Retouradres: Postbus 94652, 1090 GR Amsterdam

Gemeente Amsterdam
Commissie Persoonsgegevens

Stadsdelen
Tav de heer 5.1, 2, e (IV manager Stadsdelen),
mw. S. Duinkerke (Stadsdeelsecretaris Centrum)
en H. Wink (Stadsdeelsecretaris – portefeuillehouder IV)
Kopie: mw. 5.1, 2, e de heer 5.1, 2, e en mw. 5.1, 2, e
Kopie: CIO, J. Flippo

Datum	29 september 2015
Ons kenmerk	U150109
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, mevrouw,

Op de vergadering van de Commissie Persoonsgegevens Amsterdam (CPA) van 9 juli jl. waren namens de Stadsdelen aanwezig de heer 5.1, 2, e mw. 5.1, 2, e en mw. 5.1, 2, e Bij het agendapunt "Meldpunt Zorg en Woonoverlast" heeft de CPA het navolgende besproken.

De CPA stelt vast dat een Privacy Impact Analyse (PIA) is verricht voor de gegevensverwerking ten behoeve van het meldpunt Zorg en Woonoverlast. Ook wordt gestreefd naar gestandaardiseerde convenantafspraken met ketenpartners en een uniform werkproces.

De CPA is verheugd over de voorgestelde verbetering van het werkproces maar is van mening dat een verdiepingsslag nodig is. Vanuit privacy-optiek zijn een drietal procedures essentieel: de informatieplicht aan betrokkenen, het inzagerecht en het recht op correctie. Ook verzoeken op grond van de Wet openbaarheid van bestuur moeten zorgvuldig worden behandeld.

Aandachtspunt is verder dat de convenantafspraken en het werkproces moeten overeenstemmen met de werkelijkheid. Het is van belang dat het beleid de wijze weerspiegelt waarop in de praktijk wordt omgegaan met het informeren van betrokkenen

en aangeeft welke uitzonderingen er gemaakt worden en in welke omstandigheden. Dit geldt ook voor het recht op inzage. Het is niet de bedoeling om daarbij uitsluitend te verwijzen naar de wettelijke uitzonderingen. Het kan helpen om criteria op te stellen waaraan verzoeken worden getoetst.

Ook bij het benoemen van de wettelijke grondslagen voor de verwerking van persoonsgegevens geldt: verwijs niet alleen naar de betreffende grondslagen in artikel 8 Wet bescherming persoonsgegevens maar beschrijf ook welke wettelijke grondslag de basis is voor de gegevensverwerking.

Het dossier dat bij het meldpunt wordt bijgehouden zou voorts alleen procesinformatie bevatten, de zogenaamde 'dat'- informatie. Bijzondere persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt indien de wet dit toelaat. Er is echter bijvoorbeeld al gauw sprake van een gegeven betreffende de gezondheid van personen. De vraag is dan ook of dit uitgangspunt aansluit bij de praktijk die wordt gevolgd. De CPA adviseert om de Amsterdamse praktijk goed weer te geven tegen het licht van de wettelijke mogelijkheden en beperkingen. Indien het uitgangspunt dat alleen 'dat'- informatie wordt verwerkt gehandhaafd blijft, dan is het van belang te bepalen op welke wijze dit wordt geborgd.

Bijgaand treft u het deel van de notulen van de vergadering aan over het betreffende agendapunt.

Ik vertrouw er op u aldus voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,

5.1, 2, e

Drs. W.L. Posthumus
Voorzitter Commissie Persoonsgegevens Amsterdam

Commissie Persoonsgegevens Amsterdam
Uittreksel van het verslag van de openbare vergadering op donderdag 9 juli 2015

10. Meldpunt zorg en woonoverlast (Cluster Stadsdelen)
De CPA zegt dat een duidelijk streven waarneembaar is om het proces op één manier te organiseren. Leren van elkaar is goed. De Ombudsman heeft aanbevelingen gedaan naar aanleiding van een rapport '*Meer slagkracht vereist bij bestrijding woonoverlast'.*

De heer 5.1, 2, e zegt dat dit rapport uit 2013 een belangrijke motivatie is geweest voor de standaardisering die nu heeft plaatsgevonden. De Stadsdelen werken daarnaast nauwer samen als gevolg van de transitie naar één gemeentelijke organisatie. Er is samengewerkt met vertegenwoordigers van de meldpunten van de Stadsdelen om te komen tot het voorstel dat is ingediend voor het werkproces en het privacy impact assessment. In het verleden is vaker geworsteld met de vraag hoe met bemoeizorg wordt omgegaan in relatie tot de gegevensverwerking. In welke gevallen is expliciete toestemming nodig en in welke gevallen is dit niet toereikend. Met de ketenpartners is gesproken, zoals GGD en politie. Het was zeer nuttig om in die samenstelling bijeen te zijn en het proces te bespreken.

De CPA wijst op de rol van het meldpunt. Gevraagd wordt of bij een ingekomen melding nog een actie wordt verricht door het meldpunt, wordt een dossier aangelegd en wordt opvolging gemonitord? Gevraagd wordt naar de informatievoorziening: welke registraties houdt het meldpunt bij? De rollen van de melder en de overlastgever moeten expliciet zijn geduid.

De heer 5.1, 2, e zegt dat de melding wordt geverifieerd en dat daarna een dossier wordt geopend door het meldpunt. Van de melder worden NAW vastgelegd en van de cliënt (vermeende overlastpleger) ook. Ook wordt de aard van de overlast vastgelegd en het adres van het pand.

De CPA zegt dat er een recht op inzage, correctie en verzet is tegen deze registraties. Hoe wordt de cliënt op de hoogte gesteld van de registratie. Kan er ook anoniem gemeld worden?

Mw. 5.1, 2, e zegt dat 80% van de melders in Stadsdeel Noord een professional is. Het gaat om Madi's (maatschappelijk dienstverleners), politie, woningbouwcorporaties. Na een melding volgt een huisbezoek van de GGD met de politie om de melding te verifiëren. Tijdens dit huisbezoek wordt vermeld dat de persoonsgegevens van de cliënt geregistreerd zijn en waarom. Bij een melding door een professional wordt alleen vermeld door welke organisatie gemeld is en niet door wie.
Er wordt overlegd over de aanbeveling van de Ombudsman om anoniem melden voor burgers mogelijk te maken.

De CPA zegt dat het voorheen een lappendeken was van meldpunten en registraties in systemen. De infrastructuur was versnipperd. De CPA is blij met deze belangrijke slag richting een beter proces. Dit is vastgelegd in het convenant met afspraken met ketenpartners en het werkproces. Het is een goede aanzet maar een verdiepingsslag is nog nodig. Vanuit privacy is het een zeer complex dossier. Een overlastpleger zal willen weten van wie de klacht komt die bijvoorbeeld geleid heeft tot een huisuitzetting en of deze klacht wel gegrond was. Het inzagerecht en de procedure bij WOB-verzoeken moet goed zijn geborgd. Daar moet een goede procedure voor zijn en criteria om aan te toetsen. Twee punten zijn vanuit privacy zeer essentieel: de informatieplicht aan betrokkenen en het inzagerecht.

Aandachtspunt is verder dat het werkproces of de beleidsafspraken kunnen deugen maar kloppen deze afspraken ook met de werkelijkheid. Er zijn wettelijke uitzonderingen op de informatieplicht in de Wbp. Het is mogelijk naar deze wettelijke bepaling te verwijzen, maar beter is om te beschrijven hoe in de praktijk wordt omgegaan met het informeren van betrokkenen en welke uitzonderingen er gemaakt worden. Hetzelfde geldt voor het recht op inzage. Het is niet de bedoeling om te verwijzen naar de wet, het is de bedoeling om de werkwijze te beschrijven. Ook bij correctieverzoeken is van belang: hoe wordt hiermee omgegaan? Vaak wordt als reactie op een melding gegeven: 'zij maken er zelf een puinhoop van' of iets dergelijks. Dan kan het oplossing bieden om de melding niet te wijzigen maar bijvoorbeeld de reactie er bij te plaatsen.

Ook bij het noemen van de wettelijke grondslagen geldt: verwijs niet alleen naar de betreffende grondslagen in artikel 8 Wbp, beschrijf ook wanneer in de praktijk welke grondslag de basis is voor de gegevensverwerking. Verder wordt een dataset genoemd voor het dossier van de melding bij het meldpunt. Er wordt vermeld dat alleen 'dat'- informatie wordt en geen bijzondere persoonsgegevens, tenzij wettelijk toegestaan. Er is al gauw sprake van een gegeven betreffende de gezondheid of strafrechtelijke gegevens bij meldingen. Klopt het dan wel dat geen bijzondere persoonsgegeven worden verwerkt? Het is beter om de Amsterdamse praktijk realistisch te beschrijven tegen het licht van de wettelijke mogelijkheden en beperkingen.

Hoe vindt verder de gegevensuitwisseling in het Klein Overleg en het Groot Overleg plaats: via welke informatievoorziening en wie slaat deze persoonsgegevens op: komen deze in het dossier bij het meldpunt in RIS terecht of zijn deze alleen kort ter inzage en daarna bij de behandelaar opgeslagen. Hoe wordt de keten en het netwerk ondersteund. Een mogelijkheid is om in het systeem informatie te rubriceren. Het gaat om gevoelige persoonsgegevens. Op deze wijze wordt het mogelijk om personen voor toegang tot bepaalde informatie te autoriseren. Voor een specifiek doel kan dan door persoon x of y naar bepaalde informatie worden gekeken.

De heer 5.1, 2, e zegt dat de aandachtpunten duidelijk zijn. Er zijn veel raakvlakken met het overleg met de Ombudsman.

De CPA is verheugd over de standaardisatie en de aandacht om management en bestuurlijk niveau. Het doel is om in overleg met de secretaris de CPA op de hoogte te houden van de

verdere uitwerking van de voorstellen. Gevraagd wordt of er overleg gevoerd wordt met de andere meldpunten.

De heer 5.1, 2, e zegt dat de meldpunten overleggen over best practices en de werkwijze.

De CPA vraagt of er ook aandacht is voor specifieke aanpakken en de relatie tot het meldpunt: zoals de Treiteraanpak, Samen Doen, Wijkzorg. Deze aanpakken zijn ook wijkgericht.

De heer 5.1, 2, e zegt dat wijkgericht werken de norm is. Er is een bezuinigingsopdracht en nog niet alles is zeker over de positionering van de meldpunten Zorg en Woonoverlast. Wat wel duidelijk is, is dat wijkgericht werken gestandaardiseerd wordt. Nu zijn er verschillende modules van RIS in werking en autorisatiematrixen. Het kan zijn dat in de toekomst functionele koppelingen komen maar de modules zijn nu gescheiden. Dit is nog niet aan de orde.

De CPA zegt dat er niet voor gepleit wordt. Er kunnen echter zowel organisatorisch als technisch raakvlakken zijn en het kan nodig zijn om informatie uit de verscheidene aanpakken te delen.