

SAMENVATTING REKENKAMERONDERZOEK

Bescherming persoonsgegevens

Het onderwerp

De rekenkamer Amersfoort heeft onderzoek gedaan naar de bescherming van persoonsgegevens bij de gemeente Amersfoort en de toepassing van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

De centrale vraag

Hoe wordt de privacy van de Amersfoortse inwoners beschermd en wordt er adequaat gebruik gemaakt van de AVG, toegespitst op derden aan wie de uitvoering van beleid is uitbesteed, of met wie anderszins persoonsgegevens worden gedeeld?

De onderzoeksuitkomsten

Het privacybeleid voldoet in hoofdlijnen aan de AVG en hier wordt in de praktijk naar gehandeld. De verschillende eisen en principes van de AVG zijn adequaat uitgewerkt in beleid en werkprocessen. Dit geldt ook voor de afspraken die worden gemaakt met derden.

Privacybeleid

Wat opvalt is de sterke ontwikkeling van het privacybeleid binnen de organisatie. Deze is de afgelopen jaren op verschillende punten sterk verbeterd. Hierbij is allereerst de aandacht gegaan naar de uitwerking van uitgangspunten. Het beleid dat nu wordt gehanteerd, is een concretere uitwerking die richting geeft aan hoe mogelijke knelpunten moeten worden opgelost. Bij het opstellen van beleid zijn de relevante organen, zoals het college en de raad, meegenomen. Dat het beleid vervolgens in verschillende overleggen terug is gekomen, heeft ertoe geleid dat het brede bekendheid geniet.

De raad wordt omtrent privacy op de hoogte gehouden door raadsinformatiebrieven en presentaties. Daarnaast is de raad actief betrokken bij de uitgangspunten waarop het huidige privacybeleid nog steeds is gestoeld en wordt de raad direct geïnformeerd bij ernstige datalekken. Minder ernstige datalekken worden binnen reguliere bijeenkomsten besproken. Omtrent informatiebeveiliging is de raad nog beperkt betrokken. De raad wordt daarover geïnformeerd via de jaarrekening en het jaarverslag.

Cultuur binnen de organisatie

Er is veel aandacht geweest voor de invloed van de cultuur in de organisatie voor de omgang met persoonsgegevens. Dit is te zien aan kleine zaken, zoals dat er actief wordt gewerkt aan een prettig werkklimaat waar medewerkers mogelijke fouten durven toe te geven, zoals het versturen van een mail naar een verkeerd adres. Het is ook terug te zien in structurele aanpassingen, zoals het aanstellen van sleutelpersonen om ervoor te zorgen dat het makkelijk is om iemand in elke afdeling te vinden waarbij vragen over privacy kunnen worden gesteld. Aanvullend zijn er in de organisatie professionals die lastige, technische of juridische vragen kunnen beantwoorden.

Achtergrond informatie

Doel

Inzicht bieden in:

- de bescherming door de gemeente Amersfoort van persoonsgegevens van haar inwoners;
- de bescherming van persoonsgegevens door derden aan wie de gemeente de uitvoering van beleid heeft uitbesteed, of met wie anderszins persoonsgegevens worden gedeeld;
- een adequate toepassing van de AVG.

Scope

Het onderzoek concentreert zich op het door de gemeente gevoerde beleid in de huidige collegeperiode, gestart in 2018 tot en met januari 2021.

Normenkader

De bevindingen uit het onderzoek zijn getoetst aan de volgende normen:

- AVG-conforme beleidskaders, regels en richtlijnen.
- Uitgangspunten vastgesteld in gemeenteraad.
- In beleidskaders wordt ingegaan op juridische aspecten, de vertaling naar beleidskaders, organisatie, taken en verantwoordelijkheden.
- Toezicht is vastgelegd in een controleplan.
- In bestuursrapportages, programmabegroting en programmarekening wordt expliciet aandacht besteed aan bescherming van persoonsgegevens.
- Er is een procedure voor datalekken.

Afspraken samenwerkingspartners

Met derden worden consistente afspraken gemaakt in de vorm van overeenkomsten of convenanten. Aan derden waar gegevens mee worden gedeeld, worden dezelfde eisen gesteld als de eisen waar de gemeente zichzelf aan houdt op het gebied van privacy en informatiebeveiliging. Er kunnen nog stappen worden gemaakt bij de monitoring van de gemaakte afspraken. De eerste stappen in de vorm van een nieuw systeem zijn hiervoor al gezet.

AVG

De AVG wordt over het algemeen niet als knellend of belemmerend ervaren. Dit hangt samen met de constructieve houding tegenover privacy. Er zijn geen signalen verkregen op basis waarvan kan worden geconcludeerd dat er een oneigenlijk beroep wordt gedaan op de AVG. Wel doen er zich soms lastige situaties voor waarbij het niet helemaal duidelijk is hoe de AVG samengaat met andere wetgeving. Ook vraagt de AVG een nieuwe manier van werken die vraagt dat bestaande IT-systemen worden aangepast of anders worden ingericht. De organisatie werkt aan dit laatste en hoopt in de toekomst meer stappen te kunnen zetten met privacy en security by design.

Perspectief inwoners

De gemeente heeft beperkt inzicht in de houding van inwoners ten aanzien van privacy. Er wordt via de gangbare wegen, zoals de website en aan de balie, gecommuniceerd over privacy aan inwoners. Het is voor inwoners lastig om te beoordelen wanneer hun rechten in het gedrang zijn. Privacy is al snel een lastig onderwerp voor veel inwoners. Klachten worden afgehandeld. Op basis van de klachten is het niet mogelijk een algemeen beeld vast te stellen over het perspectief van inwoners. Hoewel de communicatie naar inwoners op dit moment voldoende is, zou de gemeente hier een proactievare rol in kunnen nemen die past bij de houding die intern in de afgelopen jaren is bevorderd.

De aanbevelingen

Uit het onderzoek blijkt dat de gemeente Amersfoort goed op weg is op het gebied van bescherming van persoonsgegevens. Op enkele onderdelen ziet de rekenkamer aanleiding om een aanbeveling te doen:

Inventarisatie inwoners

Het huidige inzicht in de houding van inwoners omtrent de bescherming van persoonsgegevens door de gemeente is niet erg groot. Er komen af en toe klachten en vragen bij de functionaris gegevensbescherming terecht. Medewerkers van de gemeente Amersfoort constateren ook dat er weinig vragen binnenkomen. Inwoners weten vaak weinig over de bescherming van persoonsgegevens. Tegelijkertijd worden er veel gegevens verwerkt met vaak steeds complexere technologieën.

Om als gemeente een beter zicht te krijgen op het perspectief van de inwoners van Amersfoort op de bescherming van persoonsgegevens is een inventarisatie hiernaar nodig. Dit inzicht kan de gemeente helpen om voor inwoners ongelukkige of nadelige uitwerkingen van beleid op het gebied van persoonsgegevens proactief te signaleren en na te gaan of de huidige wijze van communiceren kan worden verbeterd. Dat kan bijvoorbeeld door aan verschillende inwoners de over hen beschikbare informatie bij de gemeente voor te leggen, uit te leggen wat de gemeente met die informatie doet en daarover het gesprek aan te gaan.

Aanbeveling: Inventariseer hoe inwoners aankijken tegen het verzamelen en gebruik van persoonsgegevens en de bescherming daarvan door de gemeente om zo ongelukkige of nadelige uitwerkingen van beleid op het gebied van

- Duidelijkheid over informering raad over privacybeleid.
- In de praktijk wordt conform het beleid gehandeld.
- Verwerkersovereenkomsten worden gemonitord en geverifieerd.
- Er is een leer-verbetercyclus (uitgevoerd).
- Er is een routine voor meten en verbeteren.
- Er is conform de datalekprocedure gehandeld.
- Inwoners worden op een toegankelijke en begrijpelijke wijze geïnformeerd.
- De gemeente verschaft schriftelijk en mondeling begrijpelijke informatie over persoonsgegevens.
- De raad wordt conform beleid geïnformeerd.
- Informatieverstrekking naar de raad biedt voldoende mogelijkheden voor sturing en controle.
- Medewerkers zijn bekend met het privacybeleid.
- In dagelijks functioneren handelen medewerkers naar het beleid.
- Medewerkers zijn proactief en transparant naar inwoners.
- Medewerkers bewaken actief dat ketenpartners zich conformeren aan regels, standaarden en procedures.

Aanpak

- Deskresearch
- 14 interviews
- 2 workshops met medewerkers
- Sessie met de raad

Gesproken met

- Burgemeester
- Wethouder
- Ambtenaren
- Cliëntenraad Werk & Inkomen
- POWER

persoonsgegevens proactief te signaleren en na te gaan of de huidige wijze van communiceren hierover kan worden verbeterd.

Monitoring nakoming afspraken met derden

Met derden worden consistente afspraken gemaakt in de vorm van overeenkomsten of convenanten. Aan derden waar gegevens mee worden gedeeld, worden dezelfde eisen gesteld als de eisen waar de gemeente zichzelf aan houdt op het gebied van privacy en informatiebeveiliging. Wel is gebleken dat er nog stappen kunnen worden gemaakt bij de monitoring van de gemaakte afspraken en specifiek de monitoring van de verwerkersovereenkomsten. De eerste stappen in de vorm van een nieuw systeem zijn hiervoor al gezet.

Aanbeveling: Richt jaarlijkse monitoring in van de afspraken die met derden zijn gemaakt over bescherming van persoonsgegevens en neem de resultaten hiervan op in het jaarverslag van de functionaris gegevensbescherming.

Naast het opvolgen van deze twee aanbevelingen, zijn er nog mogelijkheden om verdere verbeteringen in te zetten op het gebied van bescherming van persoonsgegevens. Zowel het onderzoek van de rekenkamer als ook de gemeente zelf geven aan dat één van de grootste uitdagingen voor de toekomst is, de aandacht voor privacy vast te houden. Om de komende jaren de bescherming van persoonsgegevens nog verder te verbeteren zijn de volgende extra aanbevelingen geformuleerd:

Privacy by design en security by design

Privacy en security by design dienen nog verder ontwikkeld te worden. Simpele aanpassingen zijn al door de organisatie opgepakt, zoals hoe medewerkers de mailinstellingen in Outlook moeten instellen. Om systemen met privacy als uitgangspunt in te richten, moet er kritisch worden gekeken naar de hele levenscyclus van verwerkingen en systemen. De aandacht voor privacy dient dan ook in de toekomst sterk aanwezig te zijn bij het aankopen en inrichten van nieuwe systemen en werkprocessen. Daarnaast, aangezien er altijd weer nieuwe wetgeving en nieuwe technische mogelijkheden komen die weer nieuwe werkprocessen met zich mee brengen, zal er ook bij huidige verwerkingssystemen moeten worden gekeken of en hoe deze kunnen worden aangepast.

Aanbeveling: Neem bescherming van persoonsgegevens en privacy als vast onderdeel mee bij de aankoop en inrichting van nieuwe systemen en werkprocessen. Controleer bij het inwerkingtreden van nieuwe of gewijzigde wetgeving of bij het beschikbaar komen van nieuwe technologieën standaard of bestaande systemen en werkprocessen als gevolg hiervan moeten worden aangepast.

De raad

Uit het onderzoek is gebleken dat de raad is geïnformeerd over de ontwikkelingen met betrekking tot privacybeleid. Echter wordt de raad over het onderwerp informatiebeveiliging vooral geïnformeerd via de jaarrekening en het jaarverslag. Onze aanbeveling is dan ook om het informeren van de raad over informatiebeveiliging te intensiveren. Hierbij zou de aandacht moeten liggen op ontwikkelingen die relevant zijn voor de gehele gemeentelijke organisatie.

Aanbeveling: Informeer de raad minimaal éénmaal per jaar integraal over relevante ontwikkelingen op het gebied van informatiebeveiliging.

- Samenwerkingspartners (Reclassering en Solutions Factory)

Uitvoering

Rekenkamer
AMERSFOORT

PBLQ