



Gemeente Roerdalen
T.a.v. het college van Burgemeester en Wethouders
Postbus 6099
6077 ZH SINT ODILIENBERG

Ons kenmerk: 2013/nvp/gve/privacy
Uw kenmerk:
Bijlage(n):
Onderwerp: Privacy van het cliëntendossier

Heerlen/Posterholt, 13 april 2015

Geacht College,

Bij gelegenheid van onze laatste bijeenkomst op 17 maart jl. nodigde uw contactambtenaar, mevrouw Bruijnzeels, ons uit om suggesties/aanbevelingen te doen en zo u wil, adviezen te geven over privacy en vooral de bescherming daarvan. Graag willen we aan dit verzoek voldoen, temeer daar wij dit voor cliënten als een uiterst belangrijk onderwerp beschouwen. Dit moge onder meer blijken uit de diverse brieven en adviezen die we tot nu toe over dit onderwerp hebben uitgebracht. Daarin staat reeds een groot aantal aanbevelingen. Graag verwijs ik u ernaar¹. Hieronder zullen we de highlights nog eens op een rij zetten. U reageerde daar weliswaar op, doch niet met beleidsaanpassingen die de privacy van cliënten beter waarborgen. Ook een reeds lang toegezegd privacy-protocol hebben we nog niet mogen ontvangen. Ondanks de uitspraak van de Commissie van Bezwaar in 2013 heeft de gemeente in

¹ Brief d.d 27 september 2013
Brief d.d. 14 april 2014
Brief d.d. 7 oktober 2014

2015 dus nog steeds geen privacy-protocol en vragen de klantadviseurs bijvoorbeeld nog altijd naar de geboortedatum van de bellers indien men doorverbonden wil worden.

Algemeen over privacy

Privacy is de bescherming van het privéleven, het recht om met rust gelaten te worden. De privacy-regels zijn in tal van verdragen en wetten vastgelegd². Naar het oordeel van de CRR is het doel van privacy-regels de persoonlijke levenssfeer van burgers te beschermen in die zin dat er geen onnodige inbreuk op wordt gemaakt, en voorts om te bewaken dat ambtenaren en instellingen zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens van burgers.

De privacy van de cliëntendossiers is ook nationaal een heikel punt. Staatssecretaris Klijnsma erkent dat het merendeel van de Nederlandse gemeenten de privacy van burgerdossiers niet goed beschermt en dat daardoor de privacywetgeving wordt overtreden. Ook in de gemeente Roerdalen is dat het geval. Privacyregels worden nogal eens als lastig ervaren door overheden. En dat is ook de bedoeling. Er moet niet te gemakkelijk worden omgegaan met persoonlijke

2 Neergelegd in verdragen, grondwet en nationale wetgeving.

VN-verdragen: Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (artikel 12), Internationaal Verdrag inzake Economische, Sociale en Culturele Rechten (IVECR en het Internationaal Verdrag inzake Burgerrechten en Politieke Rechten (IVPBR).

Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens en de fundamentele vrijheden (EVRM) (artikel 8); burgers kunnen zich in deze kwestie rechtsreeks wenden tot het Europees Hof in Straatsburg. Uiteraard kan ook in procedures bij de Nederlandse rechter gewag gemaakt worden van de schending van het bepaalde in artikel 8 aangaande privacy.

In de Europese Unie (EU) is een richtlijn 95/46/EG (Europese richtlijn betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van gegevens), waarin privacy-bepalingen zijn opgenomen. Bepalingen in deze richtlijnen moeten in de nationale wetgeving opgenomen worden.

Onze Grondwet (artikel 10) beschermt de persoonlijke levenssfeer van burgers en geeft de wetgever opdracht om privacybescherming in de wetgeving nader uit te werken en ook om daarin de rechten van burgers op inzage en dergelijke te beschrijven.

Wet bescherming persoonsgegevens (Wpb) geeft een algemeen kader voor de omgang met privacy in ons land. De wet beschrijft voor welke doelen persoonsgegevens mogen worden verwerkt, welke zorgvuldigheidseisen daarbij in acht genomen moeten worden en welke rechten burgers hebben als hun gegevens worden verwerkt. Deze wet geeft extra regels voor zogeheten bijzondere persoonsgegevens (gezondheid, ras, nationaliteit en etniciteit, politieke gezindheid, godsdienst of levensovertuiging, seksuele leven en over toepassing van het strafrecht.

Andere privacywetten: Wet politiegegevens, Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens, Wet basisadministratie, Wet inzake geneeskundige behandelingsovereenkomst en Jeugdwet.

informatie van burgers. Ook in Roerdalen merken we terughoudendheid ter zake van de bescherming van de privacy van cliënten en burgers in het algemeen. We vragen u deze terughoudendheid, in het belang van de cliënten, maar ook in het belang van een zorgvuldig opererende overheid, te laten varen.

Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)

Deze wet geeft een aantal bepalingen, die de privacy van de cliënt borgen³. *Wij willen die als adviezen aan u meegeven*⁴.

1. Persoonsgegevens mogen alleen voor een gerechtvaardigd en duidelijk en concreet omschreven doel worden verwerkt.
2. Er moeten niet meer persoonsgegevens worden verwerkt dan voor dit doel noodzakelijk is;
3. Er mogen gegevens die voor een bepaald doel zijn verkregen niet zomaar voor een heel ander doel worden gebruikt.
4. Persoonsgegevens mogen niet langer worden bewaard en worden gebruikt dan noodzakelijk voor dit doel.
5. Bijzonder persoonsgegevens mogen niet worden verwerkt, tenzij een wet dit uitdrukkelijk toestaat.
6. Een betrokkene moet worden geïnformeerd door een instelling als zijn persoonsgegevens door deze instelling worden vastgelegd en bewaard.
7. Een betrokkene heeft het recht om aan een instelling te vragen of er persoonsgegevens over hem zijn opgeslagen en zo ja: aan wie deze gegevens zijn verstrekt.
8. Een betrokkene heeft het recht op inzage in de gegevens die op hem betrekking hebben.

³ Wij verwijzen hiervoor naar de volgende artikelen van de Wet bescherming persoonsgegevens: art. 8 sub b; art. 9, lid 2 en 4; art. 11, lid 1 en 2; art. 12, lid 1 en 2; art. 13; art. 14, lid 1 en 3; art. 16 en art. 33, lid 2 en 3

⁴ We hebben hiervoor gebruik gemaakt van De Kleine Gids: Privacy en Beroepsgeheim in het Sociale Domein 2015.

9. Een betrokkene kan, in geval deze gegevens feitelijk onjuist of onvolledig zijn, de instelling verzoeken om de gegevens te corrigeren, aan te vullen of te verwijderen.
10. Een betrokkene kan zich verzetten tegen verwerking van zijn persoonsgegevens in verband met zijn bijzondere omstandigheden.

Ons advies is deze regels vast te leggen in uw privacybeschermingsbeleid en vervolgens ook te communiceren met uw burgers/cliënten.

Eerdere adviezen

Wij verzochten u om de toegankelijkheid van cliëntendossiers kritisch te onderzoeken en indien nodig, passende maatregelen te nemen, zodat de privacy van de cliënt gewaarborgd zou worden. We verwezen daarbij naar ‘Het College bescherming persoonsgegevens’ en naar de wetgeving op dat gebied en meer speciaal op het grondrecht van privacy, zoals ook vastgelegd in een aantal Europese verdragen, met name in het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens en het Europees Handvest van de Grondrechten van de Europese Unie (zie hiervoor in voetnoot 2). We brachten dit onderwerp andermaal onder uw aandacht en verwezen naar een brief d.d. 2 april 2014 van de Landelijke Cliëntenraad (LCR) aan de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (deze brief is reeds in uw bezit). De LCR reageerde daarmee op een door de centrale overheid gegeven beleidsvisie ter zake van privacy en constateert al geruime tijd dat de Inspectie SZW signaleert dat de beveiliging van persoonsgegevens bij gemeenten bij gegevensuitwisseling in het kader van Suwinet gebrekkig is. Niettemin is er volgens de LCR sprake van een bestuurlijk gebrek aan daadkracht, waar ook de ontwikkelde visie geen vooruitgang in brengt. De LCR beschouwde het als een papieren tijger.

We verzochten u de in de brief van de Landelijke Cliëntenraad gestelde vragen en gegeven adviezen ter harte te nemen en in het plaatselijk te ontwikkelen privacy-beleid aandacht te besteden aan de geopperde zorgen en de gegeven suggesties en dienaangaande adequaat beleid te ontwikkelen.

Zoals u weet wordt voor de sociale zekerheid de gegevensverwerking geregeld in de Wet Suwi (Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen). De privacyregels uit deze wet gelden ook voor de Participatiewet. Uitwisseling en hergebruik van gegevens is aldus mogelijk tussen

ketenpartners Werk en Inkomen. De Wet Suwi kent een zogeheten gesloten verwerkingsstelsel. Dit wil zeggen dat het verstrekken en uitwisselen van gegevens aan andere partijen dan Werk en Inkomen slechts mogelijk is als een wet dit uitdrukkelijk bepaalt. In de decentralisatiewetten is géén bepaling opgenomen dat ketenpartners W&I aan de gemeente in verband met taken in het sociale domein gegevens mogen verstrekken. Dit betekent dat de gemeente of het wijkteam alleen informatie over uitkeringen en inkomens mag gebruiken als ze daarvoor de uitdrukkelijke toestemming heeft van de burger/cliënt.

We adviseren u hier goede nota van te nemen.

Omdat uw systemen nog altijd toegankelijk zijn voor iedere ambtenaar zouden we u *adviseren enkele urgente en noodzakelijke aanpassing te doen van de toegankelijkheid op basis van de functie van de betreffende ambtenaar*. Wij als CRR hebben hier herhaaldelijk op gewezen, maar tot op heden zonder noemenswaardig resultaat, terwijl de staatssecretaris Klijnsma ook meerdere malen publiekelijk haar bezorgdheid hierover heeft geuit. In dit kader wezen we nog op een brief van minister Plasterk waarin hij een beleidsvisie met richtlijnen geeft voor het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens in de gemeentelijke praktijk in het kader van de decentralisaties.

We nemen aan dat u daar nota van hebt genomen en in uw beleid vastlegt.

Dit een en ander klemt temeer nu binnenkort het nieuwe Systeem Risico Indicatie (SyRI) zal worden ingevoerd, ondanks fundamentele kritiek daarop van de Raad van State en het College Bescherming Persoonsgegevens. Dit is een 'vergaande beperking van de persoonlijke levenssfeer', aldus de RvS. 'De opsomming lijkt niet bedoeld om in te perken, maar om zo veel mogelijk armslag te hebben.' Doordat de filtercriteria vrijelijk kunnen worden aangepast, zou het profileren kunnen uitmonden in een 'fishing expedition': het hengelen naar specifieke prooien.

Het SyRI is bedoeld om gemeenten en overheidsinstanties effectiever te laten zoeken naar mensen die uitkeringen of toeslagen misbruiken. Het is de uitwerking van de vernieuwde Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (SUWI) die vorig jaar door de Tweede Kamer is aangenomen (zie hiervoor). Voor verwerking in SyRI komen de volgende gegevens in

aanmerking, zo meldt de wet: arbeidsgegevens, boetes en sancties, fiscale gegevens, gegevens roerende en onroerende goederen, handelsgegevens, huisvestingsgegevens, identificerende gegevens, inburgeringsgegevens, nalevingsgegevens, onderwijsgegevens, pensioengegevens, re-integratiegegevens, schuldenlastgegevens, uitkerings-, toeslagen- en subsidiegegevens, vergunningen en ontheffingen, zorgverzekeringsgegevens. Een overheidsdienst kan aan de hand van deze data een 'risicomodel' opstellen dat als een soort filter fungeert, waarna er vanzelf 'risicomeldingen' uit het systeem rollen: personen die misschien frauderen. Het systeem is vergelijkbaar met het profileren van criminelen. De verdachten komen in een database terecht.

Bij de aanvraag, toekenning en het uitkeren van een uitkering wordt van iedere cliënt een dossier aangelegd. In dat *persoonlijke* dossier zitten niet alleen NAW-gegevens, maar ook gevoelige informatie zoals het BurgerServiceNummer (BSN) en een kopie van het identiteitsbewijs, alsmede een kopie van voor- en achterkant van de bankpas van de betrokkene.

Daarnaast verzamelt u informatie variërend van sollicitatiegegevens tot aan het curriculum vitae, van een overzicht van het persoonlijke vermogen tot een overzicht van de eventueel opgelegde boetes of maatregelen. Uiteraard ontbreken particuliere verslagen met subjectieve observaties van de WIZ-consulenten ook niet in het dossier. Gegevens die voor intern gebruik misschien nuttig en mogelijk noodzakelijk zijn, maar wel het gevaar op schending van de privacy vergroten.

We vragen om uw alertheid hierop.

Ons is, van diverse kanten, gebleken dat iedere ambtenaar, werkzaam bij de gemeente Roerdalen, zonder meer toegang heeft tot dergelijke (digitale) cliëntdossiers.

Het begint al met het eerste contact met de telefoniste (door u klantadviseurs genoemd).

Deze ambtenaren (we nemen aan dat ze een ambtelijke aanstelling hebben) vragen de beller standaard, zelfs als laatstgenoemde aangeeft enkel doorverbonden te worden met de eigen WIZ-consulent, naar geboortedatum en naam om zo "de gegevens erbij te kunnen pakken" met de toezegging dat de beller dan "sneller doorverbonden" kan worden. Wat de CRR in

dezen verontrust, is dat de eerdergenoemde dossierinformatie ook toegankelijk is voor ambtenaren die uit hoofde van hun functie dan wel werkzaamheden niets met de uitvoering van de voorschriften uit de Wet werk en bijstand van doen hebben en derhalve geen behandelingsbelang hebben bij de informatie.

De CRR vat de genoemde mogelijkheid op als een schending van de privacy van de cliënt. We adviseren u derhalve om deze inbreuk op de privacy op te heffen.

We begrijpen dat u bepaalde informatie nodig heeft om te bepalen of een aanvrager al dan niet recht heeft op een uitkering op grond van de Wet werk en bijstand, maar persoonlijke en ook fraudegevoelige informatie moet, naar onze opvatting, zeer beperkt toegankelijk zijn. Het is een feit dat de consulenten nogal vaak wisselen van cliënt maar ook van gemeente, dat dossiers kwijtraken of dat ze moeten worden overgedragen met alle gevaren van dien.

In 2012 zijn er in Nederland ruim 600.000 gevallen van identiteitsfraude geweest, waarbij het al voldoende was dat de crimineel beschikte over een BSN, een kopie van een identiteitsbewijs en een bankrekeningnummer van het slachtoffer.

En al deze gegevens zijn van iedere cliënt bij de gemeente bekend en beschikbaar, en dus ook toegankelijk voor de meeste, zo niet alle ambtenaren.

Uiterste terughoudendheid en grote zorgvuldigheid zou gelet hierop op zijn plaats zijn. Het College bescherming persoonsgegevens heeft speciaal voor de sociale diensten een brochure met 10 regels voor de verwerking van persoonsgegevens opgesteld⁵. Deze brochure is zeer verhelderend en eenduidig. We adviseren u deze te gebruiken.

Verdere informatie is te vinden op www.mijnprivacy.nl of www.cbpweb.nl.

Wij spreken onze zorg ook uit vanwege de vergaande samenwerking van de gemeente in de MER (Maasgouw, Echt-Susteren en Roerdalen), waarbij afdelingen en wellicht ook cliëntendossiers worden gekoppeld. Wij zijn van mening dat cliëntendossiers slechts toegankelijk mogen zijn voor de aan de betreffende cliënt toegewezen consulent en diens leidinggevende c.q. teamcoördinator van de afdeling WIZ.

⁵ Tien gouden regels voor de verwerking van persoonsgegevens door sociale dienst

Vooraf in het geval van een toegekende bestuurlijke boete of maatregel, zou dit slechts in beperkte ambtelijke kring bekend mogen zijn. Een cliënt heeft recht op bescherming van de privacy, en niets is vervelender dan dat dergelijke informatie min of meer 'op straat ligt'. Cliënten zijn met betrekking tot dit onderwerp toch al kwetsbaar, nu ze om in aanmerking te komen voor een uitkering binnenste buiten worden gekeerd. Een zorgvuldige omgang met de verstrekte gegevens is dus van het grootste belang.

Wij verzoeken u dan ook vriendelijk doch dringend om de toegankelijkheid van cliëntendossiers eens kritisch te onderzoeken en indien nodig, passende maatregelen te nemen, zodat de privacy van de cliënt gewaarborgd wordt.

We hopen u hiermee van dienst te zijn geweest. Graag worden we op de hoogte gehouden.

Namens de Cliëntenraad Roerdalen,

Met vriendelijke groet,

Mr. G.C. van Elk

Voorzitter

drs. N. van Poll

secretaris