiden zijn tot een individueel persoon. Zodra het gaat om extra privacygevoelige persoonsgegevens, zoals gegevens over de (geestelijke of lichamelijke) gezondheid of strafrechtelijke gegevens, spreekt men van bijzondere persoonsgegevens. Voor deze categorie gegevens gelden extra strenge regels.

De discussie over de balans tussen een goede taakuitoefening enerzijds en privacy anderzijds wordt breder gevoerd.¹ In die discussie wordt er ook op gewezen dat gemeentes zich onvoldoende bewust zijn van privacyregels, zichzelf te ruime autorisaties hebben toegekend, burgers onvoldoende voorlichten over hun rechten en plichten en niet hebben duidelijk gemaakt wie waarvoor verantwoordelijk is. Door de op stapel staande herziening van de Europese Verordening gegevensbescherming zal er nog meer zorgvuldigheid van gemeenten worden verwacht bij de bescherming van de privacy van burgers.

¹ De discussie over de vraag welke gegevens nodig zijn voor een efficiënte en effectieve dienstverlening in combinatie met de vraag of deze gegevens gedeeld mogen worden en zo ja met wie wordt o.a. aangewakkerd door de Inspectie SZW (2011), staatssecretaris SZW, de Autoriteit Persoonsgegevens – voorheen het College Bescherming Persoonsgegevens (2013), ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2014), de kinderombudsman (2015), maar ook door de media.

Het onderwerp privacy heeft het laatste jaar een toenemende aandacht van het gemeentebestuur gekend. Dit komt tot uiting in de notitie van het college 'Wat doet u met mijn gegevens?' Zorg voor de privacy (januari 2015) en de begin 2016 aangekondigde maatregelen om de naleving van privacyregels te borgen. Ook het aantal raadsragen van de gemeenteraadsleden van Amsterdam laat een stijgende politieke aandacht zien. Voorbeelden hiervan zijn de vragen over het waarborgen van privacy in de jeugdwet, het waarborgen van de privacy met betrekking tot persoonsgevoelige gegevens die naar aanleiding van de decentralisaties in beheer zijn van de gemeente Amsterdam, de beveiliging van emailverkeer over kinderen en de mogelijke schending van privacy van cliënten tijdens keukentafelgesprekken die door gemeentelijke ambtenaren zijn gevoerd.

1.1 Doelstelling en onderzoeksvraag

Het doel van het onderzoek is inzicht krijgen in de wijze waarop de gemeente zoekt naar een goede balans tussen een adequate *gegevensverwerking* bij de hulpverlening en de bescherming van de privacy van burger met een hulpvraag. Onder *gegevensverwerking* verstaan wij het gehele proces dat een gegeven doormaakt. Kort samengevat start dit met het verzamelen van gegevens, daarna volgt het gebruiken en eventueel het delen. Het proces eindigt met de vernietiging van gegevens.

Onderzoeksvraag

Zorgt het college van B en W er voldoende voor dat er zich binnen het sociaal domein een praktijk ontwikkelt waarin een balans wordt gevonden tussen gegevensverwerking en de bescherming van privacy van de burger?

De onderzoeksvraag hebben we aan de hand van de volgende vragen beantwoord:

- Welke ambities en doelstellingen het college heeft met gegevensverwerking en privacy?
- Welke organisatorische afspraken heeft het college gemaakt om te zorgen dat de privacy van burgers met een hulpvraag wordt gerespecteerd en hoe pakken deze afspraken in de praktijk uit?
- Welke afspraken zijn gemaakt voor de hulpverlening om de privacy van de burgers met een hulpvraag te respecteren en hoe pakken deze afspraken in de praktijk uit?
- Wordt er in de praktijk een goede balans tussen privacy en gegevensverwerking gevonden?

1.2 Complexe samenwerking en gegevensdeling in het sociaal domein

Bij de uitvoering van de taken voor jeugd en zorg werkt de gemeente samen met 119 gecontracteerde partijen waarbij veel bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt.² De taken worden door drie soorten teams verzorgd:

1. Samen DOEN teams bieden met multidisciplinair samengestelde teams ondersteuning aan bewoners die veel verschillende problemen ervaren en die niet of verminderd zelfredzaam zijn. De hulpverleners zijn in dienst bij één van de 22 gecontracteerde partijen. De teamleiders en teamassistenten zijn ambtenaar.³ Samen DOEN heeft in 2015 in totaal 3.414 huishoudens weten te bereiken, waarvan 1.603 huishoudens nieuw zijn ingestroomd.
2. Ouder- en Kindteams (OKT) bieden hulp rondom opgroeien en opvoeden. Ieder team bestaat uit ouder- en kindadviseurs, jeugdverpleegkundigen, jeugdartsen, jeugdpsychologen, assistenten en een teamleider. Een teamleider kan een ambtenaar zijn of in dienst zijn bij één van de 23 gecontracteerde partijen. Hulpverleners zijn altijd in dienst van één gecontracteerde partij. Sinds 1 januari 2015 is aan 7.288 verschillende cliënten hulp verleend.⁴
3. Wijkzorg(netwerk) biedt onder meer ambulante zorg en ondersteuning aan ouderen, mensen met beperkingen, chronisch zieken, verstandelijk beperkten en mensen met psychische problemen. De hulpverleners en teamleiders zijn in dienst bij één van de 44 gecontracteerde aanbieders voor ambulante ondersteuning of één van de 30 gecontracteerde aanbieders voor dagbesteding. Coördinatoren zijn in dienst van de gemeente. Wijkzorg heeft sinds 1 januari 2015 aan 14.871 cliënten zorg verleend.

Amsterdam is voor deze zorg in 22 wijken opgedeeld. In ieder van deze wijken is één Samen DOEN team, één team van OKT en één team van Wijkzorg actief. De teams kunnen zelf in meer of mindere mate zorg aanbieden of besluiten tot de inzet van gespecialiseerde zorg en ondersteuning.

De verschillende soorten teams en al die verschillende gecontracteerde partijen maken de Amsterdamse 'gegevensverwerkingspraktijk' complex. Daarnaast wisselt de gemeente ook op landelijk en regionaal niveau zorg gerelateerde informatie uit met zorginstellingen.

² Daarnaast werkt de gemeente ook samen met 167 vrijgevestigden waarmee zij een contract heeft afgesloten.

³ Omwille van de eenvoud zullen wij spreken van hulpverleners, ook als het teamleiders, teamassistenten en/of ambtenaren betreft. Mocht dit niet zo zijn, dan zullen wij dit expliciet benoemen.

⁴ Dit aantal is exclusief de adviesgesprekken en cursussen waarvoor geen vastleggingen plaatsvinden in het registratiesysteem.

1.3 Onderzoeksaanpak

Binnen dit onderzoek hebben wij ons gericht op de gemeentebrede afspraken en beleid, de uitvoering door de drie teams: Samen DOEN, OKT en Wijkzorg en het registratiesysteem⁵ dat zij daarbij gebruiken.

Onderzoeksmethoden

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen hebben wij gebruik gemaakt van documentenanalyses, hebben wij 40 functionarissen geraadpleegd en gebruik gemaakt van de resultaten van een enquête onder 552 ambtenaren en professionals alsmede de resultaten van een enquête onder 824 leden van het burgerpanel van de rekenkamer.

Vanwege de meerjarige ervaring met multi-probleemsituaties en het verwerken van (bijzondere) persoonsgegevens hebben wij de Samen DOEN-aanpak nader onderzocht. Naast documentanalyses en gesprekken met de programmamanager en medewerkers van Samen DOEN hebben we een groepsgesprek gevoerd met 10 functionarissen van Samen DOEN.

Normenkader

De afweging welke gegevens wel en niet mogen worden geregistreerd en gedeeld moet plaatsvinden binnen het kader van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Dit kader was voor ons ook het normenkader waaraan wij onze bevindingen hebben getoetst. Op hoofdlijnen gaat het om de volgende normen:

1. (Bijzondere) persoonsgegevens mogen alleen voor welbepaalde, vooraf uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en verder worden verwerkt. Verwerking vindt plaats op een behoorlijke en zorgvuldige wijze en gegevens worden niet langer bewaard dan nodig voor het doel.
2. Degene van wie (bijzondere) persoonsgegevens worden verwerkt (de betrokkene) moet op de hoogte zijn van de identiteit van de organisatie of persoon die deze (bijzondere) persoonsgegevens verwerkt (de verantwoordelijke) en van het doel van de gegevensverwerking.
3. De verantwoordelijke zorgt ervoor dat de betrokkene kan beschikken over zijn of haar gegevens en de mogelijkheid heeft om gegevens te verbeteren en verwijderen.
4. De gegevensverwerking moet op een passende manier worden beveiligd en geheimgehouden.

Het normenkader is in bijlage 2 van het onderzoeksrapport nader uitgewerkt.

⁵ De teams van Samen DOEN, OKT en het Wijkzorg werken met het Registratie Informatie Systeem (RIS) waarin de (bijzondere) persoonsgegevens van betrokkenen worden geregistreerd, beheerd en verwerkt (in de vorm van dossiers over cliënten of huishoudens). Voor het management biedt RIS inzicht in de voortgang op het primaire werkproces.

2 Bevindingen

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste bevindingen uit ons onderzoek samengevat.

2.1 Actueel privacybeleid ontbreekt

Samenvatting

Zowel op het gemeentelijke niveau als op het niveau van het sociaal domein ontbreekt er actueel privacybeleid. Verantwoording afleggen aan en controle door de gemeenteraad over de wijze waarop het college omgaat met privacy wordt hierdoor bemoeilijkt. Bovendien kan dit er onbedoeld voor zorgen dat binnen de organisatie maar ook door samenwerkende partners verschillend wordt omgegaan met privacyvraagstukken.

Het college is verantwoordelijk voor de uitvoering van de verschillende taken en werkzaamheden uit de Jeugdwet en Wmo 2015 en daaruit voortvloeiende verwerking van persoonsgegevens van burgers. Deze verantwoordelijkheid stopt niet bij gegevensverwerking door de gemeente zelf, maar reikt tot en met de partijen waarmee de gemeente samenwerkt of de verwerking aan heeft uitbesteed. Dit is belangrijk omdat privacyregelgeving niet mag worden veronachtzaamd, maar ook niet de situatie mag ontstaan dat de kwaliteit van de hulpverlening gaat lijden onder een te rigide interpretatie van de regels.

Algemeen gemeentelijk privacybeleid is verouderd en onbekend binnen de organisatie

Het algemene beleid voor het gebruik van persoonsgegevens is in 2009 voor het laatst herzien en nader uitgewerkt in 2011. In dat beleid staat de gegevensverwerking centraal en is privacy een randvoorwaarde. Een overkoepelende visie waarin aan privacy daadwerkelijk handen en voeten wordt gegeven, ontbreekt. Dit bestaande beleid is binnen de ambtelijke organisatie vrijwel onbekend en sluit ook onvoldoende aan bij de organisatiestructuur van na de grote gemeentelijke reorganisatie van 2015 en de wijze waarop nu wordt samengewerkt met instellingen.

Privacybeleid voor het sociaal domein ontbreekt, wel zijn er ambities uiteengezet

Het college heeft in 2015 voor de jeugdzorg ambities geformuleerd. Het college streeft naar helderheid over de regels voor gegevensverwerking, zodat de handelingsbekwaamheid bij de uitvoerder en het vertrouwen van de burger worden vergroot. Het college wil prudent omgaan met persoonsgegevens en niet meer gegevens opslaan dan nodig. Tevens wil het de toegankelijkheid tot cliëntdossiers voor hulpverleners beperken en het lerend vermogen vergroten door mensen op te leiden en te trainen. Deze ambities zijn nog niet vertaald in privacybeleid voor het sociale domein, maar geven hulpverleners wel richting om tijdens de hulpverlening de afweging te maken hoe adequate hulpverlening kan worden geboden terwijl de privacyregels worden gerespecteerd.

2.2 Afspraken dragen bij aan goede omgang met privacy, maar schieten nog wel tekort

Samenvatting

Binnen de gemeente, met de samenwerkende instellingen en met de leverancier van het registratiesysteem zijn afspraken gemaakt om de verantwoordelijkheid voor een adequate gegevensverwerking met een respectvolle omgang met privacy bij de Jeugdwet en Wmo 2015 waar te kunnen maken. Deze afspraken dragen bij aan het op een goede manier omgaan met privacy in de hulpverleningspraktijk, maar schieten op onderdelen nog tekort.

Verantwoordelijkheden onvoldoende helder

Bij de beleidsvorming en -uitvoering zijn veel organisaties en gemeentelijke actoren betrokken. Doordat taakomschrijvingen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden niet geregeld zijn, niet goed zijn afgebakend of juist niet alles dekken, ontstaat onduidelijkheid. Het is onduidelijk wie waarvoor verantwoordelijk is en wie wat toetst en controleert. Dit kan leiden tot afwijkingen van de voorgeschreven wet- en regelgeving en eigen kaders.

De (her)inrichting van gegevensverwerkingsprocessen verloopt goed

Bij de inrichting van nieuwe gegevensverwerkingsprocessen, wordt systematisch rekening gehouden met de eisen van de privacyregelgeving. Met risicoanalyses en een (inmiddels gedateerde) privacy impact assessment (PIA) worden de privacy- en beveiligingsrisico's in beeld gebracht. Zo nodig worden beheersmaatregelen getroffen. Een advies vragen aan de privacyfunctionarissen en de Commissie Persoonsgegevens Amsterdam is vaak verplicht. Het instrumentarium om te monitoren of altijd advies wordt ingewonnen en of daar opvolging aan wordt gegeven schiet tekort.

.... maar de bewaking van eenmaal bestaande gegevensverwerkingsprocessen is onvoldoende

De aandacht voor privacy lijkt te verslappen zodra de nieuwe processen voor gegevensverwerking zijn ingericht. Er zijn monitorinstrumenten, maar de instrumenten die daadwerkelijk worden gebruikt, zijn beperkt. Een periodieke nalevingstoets om voor bestaande gegevensverwerkingen structureel na te gaan of deze (nog steeds) voldoen aan de privacyregelgeving ontbreekt.

Afspraken met samenwerkende partijen op hoofdlijnen toereikend voor privacyborging

Bij de uitvoering van de Jeugdwet en de Wmo 2015 werkt de gemeente samen in drie samenwerkingsverbanden, zijn 119 contracten afgesloten met instellingen en 167 contracten met vrijgevestigde individuele beroepsbeoefenaren (vrijgevestigden) en maken circa 2.800 hulpverleners gebruik van de registratiesystemen. De afspraken over privacy, die de gemeente met deze partijen heeft gemaakt, zijn grotendeels gelijklopend en op hoofdlijnen in opzet toereikend. Met de Ouder- en Kindteams en Samen DOEN en de daaraan gelieerde samenwerkende partijen en vrijgevestigden, zijn geen afspraken gemaakt over het registreren van persoonsgegevens over de burger met een hulpvraag in hun eigen systemen. Daardoor kunnen er teveel gege-

vens worden verwerkt en heeft de gemeente geen zicht op de totale gegevensverwerking bij de uitvoering van de Jeugdwet en de Wmo. Ook zijn er geen afspraken gemaakt hoe de instellingen zich verantwoorden over de naleving van de gemaakte afspraken, hoe de gemeente dat kan controleren en eventueel kan sanctioneren.

Autorisatie en gegevensbeveiliging redelijk op orde maar kan beter

De gemeente is de opdrachtgever voor de bouw van het registratiesysteem (voluit Registratie Informatie Systeem; afgekort RIS). De (bijzondere) persoonsgegevens van Samen DOEN teams, de Ouder- en Kindteams en Wijkzorg worden verwerkt in drie onafhankelijke modules. De autorisaties zijn passend voor de functies, maar er zijn nog steeds veel personen die toegang hebben tot een cliëntdossier.⁶ Verontrustend is ook dat de medewerkers van de leverancier de (bijzondere) persoonsgegevens kunnen inzien. De logs waarin wordt bijgehouden wie op welk moment een dossier inzielt of wijzigt worden zelden geanalyseerd, waardoor niet wordt vastgesteld of bovenmatig gebruik plaatsvindt. Daarnaast komt het voor dat (bijzondere) persoonsgegevens worden gedeeld via (onbeveiligde) mail, terwijl informatie-uitwisseling via een RIS-module zou moeten plaatsvinden.

Enkele ambtenaren hebben toegang tot cliëntgegevens

Volgens het college heeft de ambtelijke organisatie geen toegang tot zorginhoudelijke informatie. In de praktijk pakt dit anders uit voor Samen DOEN, waar teamleiders en teamassistenten ambtenaren zijn en toegang hebben tot de cliëntdossiers. Bovendien worden met enige regelmaat (bijzondere) persoonsgegevens gebruikt, zonder dat deze zijn geanonimiseerd, voor het vervaardigen van managementinformatie.

Afspraken met de leverancier van het registratiesysteem nog niet volledig gerealiseerd

Met de leverancier van het registratiesysteem is afgesproken aan welke eisen moet worden voldaan. Veel van deze afspraken zijn nagekomen, maar een exitplan⁷ ontbreekt, nog niet alle veiligheidscertificaten zijn verkregen en de uitwijklocatie is nog niet operationeel.

Lerende organisatie is in ontwikkeling

Zowel de gemeente als de samenwerkende organisaties hebben aandacht voor een 'lerende praktijk'. Dit wordt ook onderkend door tweederde van de 552 hulpverleners die onze enquête hebben ingevuld. Op concernniveau beperkt deze aandacht zich tot een onderdeel privacy in een cursus risicoanalyse. Binnen het cluster Sociaal richt

⁶ Wanneer 11 hulpverleners toegang is verleend tot één Samen DOEN dossier dan hebben daarnaast nog een teamleider, teamassistenten, functioneel beheerders (5) en medewerkers van de leveranciers (12) toegang tot het dossier.

⁷ Een exitplan is een plan waarin is geregeld op welke wijze bij het einde van een overeenkomst er voor gezorgd wordt dat er een overdracht naar een andere dienstverlener plaats kan vinden, waarbij de continuïteit van de dienstverlening veilig wordt gesteld.

men zich op het ontwikkelen en stimuleren van het privacybewustzijn. Daartoe worden - in beperkte vorm - opleidingen en cursussen aangeboden, wordt een afwegingskader besproken, wordt overlegd over casussen en kunnen hulpverleners van Samen DOEN zich met vragen wenden tot privacycoördinatoren en aandachtsfunctionarissen privacy. Positief is dat het college een zogenaamde privacyschouw voor het Jeugdstelsel heeft geïnitieerd, waarbij met een burgerblik gekeken wordt naar de manier waarop de gemeente en instellingen omgaan met persoonsgegevens van die burger. Zo'n schouw is zeker nuttig voor het vergroten van het privacybewustzijn. In zijn huidige opzet is de schouw beperkt tot het Jeugdstelsel en wordt nog niet structureel ingezet.

College kondigt maatregelen aan voor naleving privacyregels

Medio januari 2016 heeft het college aangegeven maatregelen te zullen treffen om de bewustwording over privacy bij medewerkers te vergroten, de kaders voor het borgen van de taken en verantwoordelijkheden te actualiseren, het toezicht op de naleving van privacywetgeving te versterken, de bewerkersovereenkomsten te actualiseren en te anticiperen op nieuw wetgeving.

2.3 Praktijk 1: Privacyprotocollen zijn nog weinig sturend in de praktijk

Samenvatting

Er zijn handvatten voor de hulpverleners om met respect voor privacy af te kunnen wegen welke persoonsgegevens voor de hulpverlening noodzakelijk zijn. Eén van deze handvatten is het privacyprotocol. Het lijkt erop dat nog niet alle hulpverleners bekend zijn met dit protocol. Ook als een hulpverlener het protocol wel kent en deze strikt zou volgen, blijft het risico op bovenmatige gegevensverwerking reëel aanwezig.

De afspraken over de omgang met privacy in de hulpverleningspraktijk zijn vastgelegd in privacyprotocollen. Deze voldoen aan veel normen uit de Wbp, waaronder die over voorlichting aan en het informeren van de betrokkene, de geheimhouding, het delen van gegevens, de termijnen voor inzage, correctie, vernietiging en bewaring van persoonsgegevens. De protocollen, in combinatie met werkinstructies en (de handleiding van) het registratiesysteem, beschrijven hoe bij het verwerken van (bijzondere) persoonsgegevens op juiste wijze rekening moet worden gehouden met de privacy van de betrokkene. Niet alle medewerkers zijn bekend met het privacyprotocol dat voor hen van toepassing is. Nieuwe medewerkers worden daarover nog niet structureel geïnformeerd en het protocol is moeilijk vindbaar.

Protocollen en instructies stimuleren een passende gegevensverwerking niet

Bij elke beslissing over het verhelderen, doorsturen of escaleren van vragen en casussen moet ook worden afgewogen welke gegevens de hulpverleners van betrokkenen moeten vastleggen en welke niet (meer). In de protocollen en werkwijzers ontbreekt de opdracht om deze afweging tijdens die *triagemomenten* te maken. De gebruikers van het registratiesysteem van Samen DOEN en Wijkzorg (voor zover het dagbesteding en ambulante zorg betreft) worden juist gestimuleerd om zo veel mogelijk

persoonsgegevens van de betrokkene te weet te komen en vast te leggen. Zo wordt namelijk aanbevolen om alle leefgebieden van de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) uit te vragen en te registreren. Het gaat hier om bijvoorbeeld informatie over inkomen, dagbesteding, huisvesting, gezinsrelaties, geestelijke en fysieke gezondheid en verslavings- en justitieverleden. Hulpverleners moeten motiveren wanneer ze bepaalde informatie niet vragen of registreren. Bijna tweederde van de hulpverleners van Samen DOEN (64%) geeft aan niet zelf te mogen bepalen welke leefdomeinen zij invullen. Bij Wijkzorg is dat ongeveer de helft. Slechts de helft van de hulpverleners vindt dat er met de ZRM precies genoeg informatie over de betrokkene wordt vastgelegd.

Open en algemene normen laten ruimte voor bovenmatige gegevensverwerking

De Wbp en de privacyprotocollen kennen open en algemene normen, zoals 'zorgvuldig', 'evenredig', 'verenigbaar', 'spoedeisend', 'rechtstreeks betrokken bij hulpvraag' en 'een belang dat zwaarder weegt dan de zwijgplicht'. De privacyprotocollen laten hulpverleners te veel ruimte en geven daardoor te weinig houvast bij de uitvoering van hun taak. Hierdoor bestaat de kans dat hulpverleners buiten de breedte van de Wbp treden en bovenmatig gegevens verwerken. Door de gekozen formulering in het privacyprotocol kan daarnaast bij hulpverleners ten onrechte de indruk ontstaan dat het is toegestaan of zelfs verplicht om ook het burgerservice-nummer (BSN) te registreren van personen uit het netwerk van de cliënt. Het registratiesysteem van Wijkzorg is inmiddels zodanig aangepast dat het BSN van personen uit het netwerk niet meer kan worden vastgelegd.

2.4 Praktijk 2: Veel hulpverleners volgen regels, maar privacy is nog niet gewaarborgd

Samenvatting

Het merendeel van de hulpverleners zegt bijna altijd een betrokkene te informeren over het doel van de gegevensverwerking en welke gegevens gedeeld worden en geeft de betrokkene ook bijna altijd toestemming zijn of haar dossier in te zien. Een deel van de hulpverleners geeft aan dit niet te doen, terwijl de uitzonderings-mogelijkheden om af te wijken van deze wettelijke plicht zeer beperkt zijn. Een kwart van de hulpverleners geeft aan de burger met een hulpvraag (bijna) nooit te informeren over zijn of haar rechten.

Betrokkene wordt geïnformeerd

Hulpverleners geven aan dat zij een betrokkene informeren over het doel van de gegevensverwerking (79%) en welke gegevens zullen worden gedeeld met anderen (93%). En groot deel geeft een betrokkene toestemming om het cliëntdossier in te zien (85%). Toch hadden wij op deze vragen een nog hoger percentage verwacht, omdat wettelijke uitzonderingsmogelijkheden zeer beperkt zijn.

.... maar het kan beter

Een burger krijgt informatie maar het kan beter. Een kwart van de hulpverleners geeft aan de burger met een hulpvraag (bijna) nooit te informeren over zijn rechten (waaronder het recht op inzage, wijzigen of verwijderen van gegevens).

Ook de inhoud van de informatie aan betrokkenen kan beter. Regels over het delen van gegevens, toegang tot het dossier, geheimhoudingsplicht en rechtsbescherming via de bestuurs- of civiele rechter (wanneer het recht op inzage of correctie wordt geweigerd), worden niet goed uitgelegd. Bij de groep van (licht) verstandelijk gehandicapten en de groep van mensen met zware psychische problemen sluit het standaard voorlichtingsmateriaal minder goed aan.

2.5 Praktijk 3: Afweging tussen privacy en hulpverlening is ingewikkeld

Samenvatting

Om een juiste afweging te maken tussen een passende gegevensverwerking ten behoeve van de hulpverlening en het respecteren van de privacy van de burger moeten de randvoorwaarden op orde zijn. Dit is nog niet het geval. Dit zou een mogelijke oorzaak kunnen zijn voor het fenomeen dat hulpverleners in de praktijk worstelen met belangenafwegingen en er een grote variatie in opvattingen onder hulpverleners bestaat over het delen van gegevens zonder toestemming van een betrokkene.

Grote variatie in opvattingen over het delen van gegevens bij hulpverleners

Wanneer hulpverleners bij 12 casussen de vraag krijgen voorgelegd of zij in die praktijksituatie gegevens zouden delen met anderen, zonder dat de betrokkene daarover vooraf wordt geïnformeerd of daarmee instemt, is er maar in een paar gevallen sprake van eensgezindheid. Als de veiligheid van het kind in het geding is, dan vindt bijna iedereen dat gegevens mogen worden gedeeld (81%). Gegevens mogen volgens een meerderheid van de hulpverleners niet zonder toestemming worden gedeeld wanneer dit is om de informatie-uitwisseling efficiënt te laten verlopen (56% van de ondervraagden), de dienstverlening aan de cliënt te verbeteren (59%) of omdat de cliënt de Nederlandse taal niet machtig zou zijn (66%).

Verder zijn hulpverleners over andere praktijksituaties minder eensgezind. Vaak vinden de hulpverleners dat hun beslissing sterk zal afhangen van de specifieke situatie. Soms zien we een lichte voorkeur voor het niet delen van gegevens, zoals bij mogelijke overlast voor de omgeving, wanneer cliënten een verstandelijke of geestelijke beperking hebben of zodra een informeel signaal ontvangen wordt dat iemand hulp nodig heeft. Loopt de cliënt gevaar, dan valt er een lichte voorkeur te bespeuren voor het wel delen van gegevens zonder toestemming van de cliënt.

Niet alle randvoorwaarden dragen bij aan een goede belangenafweging

Tweederde van de ondervraagden geeft aan dat in hun werkomgeving genoeg aandacht is voor privacy. Zij denken ook dat collega's zorgvuldig omgaan met privacy-gevoelige gegevens (69% van de ondervraagden). Over andere randvoorwaarden is men uitgesproken negatief. Maar 42% vindt de regels *niet* belemmerend voor hun werk, slechts eenderde is tevreden over de scholingsmogelijkheden, niet meer dan 22% vindt het registratiesysteem gebruiksvriendelijk en overzichtelijk (functionaliteit), slechts 37% stelt dat in het registratiesysteem gegevens voldoende veilig zijn beschermd en slechts 22% vertrouwt de gegevens die door anderen zijn ingevuld. Daarnaast is ongeveer eenderde van mening dat ze in het registratiesysteem te veel gegevens moeten invoeren (bovenmatige gegevensverzameling).

3 Hoofdconclusie, analyse en aanbevelingen

In dit hoofdstuk geven we onze hoofdconclusie weer over de mate waarin het college binnen het sociaal domein een praktijk weet te ontwikkelen waarin een balans wordt gevonden tussen een passende gegevensverwerking ten behoeve van de hulpverlening en het respecteren van de privacy van de burger met een hulpvraag. Naar aanleiding van deze hoofdconclusie volgt een analyse van de belangrijkste bevindingen en formuleren wij aanbevelingen om tot een betere balans te komen.

3.1 Hoofdconclusie

Een goede balans tussen een passende gegevensverwerking ten behoeve van de hulpverlening en het respecteren van de privacy van de burger is nog niet gevonden. Het feit dat het beleid gedateerd is of ontbreekt en de uitvoering nog niet op orde is, maakt die zoektocht ook lastig.

Bestuurlijk moet nog meer richting worden gegeven aan een zorgvuldige omgang met de gegevens van burgers met een hulpvraag. De randvoorwaarden en het beschikbare instrumentarium zijn nog niet van dien aard dat ambtenaren en hulpverleners altijd precies weten wat kan en mag binnen de privacyregelgeving. Het college kan ook nog onvoldoende garanderen dat de privacyregels door gemeente en de instellingen waaraan taken zijn uitbesteed, worden nageleefd. Privacybeleid is verouderd, taken en verantwoordelijkheden zijn in de gereorganiseerde organisatie nog niet eenduidig afgebakend of er wordt geen (volledige) uitvoering aan gegeven.

Vanwege de nieuwe taken in het sociaal domein per 1 januari 2015 besteedt de gemeente nu wel veel meer aandacht aan privacy. Met Samen DOEN, Ouder- en KindTeams (OKT) en Wijkzorg zijn concrete afspraken gemaakt over omgang met privacy. Er was in 2015 veel aandacht voor het leren via casuïstiekoverleggen, opleidingen en de privacyschouw jeugd; in 2016 zal het vergroten van het privacybewustzijn één van prioriteiten zijn. Met behulp van het privacyprotocol, werkwijzers, het registratiesysteem en een raamwerk om afwegingen te maken worden hulpverleners geholpen bij het maken van keuzen over welke persoonsgegevens ze wel of niet zullen vast leggen en delen.

Al deze positieve ontwikkelingen ten spijt biedt dit geen garantie dat de privacy van de burger met een hulpvraag bij het uitvoeren van de Jeugdwet of de Wmo 2015 altijd de vanzelfsprekende aandacht krijgt die politiek en bestuurlijk wordt geambieerd. Verdere verbeteringen blijven, ook vanwege toekomstige Europese regelgeving, noodzakelijk.

3.2 Analyse

Met oog op de privacy wil het college geen gegevens vastleggen als dat niet hoeft. Omdat er in de loop van de tijd van alles kan veranderen in de situatie van de cliënt, moet, aldus het college, de gegevensverwerking met enige regelmaat worden heroverwogen.⁸ Maar wat betekent dat in de praktijk? Een goede omgang met de privacy van burgers is ingewikkelder dan dat het wellicht op het eerste gezicht lijkt.

Burgers hebben meerdere verwachtingen over het functioneren van de gemeente. Zo zou de gemeente een *principiële* overheid moeten zijn die geheimen respecteert en weet te bewaren. De gemeente zou ook *hulpvaardig* moeten zijn door de burger bij een hulpvraag niet steeds opnieuw lastig te vallen met dezelfde verzoeken om informatie. De gemeente moet ook *efficiënt* te werk gaan zodat zuinig wordt omgegaan met belastinggeld. Tot slot verwacht een burger een *sterke* overheid die zorgt voor een veilige omgeving ook als dat in enige mate de privacy van een medeburger aantast. Het lijkt ons verstandig als het college daarbij positie kiest en van daaruit meer richting geeft. Een eerste stap om nadere keuzen te kunnen maken is het onderscheiden van verschillende soorten hulpvragen.

Hulpvragen in soorten en maten

Hulpvragen van burgers, gezinnen of huishoudens kunnen worden geplaatst op het continuüm dat varieert van een *enkelvoudige* tot een *complexe* hulpvraag.⁹ Daarbij gaat het bij een *enkelvoudige* hulpvraag om problematiek waarbij een burger behoefte heeft aan (meerdere vormen van) ondersteuning op één specifiek gebied, bijvoorbeeld kortdurende ondersteuning of dyslexiezorg. Bij een *complexe* hulpvraag gaat het om problemen waarbij een persoon, gezin of huishouden langdurig kampt met een combinatie van sociaaleconomische en psychosociale problemen die zij niet zelf kunnen oplossen terwijl het huishouden en de omgeving er door geraakt worden.

Het afstemmen van gegevens(deling) op de hulpvraag

Complexe hulpvragen vergen meer specialistische hulpverlening dan een enkelvoudige hulpvraag. Naarmate de hulpvraag complexer wordt zal daarom ook de hoeveelheid vast te leggen en te delen gegevens toenemen. Het uitgangspunt van het college “niet meer gegevens dan nodig is”, betekent dat de gegevens(deling) op die vraag zal moeten worden afgestemd.

⁸ We parafraseren hier de beantwoording door het college van de raadvragen Poorter en Mbarki inzake mogelijke schending van privacy van cliënten tijdens Keukentafel-gesprekken door gemeenten. De reactie heeft betrekking op jeugdzorg of de jeugd GGZ.

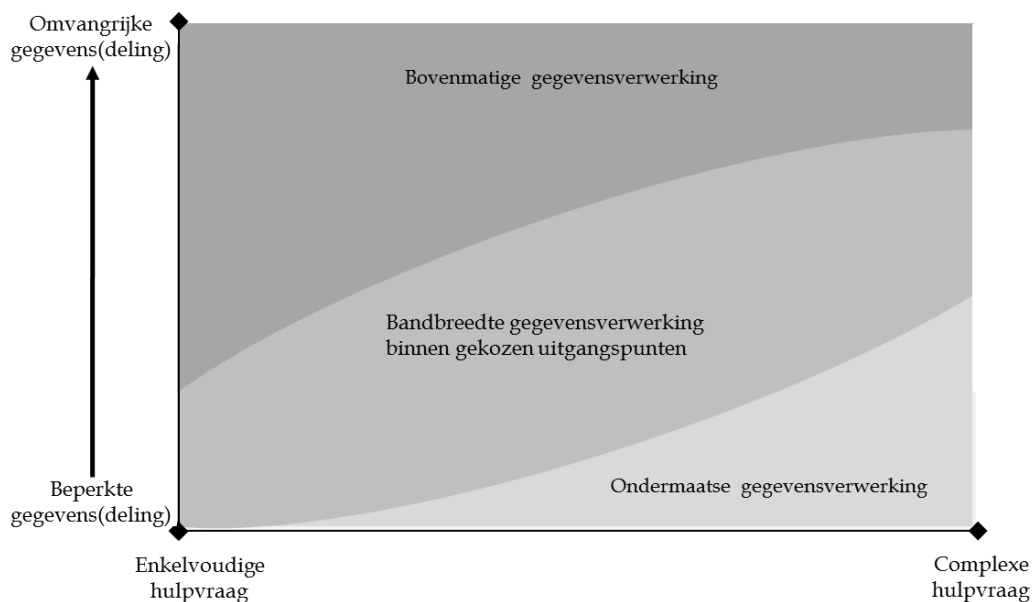
⁹ In BZK, *Rapport Privacy Impact Assessment Gemeentelijke 3D Informatiehuishouding*, Rijksoverheid, 7 november 2014 wordt gesproken over problematiek in plaats van hulpvraag.

Variatie in gegevens(deling)

De hoeveelheid op te vragen, op te slaan en te delen gegevens is echter ook bij een bepaald type hulpvraag geen vaststaand gegeven. Het hangt ook af van het uitgangspunt dat wordt gekozen. Het college kan kiezen voor de *principiële* overheid die zo weinig mogelijk van haar burger wil weten, vastleggen en delen. De regie over de gegevens ligt dan bij de burger zelf. Of het college kan kiezen voor een meer *hulpvaardige* overheid die – natuurlijk binnen de kaders van de wet - de gegevensverwerking juist zo uitgebreid mogelijk maakt met als doel een integraal beeld van de burger te krijgen en daarop de hulpverlening af te stemmen. Burgers hoeven niet steeds opnieuw hun verhaal te vertellen en hun persoonsgegevens te verstrekken. Bovendien kan snel worden vastgesteld welke hulp nodig is, waarbij ook complexe problematiek kan worden geïdentificeerd. De gegevensverwerking is niet meer alleen gekoppeld aan de concrete hulpvraag, waardoor de hulpverlening gemakkelijk kan worden uitgebreid als dat in de toekomst nodig zou zijn.¹⁰

De hierboven geschetste gedachtegang is in figuur 3.1 samengevat. De hulpvraag bepaalt in belangrijke mate de omvang van de gegevensverwerking. Naarmate de hulpvraag complexer wordt zal de gemeente om een juist beeld van de burger te krijgen meer gegevens moeten verwerken. Daarbij past een zekere bandbreedte waarbinnen de omvang van de gegevensverwerking kan variëren.

Figuur 3.1 – Bandbreedte gegevensverwerking binnen gekozen uitgangspunten



¹⁰ Zie ook BZK, *Privacy Impact Assessment Gemeentelijke 3D informatiehuishouding*, 7 november 2014, p 24-25.

Rekening houdend met de belangen van de burger, zijn omgeving, de gemeente en de hulpverlener, zijn beide uitgangspunten - *principiële* en *hulpvaardige* overheid - verdedigbaar.¹¹

Risico's bij de uitgangspunten

De keuze voor een bepaald uitgangspunt brengt bepaalde risico's met zich mee waar men zich op bestuurlijk en ambtelijk niveau en als hulpverlener bewust van moet zijn. Als de gegevensverwerking boven de bandbreedte uitkomt, is de gegevensverwerking bovenmatig en ontstaat er spanning met de uitgangspunten van de Wet bescherming persoonsgegevens. Beneden de bandbreedte is de gegevensverwerking ondermaats. In dat geval kan de hulpverlening niet op een adequate manier vorm worden gegeven.¹² De keuze van het uitgangspunt bepaalt of de gemeente aan de onderkant of aan de bovenkant van de bandbreedte gaat zitten. Als er gekozen wordt voor een *principiële* overheid dan is de gegevensverwerking zo beperkt mogelijk. De burger houdt zoveel mogelijk de regie. Maar het risico op ondermaatse gegevensverwerking neemt toe, waardoor de kans bestaat dat hulpverleners problemen niet (tijdig) onderkennen en problemen voor de burger en zijn omgeving kunnen escaleren.¹³ Bij een keuze voor een *hulpvaardige* overheid is de gegevensverwerking ruim. De gemeente kan een integraal klantbeeld opbouwen om de burger zo goed mogelijk van dienst te zijn, maar het risico van een bovenmatige gegevensverwerking neemt wel toe.

Positionering Ouder- en Kindteams

Bij de Ouder- en Kindteams (OKT) kunnen burgers terecht voor informatie of advies of kunnen burgers deelnemen aan themabijeenkomst of een preventieve training. Er is sprake van een enkelvoudige hulpvraag, waarvoor weinig gegevens nodig zijn. In de praktijk worden alleen gegevens genoteerd om het contact te kunnen onderhouden. Bij deze dienstverlening lijkt te zijn gekozen voor een *principiële* overheid. Voor de overige dienstverlening van OKT geldt dat deze tussen de enkelvoudige en een complexe hulpvraag in zit. De hulpverleners willen zich een zodanig beeld vormen dat zij kunnen meedenken over de te bieden hulp. Dit kan dus verder gaan dan hulpvraag waarmee de burger zich in eerste instantie meldt bij het Ouder- en Kindcentrum (OKC). In de praktijk komen bovenmatige en ondermaatse gegevensverwerking voor.¹⁴

¹¹ Volledigheidshalve zouden we hier ook nog de *sterke* overheid kunnen onderscheiden die binnen de grenzen van de wet zoveel mogelijke gegevens ophaalt om risicoanalyses te kunnen maken gericht op het signaleren van zaken als fraude, criminaliteit of radicalisering en de *efficiënte* overheid die bij gegevensverwerking altijd op zoek is naar kostenbesparing. We laten beide hier verder buiten beschouwing omdat het in ons onderzoek primair gaat om de balans tussen privacy en passende hulpverlening.

¹² Uit de Wbp volgt ook de eis dat de gegevensverwerking toereikend moet zijn om een juist en daarmee niet een eenzijdig beeld te krijgen.

¹³ Zie BZK, *Privacy Impact Assessment Gemeentelijke 3D informatiehuishouding*, 7 november 2014, p 24-25.

¹⁴ Sommige hulpverleners (15%) geven aan dat het registratiesysteem te weinig gegevens bevat om de werkzaamheden naar behoren te kunnen uitvoeren. Op de vraag of er meer gegevens in het registratiesysteem moeten worden

Positionering Wijkzorg

Wijkzorg biedt kortdurende ondersteuningstraject aan waarbij de verwachting is dat de burger met gemiddeld vijf gesprekken geholpen is. Naast afspraken worden ook (gespreks)aantekeningen opgeslagen in het registratiesysteem. Bij deze vorm van hulpverlening lijkt men eerder te neigen naar een *principiële* dan naar een *hulpvaardige* overheid. Bij de vervolgactiviteiten van Wijkzorg zal de hulpvraag voor dagbesteding en ambulante ondersteuning vaak zijn gepositioneerd tussen de enkelvoudige en complexe hulpvraag in. Dat zijn hulpvragen die over het algemeen een uitgebreidere gegevensverwerking vergen dan een enkelvoudige hulpvraag. Uit het feitencomplex leiden wij af dat hierbij in de praktijk de *hulpvaardige* overheid dominant is.¹⁵ Over de burger worden veel gegevens uit de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) vastgelegd, terwijl de omvang van de gegevensverwerking niet wordt aangepast als de aard en omvang van de hulpverlening wijzigt. In de praktijk komen bovenmatige en ondermaatse gegevensverwerking voor.¹⁶

Positionering Samen DOEN

Bij Samen DOEN zal deze hulpvraag vaak meer liggen richting de complexe hulpvraag. De complexiteit komt ook tot uitdrukking door zowel hulp te verlenen op grond van de Jeugdwet als op grond van de Wmo 2015.¹⁷ Net zoals bij Wijkzorg lijkt hier de *hulpvaardige* overheid dominant te zijn. Daarbij komt nog dat hulpverleners verplicht zijn om alle leefgebieden van de ZRM gedurende het gehele traject in te vullen om zo de zelfredzaamheid van een burger te monitoren en de effectiviteit van het programma Samen DOEN te meten. Ook bij deze vorm van hulpverlening komen bovenmatige en ondermaatse gegevensverwerking voor.¹⁸

Figuur 3.2 maakt de positionering van de verschillende hulpverleningsteams en de grote variatie in gegevensdeling en de daarbij behorende risico's zichtbaar.

vastgelegd dan voor de taak noodzakelijk is geeft 71% van de OKT hulpverleners aan dat dit (een beetje) van toepassing is.

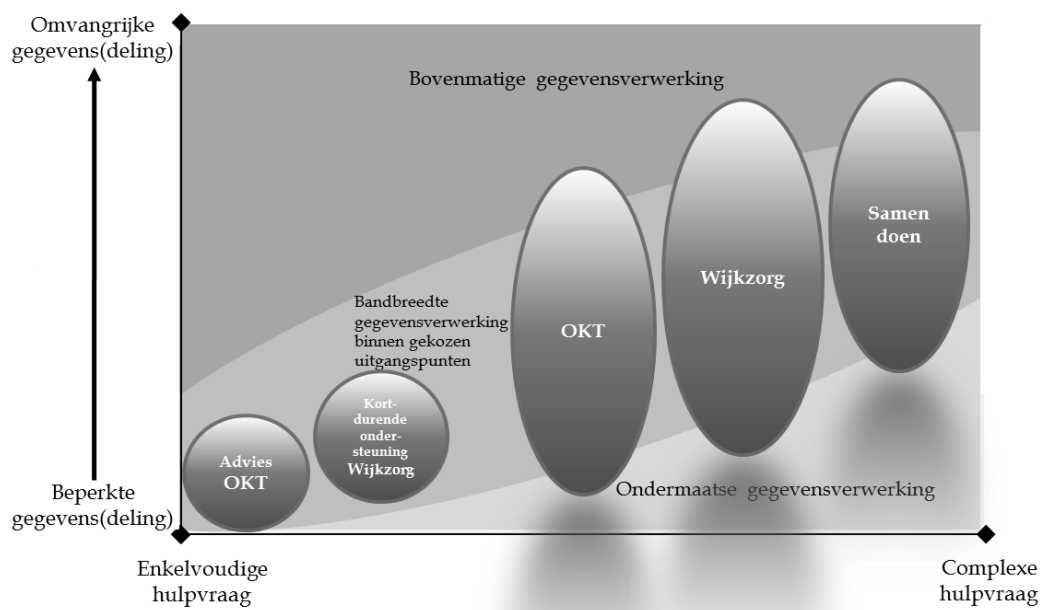
¹⁵ Het feitencomplex bestaat uit het geheel van de binnengemeentelijke afspraken, de afspraken met de hulpverlenende instellingen, de instructie om alle leefgebieden van de zelfredzaamheidsmatrix uit te vragen en te registreren, (de handleiding bij) het registratiesysteem, de enquêteresultaten en de interviewverslagen.

¹⁶ Zie voetnoot 14, de percentages zijn bij Wijkzorg 31 en 55.

¹⁷ Op landelijk niveau is het debat nog gaande of deze domeinoverstijgende hulpverlening is toegestaan.

¹⁸ Zie voetnoot 14, de percentages zijn bij Samen Doen 14 respectievelijk 42.

Figuur 3.2 - Positionering Samen DOEN, OKT en Wijkzorg



3.3 Aanbevelingen

De vraag is of de in de praktijk ontstane positionering van hulpverlening door de Samen DOEN-teams, de Ouder- en Kindteams en de teams van Wijkzorg ook aansluit bij de wens van het college om gegevens niet vast te leggen als dat niet hoeft. Onze analyse laat zien dat er door het college essentiële keuzes zijn te maken, rekening houdend met de belangen van de burger. We zullen daarom in onze aanbevelingen aandacht besteden aan het ontwikkelen van een visie en het vergroten van de transparantie richting de burger.

De resultaten van de keuzes moeten landen in de praktijk. Onze analyse is dat dat niet het geval is. De cultuur is nog niet zodanig dat er in de geest van de privacywet wordt gehandeld op een manier die uitlegbaar en te verantwoorden is. Een cultuur waarin de individuele hulpverlener zich daartoe voelt gestimuleerd en daarvoor beloond.¹⁹ We zullen in onze aanbevelingen daarom ook daar aandacht aan besteden.

¹⁹ Zie ook DNB, De 7 elementen van een integere cultuur, november 2009.

Bepaal visie op privacy

Nu er al enige tijd in de praktijk allerlei ervaringen zijn opgedaan lijkt het ons een natuurlijk moment voor het college om de visie op privacy te bepalen en hierover de discussie te voeren met de gemeenteraad.

Aanbeveling 1: Bepaal een visie op privacy en vertaal deze naar de verschillende typen hulpverlening en houd bij de verdere uitwerking rekening met de risico's van een bovenmatige of ondermaatse gegevensverwerking.

In de visie moeten politieke en bestuurlijke uitgangspunten worden vastgelegd. Daarbij past een rekenkamer bescheidenheid. Wij hebben echter in onze analyse wel een aantal bouwstenen willen aandragen om keuzes te kunnen maken. Het lijkt ons in ieder geval belangrijk dat het college een bepaalde positie kiest op het continuüm van principiële en hulpvaardige overheid.

Maak een plan om transparantie richting burger te vergroten

De leden van ons rekenkamerpanel willen controle hebben over wie toegang heeft tot hun gegevens (93%) en willen weten wie gegevens over hem/haar heeft geregistreerd (92%). Het college heeft in 2009 aangegeven elke burger inzicht te willen geven in wat de gemeente van hem of haar weet. In 2015 legt het college een relatie tussen kennis bij de burger over wat kan en mag met (persoon)gegevens en het vertrouwen van de burger in de gemeente.

Voor de Amsterdamse burger is het in 2016 echter niet mogelijk om met één druk op de te knop te weten te komen welke gegevens van hem of haar bekend zijn bij de gemeente of bij de samenwerkende instellingen. Ook is het voor burgers niet altijd duidelijk wat kan en mag met gegevens en worden burgers nog niet altijd (volledig) geïnformeerd over hun rechten terwijl burgers aangeven dit belangrijk te vinden. Het wordt tijd voor een plan.

Aanbeveling 2: Maak een samenhangend plan om transparant te zijn richting de burger

Er zijn voldoende redenen waarom het nog niet is gelukt om voornemens en doelstellingen over de vergroting van de transparantie te realiseren. Ze waren enigszins ambitieus en kwamen in een tijd waarbij de gemeente en instellingen met veel veranderingen werden geconfronteerd. Maar juist daarom is het belangrijk om nu een duidelijk plan met mijlpalen te maken waarin uiteen wordt gezet hoe en wanneer de doelstellingen om transparanter te zijn naar de burger toe worden gerealiseerd. Het lijkt ons nuttig om in dat plan behalve aan een algemeen instrument waarmee Amsterdamse burgers te weten kunnen komen wat de overheid over hen weet, ook aandacht te besteden aan het op een ordentelijke wijze informeren van burgers over de gegevens die over hen bekend zijn, hun rechten en bij wie zij daarvoor terecht kunnen.

Stimuleer een cultuur waarin zorgvuldige omgang met burgergegevens vanzelfsprekend is
In onze ogen vraagt een cultuur waarin het vanzelfsprekend is dat zorgvuldig met gegevens van burgers wordt omgegaan om *consistentie* en *vasthoudendheid*.²⁰ De visie op privacy moet op een consistente wijze wordt omgezet in: (1) beleid en in de vormgeving van de organisatie en (2) in uitvoerbare regels. Het vereist ook een vasthoudendheid waarbij het onderwerp permanent onder de aandacht wordt gebracht. Dat kan op verschillende manieren: door aandacht vanuit de top (3), door het bespreekbaar maken van dilemma's (4), door het naleven van regels te stimuleren (5) en door het willen blijven leren in de praktijk (6).

1. Vertaling visie in beleid en de organisatie

Het algemeen gemeentelijk privacybeleid (2009) is verouderd en onbekend binnen de organisatie. Dat bemoeilijkt het afleggen van verantwoording aan de gemeenteraad. Zowel concern breed als specifiek voor het cluster Sociaal zijn vele zaken nog onvoldoende geregeld. Dit geldt ook voor samenwerkingspartners. Dit belemmert dat de privacy van burgers wordt gerespecteerd.

Aanbeveling 3: Actualiseer het privacybeleid en stem de organisatie daarop af

In ons onderzoeksrapport zijn vele aandachtspunten aan de orde gesteld, waarvan de belangrijkste in dit bestuurlijk rapport onder *bevindingen* zijn terug te vinden. Het ligt voor de hand om bij het actualiseren van het privacybeleid in ieder geval rekening te houden met de visie (zie aanbeveling 1) en met de eisen uit de Europese verordening gegevens-bescherming. Bij de organisatorische uitwerking lijkt het ons belangrijk dat taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden helder worden omschreven, afgebakend en toegedeeld. Ook wanneer gemeentelijke taken worden uitbesteed aan andere instellingen. Het lijkt ons ook zinvol als er regelmatig verantwoording aan de gemeenteraad wordt afgelegd over de uitvoering van het privacybeleid.

2. Vergroot uitvoerbaarheid

Uit de enquête blijkt dat privacyregels door ongeveer eenderde van de hulpverleners nog als complex en als niet helder worden ervaren. Hulpverleners worden geconfronteerd met veel regels, afkomstig uit verschillende wetten, beroepscode's en regels van de eigen organisatie waaronder privacyprotocollen. Elke regel heeft een eigen bedoeling, maar het is lastig voor hulpverleners om door de bomen het bos nog te zien. Concrete instrumenten ter ondersteuning zijn nuttig. Die zijn er ook wel, maar schieten te kort of worden in de praktijk niet gebruikt.

²⁰ In de literatuur en andere onderzoeken worden soortgelijke aspecten genoemd, zie bijvoorbeeld DNB, *De 7 elementen van een integere cultuur*, november 2009 en KPMG, *Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam Resultaten nulmeting: soft control*, juli 2014.

Aanbeveling 4: Vergroot de uitvoerbaarheid door het verhelderen van regels, het verbeteren van instrumenten en het in orde brengen van de randvoorwaarden

Regels worden duidelijker als de onderlinge rangorde helder is, het doel achter de regels wordt begrepen en algemene en open normen, zoals ‘een belang dat zwaarder weegt dan de zwijgplicht’ worden geconcretiseerd. Instrumenten zoals privacyprotocollen en werkwijzers²¹ schieten nog tekort omdat ze vaak nog onvoldoende duidelijk maken binnen welke bandbreedte hulpverleners een eigen afweging kunnen maken. Daarnaast is het ook belangrijk om medewerkers te wijzen op het bestaan van instrumenten. Mogelijke verbeterpunten bij de randvoorwaarden zijn gebruikersvriendelijkheid registratiesysteem, opleidingsmogelijkheden, kwaliteit van de geregistreerde persoonsgegevens en gegevensbeveiliging.

3. Aandacht voor privacy

Voor het cluster Sociaal zien wij sinds begin 2015 een toenemende aandacht voor privacy. Zowel bij de gemeente op bestuurlijk en ambtelijk niveau als bij de instellingen. Tweederde van de hulpverleners is van mening dat hun organisatie genoeg aandacht schenkt aan privacy. Dat is een mooie score maar het kan nog beter. Er moet ook aandacht blijven voor privacy zodat de lerende praktijk wordt gestimuleerd (zie verder punt 6).

4. Bespreekbaar maken

Op de werkvloer worden kennisgebrek en dilemma's bespreekbaar gemaakt. Hulpverleners geven aan wanneer zij niet weten hoe te handelen dit met een collega of in een casuïstiekoverleg te bespreken. Hulpverleners van Samen DOEN kunnen daarnaast nog te rade gaan bij een privacycoördinator of aandachtfunctionaris privacy. We zien dat de verschillende samenwerkingsverbanden anders omgaan met het bespreekbaar maken van dilemma's en kunnen ons voorstellen dat zij op dit punt ook van elkaar kunnen leren. Bij punt 6 *lerende praktijk* komen wij nog terug op het belang om casuïstiek te vertalen in 'normen' zodat duidelijker wordt wat (nog) wel is toegestaan en wat niet.

5. Stimuleer naleven regels

De gemeente stimuleert op een positieve wijze de naleving van regels. Aanspreken vindt plaatst vanuit een constructieve houding gericht op verdere verbetering. Wanneer structurele fouten worden gemaakt is het echter wel nodig om handhavend te kunnen optreden. Hiervoor zijn afspraken nodig. De gemeente is met de samenwerkingspartners nog niet overeengekomen hoe zij zich verantwoorden over het naleven en borgen van privacy, welke bevoegdheden de gemeente krijgt om dit te controleren en welk consequenties het heeft als de afspraken niet worden nagekomen.

²¹ Er zijn nog veel andere instrumenten in omloop zoals (de handleiding bij) registratiesysteem, leerlijnen, casuïstiekbesprekingen en een afwegingskader dat ontleend is aan het instrument 'samenwerken in de jeugdketen' van het Ministerie van VWS uit 2011.

Aanbeveling 5: Intensiveer het stimuleren van de naleving van afspraken

Een eerste voorwaarde voor naleving is het helder maken van de regels (zie de paragraaf 2. *Vergroot uitvoerbaarheid*). Het monitoren van het raadplegen en aanpassen van elektronische cliëntdossiers en het uitvoeren van onderlinge audits is nuttig om op het belang van regels te wijzen. De uitkomsten kunnen de discussie op gang brengen over de noodzaak tot het raadplegen en aanpassen van dossiers. Daarnaast zijn ook afspraken met partners belangrijk. Afspraken over verantwoording van de naleving van regels, de controlebevoegdheden van de gemeente en de consequenties als regels niet worden gevolgd. Voor wat betreft het toezicht zou kunnen worden verkend of het mogelijk is om samen op te trekken met de Autoriteit Persoonsgegevens en met de inspecties van het Samenwerkend Toezicht Jeugd/Sociaal Domein.²² Wij denken dat de nadruk op het stimuleren en faciliteren van het naleven moet liggen, maar er zal soms toch ook moeten worden gehandhaafd.

6. Lerende praktijk

Een laatste onderdeel om een cultuur te bestendigen is om het in de praktijk geleerde uit te dragen en te institutionaliseren. Er is zeker aandacht voor de lerende praktijk. Wij zien dit terug in opleidingen, cursussen, leerlijnen, casuïstiekoverleggen, de aanstelling van een privacycoördinator en aandachtsfunctionarissen en de privacy-schouw jeugd. De lerende praktijk is echter nog niet duidelijk vormgegeven en biedt nog onvoldoende garantie dat het geleerde ook zijn vertaling vindt in beleidswijzigingen of aanpassingen van procedures.

Aanbeveling 6: Blijf de lerende praktijk verbeteren en het privacybewustzijn vergroten

In 2014 brachten wij om de lerende praktijk in de jeugdzorg te verbeteren de volgende twee punten onder de aandacht van het college.²³ Wij denken dat het ook in deze context zinnige aandachtspunten zijn:

- Deel lessen breder, systematischer en sneller.
- Hou een 'open mind', waarbij continue de vragen wordt gesteld *doen we de dingen goed?*, waarbij die dingen die in de uitvoering niet goed gaan kunnen worden bijgesteld (single loop learning). En *doen we de juiste dingen?*, waarbij aannames waarop de gemaakte afwegingen zijn gebaseerd worden heroverwogen (double loop learning).

Daarnaast zouden we ook nog in overweging willen geven om goedlopende activiteiten zoals de privacyschouw structureel te maken en uit te breiden naar de twee andere decentralisaties.

²² Binnen het Samenwerkend Toezicht Jeugd/Sociaal Domein werken vijf rijksinspecties samen, te weten: Inspectie voor de Gezondheidszorg, Inspectie van het Onderwijs, Inspectie Jeugdzorg, Inspectie Veiligheid en Justitie en de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

²³ Rekenkamer Amsterdam, *Bestuurlijk rapport, Transformatie zorg voor de jeugd*, september 2014, p. 24.

4 Bestuurlijke reactie en nawoord

De rekenkamer heeft het concept van dit rapport op 25 februari 2016 voorgelegd aan het college van B en W met het verzoek om een bestuurlijke reactie te geven op de conclusies, lessen en aanbevelingen in het rapport. Op verzoek van het college heeft de rekenkamer het concept ook verzonden aan de Commissie Persoonsgegevens Amsterdam zodat de commissie het college konden adviseren over het concept. Op 16 maart 2016 heeft de rekenkamer een reactie van het college ontvangen. Deze reactie is opgenomen in paragraaf 4.1. Paragraaf 4.2 bevat het nawoord van de rekenkamer.

4.1 Bestuurlijke reactie college van B en W

Op 25 februari 2016 heeft het College van B&W het conceptrapport Privacy voor burgers met een hulpvraag ontvangen. In uw begeleidende brief nodigt u ons uit, conform de procedure bestuurlijk wederhoor, te reageren op de conclusies en aanbevelingen. Wij maken graag gebruik van deze gelegenheid. Hierbij onze bestuurlijke reactie.

Allereerst willen wij u bedanken voor het uitvoerige onderzoek dat de Rekenkamer Amsterdam (verder te noemen: Rekenkamer) heeft verricht naar de wijze waarop Amsterdam de privacy van haar burgers heeft vormgegeven. U en uw medewerkers hebben veel werk verricht om dit onderzoek tot stand te brengen. Het college kan zich in zijn algemeenheid goed vinden in de conclusie en aanbevelingen van de Rekenkamer. Het college hecht groot belang aan borging van privacy met betrekking tot gemeentelijke persoonsgegevens. Verdergaande geautomatiseerde gegevensuitwisseling en het delen van informatie in de ketens (mede als gevolg van de 3D operatie) brengt nieuwe risico's en uitdagingen met zich mee. Mede daarom heeft het college op 16 juni 2015 opdracht gegeven om de privacyschauw jeugd Amsterdam uit te voeren. Op 15 december 2015 heeft het college in de bestuurlijke reactie op het Jaarverslag van het CPA aanvullende maatregelen aangekondigd, waaronder een bewustwordingcampagne vanaf het eerste kwartaal 2016 om het bewustzijn van bestuur en ambtelijk apparaat over privacy te vergroten, het actualiseren van kaders van taken en verantwoordelijkheden, het versterken van het toezicht op de naleving van privacywetgeving met betrekking tot gegevensverwerking en het actualiseren van bewerkersovereenkomsten.

Tevens heeft de Commissie Persoonsgegevens Amsterdam (CPA) het college geadviseerd inzake de aanbevelingen en conclusies van de Rekenkamer. Het advies van de CPA is in grote lijnen conform de aanbevelingen van de Rekenkamer. Het college zal separaat naar de CPA reageren. De portée van deze reactie zal zijn dat het college het advies van de CPA in algemene zin omarmt.

Leeswijzer

Onze bestuurlijke reactie bestaat uit de volgende onderdelen:

I) Algemene indruk

II) Een reactie op de aanbevelingen

I) Algemene indruk

Met ingang van 1 januari 2015 zijn de gemeenten belast met de uitvoering van de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Participatiewet. Daarmee is de gemeente Amsterdam meer taken gaan uitvoeren op het gebied van jeugd, zorg en werk dan voorheen. Een jaar na deze decentralisaties maakt de Rekenkamer de balans op met betrekking tot de bescherming van de privacy van de Amsterdamse burgers in haar Bestuurlijk rapport "Privacy voor burgers met een hulpvraag".

Na een eerste fase van implementatie van de Jeugdwet, de Wmo en de Participatiewet is het nu van belang de bescherming van de privacy van de burger in de nieuwe samenwerking tussen gemeentelijke organisatieonderdelen en externe partners te borgen en de burger daar op begrijpelijke wijze over te informeren. Daarom is het college tevreden over deze gedegen analyse van de Rekenkamer, omdat het bouwstenen biedt om dit proces te verbeteren.

II) Hoofdconclusie en Aanbevelingen Rekenkamer

Hoofdconclusie

"Een goede balans tussen een passende gegevensverwerking ten behoeve van de hulpverlening en het respecteren van de privacy van de burger is nog niet gevonden. Het feit dat het beleid gedateerd is of ontbreekt en de uitvoering nog niet op orde is, maakt die zoektocht ook lastig.

Bestuurlijk moet nog meer richting worden gegeven aan een zorgvuldige omgang met de gegevens van burgers met een hulpvraag. De randvoorwaarden en het beschikbare instrumentarium zijn nog niet van dien aard dat ambtenaren en hulpverleners altijd precies weten wat kan en mag binnen de privacyregelgeving. Het college kan ook nog onvoldoende garanderen dat de privacyregels door gemeente en de instellingen waaraan taken zijn uitbesteed, worden nageleefd. Privacybeleid is verouderd, taken en verantwoordelijkheden zijn in de gereorganiseerde organisatie nog niet eenduidig afgebakend of er wordt geen (volledige) uitvoering aan gegeven.

Vanwege de nieuwe taken in het sociaal domein per 1 januari 2015 besteedt de gemeente nu wel veel meer aandacht aan privacy. Met Samen Doen, Ouder en KindTeams (OKT) en Wijkzorg zijn concrete afspraken gemaakt over omgang met privacy. Er was in 2015 veel aandacht voor het leren via casuïstiek overleggen, opleidingen en de privacyschauw jeugd; in 2016 zal het vergroten van het privacy-bewustzijn één van prioriteiten zijn. Met behulp van het privacyprotocol, werkwijzers, het registratiesysteem en een raamwerk om afwegingen te maken worden hulpverleners geholpen bij het maken van keuzen over welke persoonsgegevens ze wel of niet zullen vast leggen en delen.

Al deze positieve ontwikkelingen ten spijt biedt dit geen garantie dat de privacy van de burger met een hulporaag bij het uitvoeren van de Jeugdwet of de Wmo 2015 altijd de vanzelfsprekende aandacht krijgt die politiek en bestuurlijk wordt geambieerd. Verdere verbeteringen blijven, ook vanwege toekomstige Europese regelgeving, noodzakelijk."

Hieronder gaat het college in op de hoofdconclusie van de Rekenkamer

Het college constateert dat de Rekenkamer zich in haar rapport gematigd positief toont over de maatregelen van de gemeente met betrekking tot de borging van de privacy in het Jeugd en Zorg Domein, beide onderdeel van 3 decentralisaties.

Participatie, eveneens deel uitmakend van deze decentralisatie is door de Rekenkamer niet in het onderzoek betrokken. Het college zal de aanbevelingen van de Rekenkamer echter ook betrekken op Participatie voor zover mogelijk.

De Rekenkamer geeft heel gericht aan waar in de huidige opzet nog lacunes zijn die voor verbetering vatbaar zijn en kunnen helpen om de privacy van burgers verder te borgen.

Sinds 1 januari 2015 werkt gemeente Amsterdam in de nieuwe constellatie van het sociaal domein hard aan het laten aansluiten van taakomschrijvingen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Daarvoor is er veelvuldig contact tussen de gemeentelijke organisatie en het 'veld'. Afstemming met en tussen de verschillende organisatieonderdelen van de gemeente en deze externe organisaties (instellingen, veldpartijen, etc.) heeft tijd nodig. Het college constateert dat de Rekenkamer de intentie van het college herkent om prudent om te willen gaan met (bijzondere) persoonsgegevens van bij hulpverlening betrokken burgers. Deze ambitie van het college geeft hulpverleners op dit moment richting om tijdens de hulpverlening de afweging te maken hoe adequate hulpverlening kan worden geboden en privacy regels tegelijkertijd worden gerespecteerd. De onduidelijkheid die de Rekenkamer signaleert over de vraag wie de regie heeft, wie toetst en wie monitort dat gegevensverwerkingen aan deze kaders voldoen, wordt herkend door het college. Bij het opstarten van nieuwe processen waarin (persoons) gegevens worden verwerkt, worden reeds risicoanalyses gemaakt en in voorkomende gevallen een zogenoemde privacy impact analyse. Ook wordt in meerdere gevallen de beveiliging van systemen getest middels pen- en hacktesten. De gemeentelijke visie op privacy beleid met betrekking tot persoonsgegevens wordt in 2016 geactualiseerd in een nieuw generiek en specifiek privacy beleid (zie aanbeveling 1) en hierin worden de aanbevelingen van de Rekenkamer verwerkt.

De (privacy)protocollen zijn medio 2015 tot stand gekomen. Thans krijgen de protocollen snel bekendheid door de privacy workshops die worden georganiseerd in de verschillende teams. In teamverband en bij trainingen en workshops worden 'lastige' praktische privacyvraagstukken besproken. Dit is de eerste stap van het bewusstmaken van hulpverleners over gebruik en uitwisseling van persoonsgegevens. De tweede stap is het realiseren van een lerende praktijk waarin transparantie naar de burger en het integreren van privacy-uitgangspunten in de handelingsbekwaamheid binnen de context van het werken in wijkteams centraal staan.

De Rekenkamer is van mening dat de privacy protocollen de hulpverleners te veel ruimte laten en te weinig houvast geven. In overleg met de Commissie Persoonsgegevens Amsterdam is er echter voor gekozen om niet alles vast te leggen in de privacy protocollen (mede op grond van artikel 8 van de Wbp: noodzakelijkheids-criterium). De noodzaak hiertoe ligt in de complexiteit van de hulpvragen waarbij de hulpverleners vanuit de multidisciplinaire samenwerking in het wijkgericht werken behoefte hebben aan een helder afwegingskader en niet aan keurslijf aan regels. Dit betekent dat de vigerende wet- en regelgeving (beroepscode inclusief) de basis vormen voor de privacy protocollen, maar dat zij niettemin toch meer algemeen van aard zijn geworden. Het college erkent dat de afweging ingewikkeld is en ook niet eenduidig te maken. Het college zegt toe bij de eerstkomende evaluatie van de protocollen (verwacht begin 2017) de opmerkingen van de Rekenkamer uit dit rapport mee te nemen.

Het is evenwel onmogelijk om in privacy protocollen alle mogelijke casuïstiek te vangen waarin afwegingen moeten worden gemaakt over gegevensdeling. Het organiseren van casuïstiek besprekingen waar dilemma's en het toepassen van een gedeeld afwegingskader worden besproken, is het middel dat het college hiervoor blijft inzetten. Uiteindelijk komt vanuit de wetgeving de beslissing om gegevens te delen neer op de discretionaire bevoegdheid van de individuele professional/hulpverlener. Uitgangspunt is dat een beperkte set aan gegevens wordt vastgelegd en dat waar mogelijk enkel 'dat' informatie wordt gedeeld en geen 'wat' informatie.

Het college neemt kennis van de constatering van de rekenkamer dat de beveiligingsmaatregelen van het registratiesysteem RIS gedegen en accuraat zijn. In paragraaf 2.2 schrijft de Rekenkamer dat het echter verontrustend is, dat de medewerkers van de leverancier van het RIS-systeem de persoonsgegevens kunnen inzien. Toch is dit volgens het college technisch noodzakelijk, om op database-niveau aanpassingen te kunnen doen en op orde te houden. De risico's op het (onrechtmatig) inzien van persoonsgegevens door een beperkt aantal medewerkers van de leverancier worden naar ons idee in voldoende mate beheerst door de bewerkersovereenkomst met en de geheimhoudingsplicht van deze medewerkers. Er zijn afspraken gemaakt met de leverancier over de beveiliging, de autorisaties en de logging van RIS. Er is daarnaast een Escrow-overeenkomst getekend, zodat de gemeente de software kan blijven gebruiken, mocht er iets met de leverancier gebeuren.

De Rekenkamer stelt voorts: "niet meer dan 22% vindt het registratiesysteem gebruiksvriendelijk en overzichtelijk (functionaliteit)". In 2015 is door een extern bureau onderzocht welke korte termijn verbetermogelijkheden er zijn met betrekking tot RIS-Wijkzorg. Het grootste deel van deze gebruiksverbeteringen is doorgevoerd in de release van februari 2016. Voor RIS-OKT en RIS-Samen DOEN worden na een gebruikersonderzoek diverse functionele en technische zaken op korte termijn verbeterd waardoor de gebruikersbeleving zal verbeteren. Ook is er een gebruikersoverleg opgericht, waarin ideeën voor verbeteringen worden besproken.

Hieronder gaat het college in op de aanbevelingen van de Rekenkamer

Aanbeveling 1: *Bepaal een visie op privacy en vertaal deze naar de verschillende typen hulpverlening en houd bij de verdere uitwerking rekening met de risico's van een bovenmatige of ondermaatse gegevensverwerking*

Reactie college: deze aanbeveling neemt het college over:

- De gemeentelijke visie op privacy met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en gegevensuitwisseling wordt mede naar aanleiding van de op stapel staande herziening van de Europese Verordening gegevensbescherming in 2016 geactualiseerd in een nieuw generiek gemeentebreed privacy beleid met betrekking tot persoonsgegevens.
- De visie moet tevens worden vertaald naar specifiek privacy beleid op de afzonderlijke domeinen (waaronder Jeugd, Zorg en Participatie). Hierin moet de verhouding worden meegenomen van overheid – instelling – professional – hulpvrager/burger. De gemeente is niet de enige die het privacy beleid kan bepalen. Dat doen de beroepsgroepen (artsen, psychologen, jeugd-hulpverleners, maatschappelijk werkenden) ook. Die afweging moet per klant en per situatie gemaakt worden. En bij die afweging gelden meer en andere kaders dan alleen het privacy beleid van de gemeente. De gemeente bepaalt daarmee slechts voor een deel hoe een professional zijn afweging maakt. Wel is de gemeente kaderstellend wat betreft de context waarbinnen deze professionals binnen de multidisciplinaire samenwerking in de wijkteams hun afweging maken en met elkaar delen.

Aanbeveling 2: *Maak een samenhangend plan om transparant te zijn richting de burger*

Reactie college: deze aanbeveling neemt het college over:

De Ouder- en Kindteams, Samen DOEN en Wijkzorg informeren cliënten reeds over het gebruik van hun persoonsgegevens. Het college verwacht vanuit de privacy-schouw jeugd nog een nadere invulling van de informatieplicht te kunnen geven. Het recht van inzage, verzet en correctie is met betrekking tot de basisregistraties centraal belegd bij de gemeente. Voor andere verwerkingen is thans een soortgelijk centraal belegd proces in voorbereiding.

Aanbeveling 3: *Actualiseer het privacy beleid en stem de organisatie daarop af*

- Zie aanbeveling 1

Aanbeveling 4: *Vergroot de uitvoerbaarheid door het verhelderen van regels, het verbeteren van instrumenten en het in orde brengen van de randvoorwaarden*

Reactie college: deze aanbeveling neemt het college over:

Algemeen

- Professionals in de (jeugd)hulpverlening hebben te maken met verplichtingen die voortvloeien uit de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) en de evenknie daar van in zowel de Jeugdwet als in de WMO. Het beroepsgeheim en de specifieke wetgeving daarover rechtvaardigen naar opvatting van het college dat er verschillende cliëntdossiers zijn. Er wordt gezien of synchronisatie mogelijk is, maar onder de WGBO en/of de Jeugdwet bestaat er een eigenstandige verplichting voor de hulpverlener om een dossier in te richten dat afgeschermd moet worden voor mensen die daar op grond van die wetgeving niet toe geautoriseerd zijn om dat in te zien. Dit maakt bijvoorbeeld waarom de Jeugdgezondheidszorg artsen (JGZ artsen) naast RIS OKT ook registreren in Kidos, het medisch dossier van de JGZ artsen. Daarin staat gezondheidsinformatie die niet voor anderen toegankelijk is en die dus ook niet in RIS geregistreerd kan worden. Op deze manier voldoen JGZ artsen aan hun verplichtingen op grond van de WGBO. Het college constateert dat de Rekenkamer zich van dit laatste overigens rekenschap geeft op pagina 47 van het onderzoeksrapport.

Voor wat betreft de constatering van de Rekenkamer dat er geen afspraken zijn gemaakt over hoe de instellingen zich verantwoorden over de naleving van de gemaakte afspraken en hoe de gemeente dat kan controleren en eventueel sanctioneren, wil het college het volgende opmerken: Instellingen hebben over het algemeen een eigen klacht- en tuchtrecht ten aanzien van het optreden van hun professionals waarbij de burger terecht kan. In zoverre zijn er dus wel degelijk sancties en is het tegelijkertijd in veel gevallen niet aan de gemeente om deze op te leggen. Ten tweede hecht het college eraan te vermelden dat er inmiddels een procedure inzake privacy incidenten in het jeugdhulpstelsel is vastgesteld. Tot slot heeft de gemeente een protocol en een procedure ingericht voor het melden en afhandelen van incidenten alsmede van incidenten die vallen onder de ‘wet meldplicht datalekken’.

Maatregelen naar aanleiding van aanbeveling 4 (Vergroot de uitvoerbaarheid door het verhelderen van regels, het verbeteren van instrumenten en het in orde brengen van de randvoorwaarde).

- Samen DOEN:
 - Naar aanleiding van het rapport van de Rekenkamer zullen een aantal wijzigingen worden doorgevoerd in de registratie en inzage van persoonsgegevens. De toegang tot dossiergegevens door teamleiders zal worden beëindigd en de kwaliteit van de dossiers zal via een managementinformatiesysteem worden ontsloten. Om burgers aan te kunnen melden is het echter noodzakelijk dat de aanmelding in ontvangst kan worden genomen en het dossier klaar kan worden gezet in RIS, zodat een generalist ook kan beginnen.

Het is niet te voorkomen dat een beperkt aantal teamassistenten in de aanmeldingsfase toegang heeft tot het dossier. Dit wordt aan de burger die in zorg gaat gemeld en die geeft daar zijn/haar toestemming voor.

- Gegevens ten behoeve van managementinformatie zullen worden aangepast zodat dossiers niet meer tot individuele huishoudens kunnen worden herleid. Het vastleggen van BSN nummers zal in een heldere instructie worden aangepast. Ten aanzien van de ZelfRedzaamheidsMatrix (ZRM) zal onderzocht moeten worden of en op welke wijze het toetsen en vastleggen van de problematiek van burgers anders kan plaatsvinden. Dit hangt sterk samen met het gegeven dat problematiek binnen een huishouden in relatie staat tot elkaar en het noodzakelijk is dat er een zorgvuldige analyse plaats vindt. Dit kan bijvoorbeeld van toepassing zijn als het gaat om de veiligheid van kinderen ten gevolge van ouderproblematiek.
 - Voor de huishoudens zal extra aandacht worden besteed aan mensen met een verstandelijke beperking, laaggeletterdheid en zware psychische problematiek. Er komt een aanpassing van het voorlichtingsmateriaal waarin op eenvoudige wijze wordt uitgelegd wie er in het dossier kan en wat er wordt vastgelegd inclusief de rechten van de betrokkenen. Het werken en hanteren van het privacy protocol zal een integraal onderdeel worden van de inwerkmodule van Samen DOEN.
- Wijkzorg:
- De algemene gebruiksvriendelijkheid van RIS Wijkzorg wordt verbeterd door schermen overzichtelijker in te richten, meer informatie in de schermen beschikbaar te maken en door een aantal invulvelden te verwijderen die met de doorontwikkeling van Wijkzorg minder relevant blijken te zijn.
 - Privacy en optimale gegevensverwerking zal in de leerlijn Wijkzorg expliciete aandacht krijgen. Het factsheet over privacy is recent aangepast en wordt up to date gehouden. Ook zal bij instructies en in handleidingen meer aandacht worden gegeven aan optimale gegevensverwerking.
 - Het college zet in 2016 in op een kwalitatieve verbetering van de registratie binnen Wijkzorg. Dit gebeurt onder meer door de gegenereerde informatie binnen Wijkzorg te bespreken met de uitvoerende partijen om gezamenlijke verbeterpunten vast te stellen. Voor maximale transparantie van de situatie zal bij training en instructie worden benadrukt dat de professional het eventuele feit dat hij meerdere registraties overziet, expliciet meldt aan de cliënt.
- OKT:
- Het OKT vergroot in 2016 de gebruiksvriendelijkheid van RIS-OKT.
 - Alle medewerkers worden/zijn geschoold in het omgaan met privacy en het toepassen van een gedeeld afwegingskader waarmee medewerkers meer bewust de principes van proportionaliteit en subsidiariteit toepassen in hun afweging.

- Op regelmatige basis worden specifieke workshops georganiseerd. Afgelopen jaar zijn workshops georganiseerd over Privacy en registratie in het onderwijs. In het komende jaar worden workshops georganiseerd over radicalisering, privacy en TOP 600, Privacy in het samenwerken met het onderwijs, etc.
- De uitwerking van privacy issues worden opgenomen in de Q&A (question & answers).

Aanbeveling 5: *Intensiveer het stimuleren van de naleving van afspraken*

Reactie college: deze aanbeveling neemt het college over:

- Binnen informatiebeveiliging en privacybescherming is op basis van de richt-snoeren informatiebeveiliging een plan, do, check, act cyclus voorzien. Een periodieke (jaarlijkse) schouw op de vlakken van informatiebeveiliging en privacybescherming is hiervan een concretisering. Gezien echter de opbouwfase binnen de domeinen jeugd en zorg vindt er nog constant verbetering plaats van afspraken en handhaving.
- Het college hecht groot belang aan de gedeelde opvatting dat bij het naleven van privacy afspraken de nadruk moet liggen op het stimuleren en faciliteren. In de ontwikkeling van het nieuwe zorgstelsel na de decentralisaties heeft het accent gelegen op het neerzetten van het wijkgericht werken. De continuïteit van zorg en ondersteuning aan Amsterdammers stond daarin centraal. Deze wordt in partnerschap tussen gemeente en zorgpartners gewaarborgd. Toezicht en handhaving worden geleidelijk verder vormgegeven.
- De gemeente stelt jaarlijks het controleprotocol vast (ten behoeve van de control functie van de gemeente) en zal onderzoeken op welke wijze privacy afspraken daar onderdeel van kunnen worden.

Aanbeveling 6: *Blijf de lerende praktijk verbeteren en het privacy bewustzijn vergroten*

Reactie college: deze aanbeveling neemt het college over door:

- De geleerde lessen van de verschillende wijkteams zullen structureel onderling beter gedeeld worden. Dit is al ingezet in de verschillende teams.
- Leren en ontwikkelen is van groot belang in vernieuwende en veranderende organisaties en binnen het Sociaal Domein is veel in verandering. Geen top-down benadering vanuit beleid naar uitvoering, maar ontwikkelen door leeromgevingen te creëren in de uitvoering, daar lessen uit op te halen en deze op bestuurlijk niveau te adresseren en benoemen. Het gaat dus om leren op drie niveaus: uitvoering, management en bestuurlijk. Daardoor krijgt beleid en besluitvorming ook betekenis vanuit de uitvoeringspraktijk. Uiteindelijk dient de burger te profiteren van het door lerend ontwikkelen verbeterde beleid en de dienstverlening.
- De bestuurlijke Transformatieagenda Zorg voor de Jeugd 2015-2018 met de vier transformatiedoelen geeft richting aan de hierboven genoemde verandering. De transformatiedoelen zijn: 1) Eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht, 2) Kleine problemen blijven klein, 3) Snel effectieve hulp dichtbij, 4) Goedkoper en van goede kwaliteit.

- Er is een Bestuurlijke leertafel Jeugdstelsel ingericht onder voorzitterschap van de wethouder Jeugd om het functioneren van het stelsel goed te kunnen monitoren en de organisatie- en samenwerkingsvraagstukken tussen gemeente en instellingen, waaronder vertegenwoordiging van huisartsen en onderwijs, tijdig te kunnen adresseren. In de eerder genoemde Bestuurlijke Transformatieagenda Zorg voor de Jeugd 2015-2018 heeft de wethouder Jeugd aangegeven een verdere invulling van de lokale mensenrechtenagenda belangrijk te vinden waarbij er ook aandacht moet zijn voor de privacy van ouders en kinderen in de jeugdhulp. Deze dient bij te dragen aan het versterken van de eigen kracht van de burger.

Het college concludeert dat het onderzoek van de Rekenkamer zich gematigd positief toont over wat er al door gemeente Amsterdam tot stand is gebracht en ook duidelijk aangeeft waar verbeteringen mogelijk en ook noodzakelijk zijn. De conclusies en aanbevelingen van de Rekenkamer geven de gemeente Amsterdam daarmee de mogelijkheid om daar waar verbetering nodig is omtrent privacy bescherming, instrumenten in te zetten om dit te repareren en om verder te bouwen aan het vertrouwen van de burger in het besef dat zijn privacy erkend en beschermd wordt door de gemeente.

4.2 Nawoord

Wij danken het college van B en W voor de reactie op de conclusies en aanbevelingen uit het bestuurlijk rapport. Wij zijn blij dat het college zich in zijn algemeenheid goed kan vinden in de conclusies en aanbevelingen en deze ziet als een mogelijkheid om de privacy verder te beschermen en het vertrouwen van de burger in de overheid te vergroten.

Het college heeft aangegeven alle aanbevelingen over te nemen en heeft uitgebreid uiteengezet hoe het college dit wil gaan doen. Zo zal het privacybeleid worden geactualiseerd, zal de gebruikersvriendelijkheid van RIS worden verbeterd, zal het gebruik van de Zelfredzaamheidmatrix worden herzien en zal jaarlijks een schouw op de vlakken van informatiebeveiligingen en privacybescherming worden uitgevoerd. Met het uitvoeren van alle aangekondigde maatregelen zal de privacy van de burger beter worden beschermd. Wij constateren echter dat in veel gevallen nog niet duidelijk is *wanneer* de aanbevelingen zullen worden uitgevoerd. Wellicht was het wat kort dag voor het college om daarover een knoop te kunnen doorhakken. Voor de verdere bestuurlijke behandeling lijkt het ons zinnig als ook termijnen door het college worden genoemd waarbinnen zij aan de slag gaan met de aangekondigde maatregelen. Hierna reflecteren wij kort op de reactie van het college bij de zes aanbevelingen.

Aanbevelingen

Aanbeveling 1: bepaal een visie op privacy en houd bij de verdere uitwerking rekening met de risico's van een bovenmatige of ondermaatse gegevensverwerking [overgenomen]

Aanbeveling 3: Actualiseer het privacybeleid en stem de organisatie daarop af [overgenomen]

Bij de eerste aanbeveling brengt het college naar voren dat voor diverse beroepsgroepen andere privacyregels kunnen gelden en dat daarom de gemeente slechts gedeeltelijk kan bepalen hoe een professional zijn afweging moet maken. Dat is waar. Toch is het college verantwoordelijk om een positie te kiezen op het continuüm van *principiële* en *hulpvaardige* overheid. Deze positie zal voor hulpverleners binnen hun eigen professionele afweging richtinggevend zijn hoeveel gegevens zij van een burger met een hulpvraag verwerken. Een discussie met de raad over de politieke en bestuurlijke uitgangspunten die aan deze keuze ten grondslag liggen, lijkt ons daarom zinvol.

Het college wil het privacybeleid actualiseren en de organisatie daarop af te stemmen (aanbeveling 3). Het college herkent het beeld dat er onduidelijkheid bestaat over de vraag wie de regie heeft, wie toetst en wie monitort dat de gegevensverwerking aan deze kaders voldoet. De rekenkamer kan uit de reactie niet afleiden wat het college wanneer gaat doen om dat op te lossen. Ook gaat het college niet in op het deel van de aanbeveling waarin wij het college aanraden om regelmatig verantwoording aan de gemeente af te leggen over de uitvoering van het privacybeleid.

Aanbeveling 2: Maak een samenhangend plan om transparant te zijn richting de burger [overgenomen]

Het college lijkt het belang van deze aanbeveling te relativiseren door te beschrijven hoe burgers nu al over het gebruik van hun persoonsgegevens worden geïnformeerd. Het college benoemt echter niet wanneer er een samenhangend plan komt om aan de Amsterdamse burgers duidelijk te maken hoe zij te weten kunnen komen wat de gemeente over hen weet en de burgers op een ordentelijk wijze te informeren over hun rechten.

Aanbeveling 4: Vergroot de uitvoerbaarheid door het verhelderen van regels, het verbeteren van instrumenten en het in orde brengen van de randvoorwaarden [overgenomen]

Het college heeft toegezegd bij de eerstkomende evaluatie van de privacyprotocollen (verwacht begin 2017) onze opmerkingen in het rekenkamerrapport mee te nemen. Het college geeft aan dat het een bewuste keuze is geweest om niet alles vast te leggen in de privacyprotocollen. Begrijpelijk, omdat van te voren niet alle situaties kunnen worden voorzien. Dit is overigens ook niet wat wij hebben bedoeld met deze aanbeveling. Wij bevelen aan dat het college uitzoekt welke regels prevaleren en wat de doelen achter de regels zijn, en dat in overleg met de hulpverleners de open normen

nader worden geconcretiseerd. Hulpverleners wegen dagelijks heel veel feiten af om verantwoorde beslissingen te kunnen nemen over de te verlenen hulp en de gegevens die daarbij moeten verwerkt. Die complexe afwegingen moeten niet verder worden gecompliceerd door onduidelijke regels. Wij hebben de indruk gekregen dat hulpverleners ook wel behoefte aan deze duidelijkheid hebben.

Door te stellen dat het niet aan de gemeente is om sancties op te leggen aan instellingen wanneer hun hulpverleners zich niet houden aan de privacyregels, gaat het college voorbij aan haar verantwoordelijkheid ten opzicht van de (kwetsbare) burger. Natuurlijk kan de burger een klacht indienen tegen een individuele hulpverlener, maar dezelfde burger moet er op kunnen vertrouwen dat de gemeente haar verantwoordelijkheid neemt ongeacht de samenwerkingsvorm die de gemeente kiest. Daarbij hoort ook een systeem van naleving, verantwoording, controle en uiteindelijk de mogelijkheid om te sanctioneren.

Aanbeveling 5: Intensiveer het stimuleren van de naleving van afspraken [overgenomen]

Het college geeft aan kennis van de constatering van de rekenkamer te hebben genomen *dat de beveiligingsmaatregelen van het registratiesysteem RIS gedegen en accuraat zijn*. In ons rapport is dit citaat niet te vinden. Wij constateren dat de autorisaties en gegevensbeveiliging redelijk op orde zijn maar beter kunnen. Om met dat laatste te beginnen: het exitplan is nog niet opgesteld, de uitwijkmogelijkheid is nog niet operationeel en het NEN-ISO/IEC 27001-certificaat (managementsysteem voor informatiebeveiliging) is nog niet verkregen.

Ook constateren wij dat relatief veel functionarissen toegang hebben tot cliëntgegevens en dat de logging op de cliëntdossiers niet structureel wordt geanalyseerd. Het college heeft aangekondigd het aantal functionarissen te zullen beperken, maar vindt het noodzakelijk dat 12 medewerkers van het softwareleverancier toegang hebben tot cliëntgegevens. Bij het gekozen systeem is het wellicht nodig dat helpdeskmedewerkers toegang krijgen om een vastgelopen systeem weer werkend te krijgen. Dit betekent echter niet dat dit moet gebeuren door personeel van de softwareleverancier. Ons lijkt dat vanuit privacy overwegingen ook onwenselijk. Daarnaast geeft het college aan dat het risico op het (onrechtmatig) inzien van persoonsgegevens door medewerkers in voldoende mate wordt beheerst door de bewerkersovereenkomst en geheimhoudingsplicht. Dit zijn prima beheersmaatregelen, maar wel onvoldoende om te voorkomen of te signaleren dat persoonsgegevens bovenmatig worden ingezien of worden gewijzigd. Wij trekken hier een parallel met de SUWI-Inkijk. Ook daarbij worden op basis van logging periodieke rapportages opgesteld, waardoor de gemeente een gerichte controle op eventueel misbruik kan uitvoeren.²⁴

²⁴ Inspectie SZW, SUWInet 'Veilig omgaan met elkaars gegevens', mei 2015, p.15

Aanbeveling 6: Blijf de lerende praktijk verbeteren en het privacybewustzijn vergroten
[overgenomen]

Het college geeft aan dat het leren en ontwikkelen van groot belang te vinden, zowel in de uitvoering, door het management en op bestuurlijk niveau. Met als uiteindelijke doel dat de burger profiteert van verbeterd beleid en dienstverlening. De rekenkamer vindt dit goede uitgangspunten. Het college geeft aan dat er een bestuurlijke leertafel Jeugdstelsel is ingericht om het functioneren van het stelsel goed te kunnen monitoren en de organisatie- en samenwerkingsvraagstukken tijdig te kunnen adresseren. Wij vinden dergelijke bestuurlijke aandacht erg nuttig.

Advies aan de gemeenteraad

Gegeven de bestuurlijke reactie van het college zou de rekenkamer nog twee samenvattende aandachtspunten aan de gemeenteraad willen meegeven:

- Voor het geven van sturing aan het ambtelijke apparaat en aan de hulpverleners zijn de uitgangspunten op het gebied van het beschermen van de privacy en het verlenen van hulp bepalend (zie aanbeveling 1). Een visiestuk van het college en een debat daarover tussen het college en de raad maken die uitgangspunten expliciet en zichtbaar.
- Tevens adviseren wij de gemeenteraad om het college te vragen naar concretisering van de aanpak met aandacht voor de kanttekeningen in dit nawoord, deze aanpak te voorzien van een planning en afspraken te maken hoe hij over de voortgang zal worden geïnformeerd. Het ligt voor de hand om daarbij ook aandacht te besteden aan de uitvoering van privacybeleid in het algemeen.



Rekenkamer Amsterdam

Postbus 202
1000 AE Amsterdam

telefoon 020 25 478 08
info@rekenkamer.amsterdam.nl
www.rekenkamer.amsterdam.nl