

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.