

Handreiking communiceren met burgers over privacy en de verwerking van persoonsgegevens in het sociaal domein

Versie oktober 2015

Aanleiding

Het is als gemeente belangrijk om transparant te zijn over het verwerken van persoonsgegevens. Stel daarom een beleid op om de burger actief te informeren over het verwerken van persoonsgegevens en zorg dat instanties waaraan taken zijn uitbesteed dit ook doen. Zo kan de burger er op vertrouwen dat de gegevens veilig zijn bij de instanties die deze in beheer en gebruik hebben en dat die daar zorgvuldig mee omgaan. Besteed hier bovendien aandacht aan in de training en bewustwording van medewerkers en professionals.

Voor actieve voorlichting aan burgers is het volgende in ieder geval van belang:

1. Communiceer via meerdere kanalen

➤ *Mondeling tijdens contactmomenten*

Tijdens de contactmomenten (bijvoorbeeld tijdens een keukentafelgesprek of bij het KCC) is het belangrijk de burger actief te informeren over wat er met zijn of haar gegevens gebeurt.

➤ *Website*

Informeer de burger via de website van de gemeente over de verwerking van persoonsgegevens. Zorg dat deze tekst helder is geformuleerd en voor de burger makkelijk vindbaar is.

➤ *Folder*

Stel een folder op over de verwerking van persoonsgegevens en neem hierin ook op welke rechten de burger heeft met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens (bij voorkeur specifiek per product). Het is handig om deze folder tijdens contactmomenten aan de burger te geven zodat de burger deze rustig kan nalezen.

2. Wees transparant tijdens de triagemomenten

Elk moment dat een professional of medewerker een afweging maakt over de verwerking van persoonsgegevens is het belangrijk hierover transparant te zijn naar de burger. Deze momenten worden de triagemomenten genoemd, dit zijn alle momenten waarop een afweging wordt gemaakt over het verhelfen, routeren of escaleren van vragen en casussen. Tijdens zo'n moment wordt eigenlijk de route van een vraag of casus bepaald en welke mate van gegevensverwerking daarbij nodig is. Triage kan op verschillende momenten plaatsvinden. Drie belangrijke momenten zijn vaak:

- Wanneer de vraag bij een gemeente binnenkomt. Dit triagemoment wordt ook wel vraagverheldering genoemd. Voor de eerste vraagverheldering is geen of slechts een beperkte verwerking van persoonsgegevens noodzakelijk.

- Wanneer een hulpvraag niet meer eenvoudig kan worden afgehandeld; er is dan sprake van een meervoudige of complexe vraag. Veelal zijn er al meerdere partijen betrokken bij de hulpvraag van deze burger en is regie op de samenwerking wenselijk.
- Tijdens het moment van escalatie. Er wordt bepaald of escalatie naar een andere overlegtafel, bijvoorbeeld het Veiligheidshuis of een interventieteam, noodzakelijk is.

3. *Wijs de burger actief op zijn of haar rechten*

Wijs de burger altijd op het recht om een formeel verzoek in te dienen ter inzage, wijzing of verwijdering van zijn of haar persoonsgegevens. Gemeenten dienen hiervoor een formeel en laagdrempelig proces in te richten (zie hiervoor ook *Werkprocessen bij de gemeenten: inzage, wijzigen en verwijderen van gegevens*).

Zorg er voor dat het voor de burger duidelijk is tot welke instantie hij of zij zich kan wenden; tot de gemeente of een andere instantie aan wie bepaalde taken zijn uitbesteed. Het is niet altijd nodig de formele weg te kiezen bij een eenvoudig verzoek van de burger om informatie over welke gegevens van hem of haar worden verwerkt. De burger kan altijd informeel, bijvoorbeeld tijdens een keukentafelgesprek, aan de betreffende hulpverlener vragen welke gegevens van hem of haar worden verwerkt.

Hieronder geven wij u een voorbeeld van een tekst die u kunt aanpassen voor uw gemeente door eigen uitgangspunten en contactgegevens in te voegen. Deze tekst kunt u dan op de website plaatsen en/of in een folder opnemen.

Voorbeeldtekst communicatie naar de burger

Om u goed van dienst te zijn en om ons werk zo efficiënt en effectief mogelijk uit te voeren, verwerkt de gemeente uw persoonsgegevens. De gemeente heeft vastgelegd hoe wij zorgvuldig met uw persoonsgegevens omgaan en ziet erop toe dat er geen onnodige gegevensuitwisseling plaatsvindt.

Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die informatie over een persoon bevatten en naar die persoon te herleiden zijn.

Waarom worden mijn gegevens verwerkt?

Vanaf het moment dat u zich bij de gemeente meldt met een hulpvraag tot het moment dat u geholpen bent en u zelfstandig weer verder kunt, worden uw gegevens verwerkt. Dit houdt in dat wij uw gegevens kunnen opvragen, vastleggen, verbeteren en delen. Voor dit alles geldt ook weer dat dit alleen gebeurt als het noodzakelijk is en zo min mogelijk. De gegevens zijn nodig om te bepalen welke hulpverlening u nodig heeft en om deze hulpverlening uit te kunnen voeren. Wij verwerken uw gegevens binnen de kaders van de wet.

Binnen de kaders van de wet

Voor de verwerking van persoonsgegevens gelden sinds 2001 de eisen uit de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Zo mogen er niet meer gegevens gedeeld worden dan noodzakelijk, mogen de gegevens niet gebruikt worden voor een doel dat niet verenigbaar is met het oorspronkelijke doel waarvoor zij zijn verzameld en moeten ze adequaat worden beveiligd.

Hier beschrijft u de uitgangspunten van het privacybeleid die u als gemeente hebt geformuleerd. Deze uitgangspunten kunnen verschillen per gemeente, afhankelijk van beleids- en inrichtingskeuzes. Hieronder enkele suggesties van uitgangspunten voor wijkteams:

- Gemeente @... wil door de inzet en zichtbaarheid van de sociaal werker in de wijk problemen of vragen vroegtijdig signaleren. Dit gebeurt dus niet op basis van het raadplegen van bronnen of risicoprofielen.
- De hulpvraag van de bewoner is leidend. De informatie die wij delen is altijd gerelateerd aan op uw hulpvraag.
- De medewerker kijkt altijd of het noodzakelijk is om de gegevens op te vragen, of hij of zij ook een goed beeld kan vormen met minder gegevens en of er geen andere manier is om u te helpen dan door het opvragen van uw gegevens.
- U wordt altijd op voorhand geïnformeerd over welke gegevens wij verwerken.
- De betrokken medewerkers en/of professionals hebben alleen inzicht in die informatie dat relevant is voor het gedeelte van het plan van aanpak waar zij mee werken.
- De sociaal werker (regisseur) verwerkt alleen de zogenaamde DAT-informatie van ketenpartners die een deelactiviteit van het plan uitvoeren. Gedetailleerde informatie over de geleverde zorg en over u als bewoner blijft bij de ketenpartner.
- De gemeente krijgt alleen administratieve informatie die nodig is om facturen te verwerken of voor statistieken. Wij ontvangen nooit inhoudelijke informatie over u als persoon of over uw situatie.

Hoe gaan wij te werk en wat verwachten wij van u?

Om u goed door het wijkteam te laten helpen is het van belang dat u open en eerlijk bent over uw situatie en dat u inzicht geeft in de gegevens die wij nodig hebben om u verder te helpen. Wij stellen een plan van aanpak voor u of uw gezin altijd in overleg met u op en informeren u over de inhoud van het plan, de hulp of dienstverlening en de betrokken partners. Wij bespreken met u welke gegevens verwerkt moeten worden.

Alleen wanneer het nodig is voor de aanvraag van bepaalde hulp of dienstverlening wordt u om een akkoordverklaring te tekenen voor het opvragen en verwerken van bijzondere persoonsgegevens.

Uw rechten

Wanneer de gemeente over uw persoonsgegevens beschikt, hebt u een aantal rechten:

- **Inzage** in uw gegevens
Op uw verzoek moet de gemeente aangeven welke gegevens van u bij wie aanwezig zijn, hoe men er aan is gekomen en met wie de gegevens eventueel zijn uitgewisseld. Indien dit wordt geweigerd zal de gemeente duidelijk aangeven wat daarvan de redenen zijn.
- **Correctie en of aanvulling of verwijdering** van gegevens
Wanneer u, na inzage in uw gegevens, van mening bent dat ze onjuist, onvolledig of onnodig zijn, kunt u een verzoek indienen om dat te veranderen. Indien dit niet mogelijk is zal de gemeente duidelijk aangegeven wat daarvan de redenen zijn.
- **Afschermen/anonimiseren**
U kunt de gemeente verzoeken herkenbare gegevens te verwijderen, of als u niet wilt dat medewerkers inzage hebben in al uw gegevens, kunt u een verzoek tot afscherming van bepaalde gegevens indienen.
- **Overdracht gegevens**
Om bepaalde redenen, bijvoorbeeld een verhuizing, kunt u de gemeente vragen uw gegevens over te dragen aan een andere instelling. Dit verzoek zal zo snel mogelijk worden ingewilligd, tenzij de overdracht wettelijk niet is toegestaan of moet worden uitgesteld.

Schriftelijke verzoeken

Om u zo goed mogelijk van dienst te zijn vragen wij u uw verzoeken schriftelijk in te dienen.

Termijn en kosten

Op uw verzoek kunt u, tenzij anders bepaald, binnen vier weken antwoord verwachten. Bij inwilliging van bepaalde verzoeken kunnen eventuele kosten in rekening worden gebracht.

Klachten

Meer informatie: de [Wet Bescherming persoonsgegevens](#)