Gemeente Amsterdam

Retouradres: Postbus 94652, 1090 GR Amsterdam

Gemeente Amsterdam
Commissie Persoonsgegevens

PER E-mail
Directeur Dienstverlening, de heer J. Maessen
Kopie: de heer 5.1, 2, e , privacy coördinator Dienstverlening & Informatie,
de heer 5.15.1, 2, e , manager IVE Dienstverlening & Informatie)
Kopie: CIO, J. Flippo
Kopie: Stedelijk Directeur Dienstverlening & Informatie, de heer 5.1, 2, e

Datum	21 juli 2016
Ons kenmerk	U160082
Behandeld door	Mw. 5.1, 2, e
Doorkiesnummer	5.1, 2, e
Faxnummer	nvt
E-mail	5.1, 2, e @amsterdam.nl
Bijlage	1
Onderwerp	Advies Commissie Persoonsgegevens Amsterdam

Geachte heer Maessen,

Op de vergadering van de Commissie Persoonsgegevens Amsterdam (CPA) van 28 juni 2016 was namens u een vertegenwoordiging aanwezig van de gemeente Amsterdam. Bij het agendapunt "Sociaal loket" heeft de CPA het navolgende besproken.

De CPA heeft geen bezwaar tegen de door u voorgestelde aanpak voor de inrichting van de informatievoorziening van het Sociaal loket op spreekuurlocaties. Het Sociaal loket zal op proef starten op het Gezondheidscentrum te Holendrecht. De CPA doet de aanbeveling om de proef op deze locatie te evalueren en neemt graag kennis van het betreffende evaluatierapport.

Bijgaand treft u een zakelijke samenvatting aan van hetgeen over het agendapunt is besproken.

Ik vertrouw er op u aldus voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,

5.1, 2, e

Mr. dr. U. van de Pol
Voorzitter Commissie Persoonsgegevens Amsterdam

Commissie Persoonsgegevens Amsterdam
Uittreksel van het concept- verslag van de openbare vergadering op dinsdag 28 juni 2016

8. Sociaal Loket (Dienstverlening & Informatie)
De voorzitter zegt dat de CPA al meermalen over het Stadsloket is geïnformeerd en vraagt wat er nu anders is in de werkwijze en privacyrisico's nu een medewerker met een laptop naar Holendrecht gaat om de dienstverlening dichter bij de burger te brengen.

Mevrouw 5.1, 2, e , projectmanager Sociaal Loket, licht toe dat bij alle stadsloketten al sociale loketten zijn ingevoegd. De cluster Sociaal heeft echter ook de wens naar voren gebracht om te komen tot vooruitgeschoven posten met spreekuren ten behoeve van de cliënten van het Sociaal Loket die niet zo mobiel zijn en te maken hebben met beperkingen van verschillende orde. Daar hebben de verschillende rve-directeuren mee ingestemd en er is ook een fiat gegeven op clusterniveau. Maar om die spreekuren goed te kunnen uitrollen zijn beveiligde verbindingen nodig en daar gaat deze proef over, waarvoor nu een akkoord gevraagd wordt.

De heer 5.1, 2, e , projectleider van de pilot, haalt enkele elementen naar voren uit de vooraf gestuurde presentatie die ook bij de vergaderstukken zit. Voor de spreekuren zijn met name verschillende applicaties nodig voor informatie, advies en doorverwijzing. De proef gaat plaatsvinden in het Gezondheidscentrum Holendrecht. De locatie is bezocht en besproken met privacy- en informatiebeveiligers van de rve's Dienstverlening, Zorg en Basisinformatie. Er zijn diverse risico's geïdentificeerd van het werken op deze niet-gemeentelijke locatie. Er is ook vastgesteld dat de dienstverlening daar goed werkt en dat de beveiliging van de medewerkers voldoende gewaarborgd is. De werkplek is professioneel ingericht en op diverse veiligheidsaspecten gescreend. Tevens zijn er adviezen afgegeven over de veilige omgang met gegevens, verbindingen (via VPN), berichtenverkeer, laptops en printen.

De CPA vraagt of er geen gemeentelijk beleid is rond het lokaal opslaan en printen van gegevens.

De heer 5.1, 2, e zegt dat de laptop van het ADW2-type helemaal leeg is en alleen bruikbaar is in ADW-sessies (ADW = Amsterdamse Digitale Werkplek). Als er iets misgaat met een laptop, wordt die centraal helemaal schoongeveegd en krijgt de medewerker een reserve-, eveneens lege, laptop. Men kan eventueel vanuit een applicatie printen, maar de instructie is om dat niet te doen om te voorkomen dat geprinte gegevens in verkeerde handen vallen. De werkprocessen zijn zodanig ingepast dat het ingeslopen gebruik om volledige uitgeprinte dossiers over te dragen, is gestopt. Bij de digitale overdracht aan andere partners in de keten wordt dat radicaal beperkt tot de 'dat'-informatie die nodig is voor de dienstverlening. Dat geldt niet alleen voor Holendrecht, maar voor de hele stad. Op grond van de adviezen zijn maatregelen getroffen. De spreekuurmedewerkers kunnen alleen vanaf een ADW 2.0 inloggen op een lokaal netwerk waarna ze via een beveiligde, versleutelde VPN-verbinding de nodige applicaties kunnen ontsluiten. De laptop blijft op de spreekuurlocatie en wordt na afloop va het spreekuur in een afgesloten kast opgeborgen.

De medewerkers krijgen een token mee, waarvoor zij een schriftelijke verklaring over veilig gebruik en naleven van de tien gouden privacyregels moeten ondertekenen. Het gebruik van de token wordt steekproefsgewijs gecontroleerd. In geval van overtreding worden sancties opgelegd op basis van de NRGA. Medewerkers worden getraind en begeleid via intervisie in het toepassen van de regels. Er zijn ook regels opgesteld voor de overdracht van gegevens naar bijvoorbeeld Wijkzorg. De medewerkers krijgen een autorisatie voor Zorgmail voor het versturen van mailberichten in een beveiligde omgeving. In de subsidiebeschikkingen 2017 zal aan derde partijen in de keten gevraagd worden ook over te gaan tot beveiligde mail. Alle spreekuurlocaties zullen worden getoetst aan de opgestelde criteria. En er zullen opnieuw workshops privacy- en informatiebeveiliging worden gehouden bij significante wijzigingen in de inrichting van het proces.

De CPA is benieuwd hoe de trainingen zijn ingericht en of het de bedoeling is die voldoende te herhalen om alles te laten beklijven.

Mevrouw 5.1, 2, e antwoordt dat alle trainingen enerzijds informatie geven over nieuwe ontwikkelingen bijvoorbeeld op het gebied van privacywetgeving, maar anderzijds voor een groot deel interactief zijn om terugkoppelingen over praktijkervaringen te kunnen geven. Het is de bedoeling periodiek opfrisbijeenkomsten, intervisie en trainingen te blijven organiseren.
De heer 5.1, 2, e zegt dat hij in de PIB-workshops ook zal opnemen dat de educatiebehoefte gepeild wordt.

De CPA vraagt wat men gaat doen om te voorkomen dat medewerkers onder druk gezet worden.

De heer 5.1, 2, e zegt dat dit bij de selectiecriteria voor locaties is opgenomen. Er moet een alarmknop zijn, de plek moet zichtbaar zijn en er moet een balie zijn. Het risico om onder druk gezet te worden is volgens hem bij thuiswerkers aanmerkelijk groter.

De voorzitter bedankt voor de overtuigende presentatie van de zorgvuldige aanpak over de uitrol in het belang van veel burgers en de wijze waarop men de vinger aan de pols wil houden via de workshops en trainingen.