

Eindrapport

Geanonimiseerd

"Geluidsopname maken?"

Datum: september 2019

CA

2

1. Verzoek om klachtbehandeling.

Verzoeker klaagt er bij de Ombudscommissie over dat hij door een inkomensconsulent onheus is bejegend. Hier heeft hij een klacht over ingediend bij de gemeente. Verzoeker is het niet eens met de behandeling en afhandeling van zijn klacht door de gemeente.

Wat de behandeling van de klacht betreft is hij onvoldoende in staat gesteld om zijn klacht te kunnen onderbouwen doordat hem is geweigerd om het opgenomen gesprek tussen hem en de inkomensconsulente (waar de 1^e lijns klacht tegen is gericht) te laten horen.

Wat de afhandeling van de klacht betreft kan verzoeker zich er niet in vinden dat zijn klacht over de gedraging van de inkomensconsulente deels gegrond is verklaart. De klacht wordt deels gegrond verklaard vanwege verzoekers beleving. Verzoeker kan zich hier niet in vinden omdat juist uit de geluidsopname moet blijken dat de gedraging van de consulente onbehoorlijk was. De gedraging had onbehoorlijk moeten worden verklaard, stelt verzoeker. Dit strookt in zijn ogen niet. Hij vraagt de Ombudscommissie een onderzoek in te stellen.

Met dit eindrapport rondt de Ombudscommissie haar onderzoek af. De klachtenprocedure komt hiermee definitief tot een eind. De commissie baseert zich in dit eindrapport op wat besproken is tijdens de hoorzittingen, het verslag van bevindingen, de reacties daarop, het klachtdossier en alle met partijen gevoerde gesprekken en overgelegde documenten.

2. Wat is de conclusie van de Ombudscommissie?

De Ombudscommissie concludeert, alles overziend, dat de klacht van verzoeker, voor zover de Ombudscommissie bevoegd is deze te beoordelen, **deels gegrond** is.

De inhoud van deze rapportage richt zich op het volgende.

- 1) De vraag van verzoeker aan Ombudscommissie of (on)terecht is geweigerd de door hem aangeboden geluidsopname mee te nemen in de behandeling van zijn klacht.
- 2) En de vraag aan Ombudscommissie te oordelen over de bejegening van de inkomensconsulent jegens verzoeker.

De onderzochte gedraging (*te weten de klacht behandelen zonder kennis te nemen van de aangeboden geluidsopname, om zo te kunnen beoordelen of deze relevant was voor de beoordeling van de klacht*) is *niet behoorlijk* wegens strijdigheid met het vereiste van een goede voorbereiding.

Ten aanzien van de *klachtafdoening* het volgende.

De Ombudscommissie concludeert, alles overziend, dat zij in de klacht van verzoeker over de *afdoening van de klacht (gedraging consulente)*, voor zover de Ombudscommissie bevoegd is deze te beoordelen, te weinig informatie heeft ontvangen om een oordeel te kunnen vormen. Op dit punt onthoudt de Ombudscommissie zich daarom van een oordeel.

Hoe de Ombudscommissie tot haar eindoordeel (**deels gegrondverklaring**) komt, leest u terug in onze overwegingen (nr. 7).

3. Procesverloop in het verzoek tot klachtbehandeling.

Op 10 oktober 2018 vulde verzoeker op de website van gemeente online een klachtenformulier in en verstuurde deze dezelfde dag.

De klacht betrof een gedraging van een gemeenteambtenaar (inkomensconsulente).

Op 15 oktober 2018 wordt de ontvangst van de klacht van verzoeker door de klachtbehandelaar bevestigd per mail.

Op 24 oktober 2018 vond over de klacht een eerste gesprek plaats tussen de klachtbehandelaar van de gemeente en de leidinggevende van de consulente.

Op 25 oktober 2018 krijgt verzoeker een mail van de klachtbehandelaar. In dit bericht staat dat er contact is geweest met de inkomensconsulente. Verzoeker wordt wederom uitgenodigd om in gesprek te gaan met de klachtbehandelaar.

Op 18 december 2018 vindt er een vervolggesprek plaats met verzoeker.

Op 7 januari 2019 wordt er op de klacht van verzoeker beslist.

Op 28 januari 2019 maakt verzoeker kenbaar bij de secretaris van de Ombudscommissie het niet eens te zijn met de beoordeling van de klacht door de gemeente. Hij licht dit toe in een verkennend gesprek op die dag.

Op 4 februari 2019 vond er een vervolggesprek (nadere inventarisatie) plaats.

Verzoeker klaagt erover dat hij bij de behandeling van zijn klacht in een gesprek met de klachtbehandelaar niet in de gelegenheid is gesteld geluidsopnamen van een gesprek tussen hem en de betrokken ambtenaar tijdens dat gesprek (met de klachtbehandelaar) af te spelen. Dat de klachtbehandelaar de geluidsopname niet mee wilde nemen in de afdoening van de klacht, vindt verzoeker onterecht.

Verzoeker is het niet eens met de reactie en de bejegening van de gemeente op zijn klacht. Verzoeker dient daarom op 5 april 2019 een formele klacht in bij de Ombudscommissie. Hij is ontevreden over de afhandeling van zijn klacht die hij op 10 oktober 2018 bij de gemeente indiende en de klachtbehandeling daarover door de gemeente.

In samenspraak met partijen neemt de Ombudscommissie de klacht in onderzoek en informeert partijen hierover. In dit kader nodigde de Ombudscommissie zowel verzoeker als vertegenwoordigers van de gemeente uit, om te worden gehoord op de hoorzitting van 11 maart, met een voortzetting op 13 mei en 1 juli 2019.

4. Wat is de klacht van verzoeker bij de Ombudscommissie (samengevat)?

Kern.

Kern van de klacht is een combinatie van factoren die samenhangen. Enerzijds is verzoeker het niet eens met de afdoening van de klacht (het deels gegrond verklaren). Anderzijds is hij het niet eens met de manier waarop de klacht in behandeling is genomen. Specifiek, verzoeker is het er niet mee eens dat tijdens de behandeling van de klacht de door hem aangeboden geluidsopname niet is meegenomen in de behandeling.

Verzoeker heeft een klacht ingediend over een consulente in dienst van de gemeente 's-Hertogenbosch. Een gesprek over een aanvraag van een bijstandsuitkering liep niet naar wens. Hier heeft hij een klacht over ingediend. Van het gesprek heeft verzoeker een geluidsopname gemaakt en hij wilde die tijdens een klachtgesprek met de klachtbehandelaar laten horen. Het afspelen van de geluidsopname werd niet toegestaan. Er werd gesteld dat de geluidsopname van tevoren niet was aangekondigd en er sprake was van een heimelijke opname. Uit de geluidsopname zou de gedraging van de consulente moeten blijken, geeft verzoeker aan.

Ten aanzien van het maken van de opname.

Verzoeker geeft aan dat het maken van geluidsopnamen voor hem van groot belang is. Vooral in omstandigheden waarbij hij veel informatie moet verwerken. Na het gesprokene luistert hij de opname af en kan zich zo voorbereiden op afspraken die zijn gemaakt tijdens gesprekken.

Verzoeker is wel van mening dat het maken van geluidsopnamen alleen ten goede komt in de relatie overheid – burger waarbij alleen de burger een dergelijke opname zou mogen maken. Hij geeft aan dat dit een wettelijk gegeven is. Hij heeft zich hiervoor gewend tot het juridisch loket. En uit de

informatie die hij heeft gekregen blijkt, aldus verzoeker dat dit een burgerrecht is. Het juridisch loket zou hem een aantal artikelen hebben genoemd die maken dat hij zeker weet dat hij gerechtigd is om opnamen te maken vanuit burgerperspectief. Bovendien, geeft verzoeker aan, heeft de gemeente dat recht niet. Tijdens de hoorzitting van 11 maart 2019 hechtte verzoeker er ook veel waarde zich te beroepen op deze artikelen. Specifiek benoemde verzoeker art 139a en/of art 193a. Het artikel waar verzoeker zich op baseerde zou expliciet moeten maken dat de burger het recht heeft om geluidsopnamen te maken en de gemeente niet. Tijdens de zitting is op verzoek van verzoeker kort gezocht naar de inhoud van het artikel. Artikel 139a Wetboek van Strafrecht komt het dichtst bij de context van een geluidsopname. Dit artikel behandelt het onderwerp 'geluidsopname' waarin wordt aangegeven dat het niet is toegestaan om met een technisch hulpmiddel (opnameapparatuur) een gesprek op te nemen zonder deelnemer aan dat gesprek te zijn¹.

Ten aanzien van de inhoud van de geluidsopname.

Verzoeker is van mening dat de inhoud van de geluidsopname ten onrechte niet is afgeluisterd. Juist de inhoud draagt bij aan wat hij wil aantonen. Namelijk dat het gedrag van de inkomensconsulente niet juist was. Hij vindt het onterecht dat niemand heeft geluisterd naar de opname.

Hoe reageerde de gemeente (samengevat)?

Ten aanzien van het maken van de opname.

Tijdens een gesprek met de klachtbehandelaar op 18 december 2018 over de bejegeningklacht geeft verzoeker aan² dat hij een opname heeft gemaakt met zijn telefoon van het gesprek met de inkomensconsulente. Hij wil dat de gemeente deze opname afluistert.

Gemeente stelt zich op het standpunt dat het vanuit fatsoensnorm wel netjes was geweest als verzoeker tevoren een melding had gemaakt van de opname-intentie.

Daarbij geeft de gemeente aan dat ten tijde van het indienen van de klacht niet duidelijk was of er gemeentelijk beleid was op het maken van geluidsopnamen tijdens een gesprek met een ambtenaar. Dat dit onderzocht zou gaan worden, stond vast. Verzoeker zou een terugkoppeling krijgen hiervan.

Ten aanzien van het inbrengen van de geluidsopname als bewijsmateriaal.

Tijdens een gesprek over de klacht (over de gedraging van de inkomensconsulente) werd aangegeven dat de geluidsopname niet ter beoordeling van de klacht meegenomen kon worden. De opname was zonder toestemming gemaakt. Het maken van een dergelijke opname, zonder toestemming, ervoer de gemeente als niet fatsoenlijk en als een heimelijke bezigheid. En heeft de gemeente er toen voor gekozen om de opname niet te beluisteren en dit mee te nemen in de beoordeling van de klacht.

Bovendien was bij de gemeente op dat moment ook nog niet duidelijk wat de status was van een opgenomen gesprek in de beoordeling van een klacht. De gemeente erkent dat de regels hieromtrent ontbraken. Met verzoeker zijn daarom in het gesprek met de klachtbehandelaar de spelregels van de Nationale Ombudsman³ rondom het maken van geluidsopnamen, doorgenomen. De spelregels van de Nationale Ombudsman boden op dat moment een realistisch kader/handvat.

De gemeente geeft ook aan dat deze nieuwe materie opleverde dat er contact werd gelegd met de privacy officer van de gemeente, om het vraagstuk nader te bestuderen.

Ten aanzien van de inhoud van de geluidsopname.

Dat de opname de gedraging van de consulente zou moeten vaststellen, daar is de gemeente het niet mee eens. Op een geluidsopname is alleen een geluid te horen en wordt het gesprokene weergegeven.

¹ Op grond van artikel 139a en volgende van het Wetboek van Strafrecht is het in beginsel toegestaan een gesprek op te nemen. Voorwaarde daarbij is dat degene die het gesprek opneemt of laat opnemen, ook zelf deelneemt aan dit gesprek. In tegenstelling tot een burger is een overheidsinstantie wel verplicht om vooraf mededeling van opname te doen. Dit vloeit voort uit de Wet bescherming persoonsgegevens.

² Blijkens de aantekeningen van het gesprek van 18 december 2018.

³ Rapportnummer 2014/166 Spelregels voor het maken van geluidsopnamen, 27 november 2014.

Aspecten zoals non-verbale uitingen (oogcontact, houding, gebaren, mimiek, ademhaling en intonatie) zijn niet waarneembaar en dus ook niet te horen en uiteraard te zien op een bandje. De gemeente vraagt zich af, hoeveel meerwaarde het afluisteren van een opname biedt.

Ten aanzien tot het oordeel van de gemeente.

Voor de voortzetting van de hoorzitting op 13 mei had verzoeker zich door ziekte afgemeld. De gemeente is verschenen. Tijdens deze voortzetting komt de gemeente terug op het door haar gegeven oordeel. Waarbij er aangegeven wordt dat zij bij nader inzien het klachtonderdeel wellicht beter niet-ontvankelijk had kunnen verklaren, of beter de term 'onbeslist' er in had moeten verwerken ten aanzien van de gedraging van de consulente. Een reden om dit te doen voor de gemeente is dat er geen discussie ontstaat over de beleving.

Wat zijn onze overwegingen vooraf?

Partijen doen hun standpunten steunen op de gronden welke door hen zijn aangevoerd in de van hen afkomstige stukken en de (aangehouden) hoorzittingen.

Regels rondom geluidsopnamen.

1. Mede door de vasthoudendheid en de overtuiging van verzoeker zijn er nieuwe vraagstukken in positieve zin ontstaan. Voor zowel verzoeker, de gemeentelijke organisatie en ook voor de Ombudscommissie. Door het aanbieden van het geluidsfragment (gesprek verzoeker- consulente) ontstond er een interessant vraagstuk voor alle partijen.
2. Ten tijde van het indienen van de klacht van verzoeker ontbrak (of was in de maak) een algehele visie op het maken van een geluidsopname door burger en overheid van de gemeente 's-Hertogenbosch.
3. Daar waar er geen vastomlijnde regel, te denken valt aan een verordening, aanwezig is, houden overheden en de burger zich aan de spelregels van de Nationale Ombudsman. In deze spelregels wordt uitgelegd waarom het maken van een geluidsopname onder bepaalde voorwaarden toch belangrijk kan zijn. Vooraf bespreken, aankondigen van het voornemen om op te zullen gaan nemen is redelijk en netjes. Hier gaat dan ook de voorkeur naar uit. Ook de klachtbehandelaar van de gemeente heeft de spelregels van de Nationale Ombudsman gehanteerd. De gemeente heeft bij het ontbreken van eigen regels onderzoek gedaan naar wat dan gangbaar is in de maatschappij en heeft verzoeker hierin meegenomen.
4. Ook verzoeker is voorgehouden⁴ door de gemeente dat het maken van een dergelijke opname mogelijk is mits hij zich houdt aan de regels opgesteld door de Nationale Ombudsman. Of de eerder gemaakte opname ingebracht kon worden (als bewijs) in de behandeling van zijn klacht bij de gemeente was echter niet duidelijk. De gemeente zou gaan uitzoeken in haar eigen beleid (voor zover dit er was en mogelijk was) wat de status is van een dergelijke opname en het inbrengen ervan in een procedure.

4.1. Hoorzittingen.

5. De Ombudscommissie heeft zowel verzoeker als de gemeente in de gelegenheid gesteld de standpunten toe te lichten.
6. Om deze standpunten nader toe te lichten heeft de Ombudscommissie partijen ruime mogelijkheden geboden om toelichting te kunnen geven. De eerste hoorzitting⁵ heeft plaatsgehad

⁴ Blijkt uit de aantekeningen van het gesprek van 18 december 2018 tussen verzoeker en de klachtbehandelaar.

⁵ Van 11 maart 2019

waarbij verzoeker verscheen en namens de gemeente, de klachtbehandelaar van de gemeente en de leidinggevende van de consulente.

7. Tijdens deze zitting hebben beide partijen de mogelijkheid gekregen om een geluidsopname van deze zitting te maken.

8. Tijdens deze hoorzitting is verzoeker uitvoerig gehoord. Bij die gelegenheid heeft hij gezegd nadere informatie te willen verschaffen en een bandje met een gespreksopname ten gehore te willen brengen. De Ombudscommissie heeft hem die gelegenheid geboden, onder aanhouding van de behandeling van de klacht.

9. Van de 1^e hoorzitting vond een aanhouding plaats waarna voortzetting plaatsvond op 13 mei 2019 en 1 juli 2019. Op de zitting van 13 mei 2019 werd de gemeente vertegenwoordigd door de klachtbehandelaar en de leidinggevende van de consulente. Verzoeker gaf kort voor aanvang van de zitting aan in verband met ziekte niet kunnen verschijnen.

10. Om verzoeker alsnog meer gelegenheid te geven om zijn standpunt te kunnen toelichten werd hem die mogelijkheid geboden op 1 juli 2019. Beide partijen zijn voor deze gelegenheid uitgenodigd. Als antwoord op de uitnodiging gaf de gemeente aan in een schrijven dat zij haar standpunt voldoende had toegelicht tijdens de eerder geboden mogelijkheden. Verzoeker heeft zich op dezelfde dag vanwege onbekende omstandigheden afgemeld voor de zitting.

11. Hem is alsnog de ruimte gegeven, op dezelfde dag echter een ander tijdstip, om zijn standpunt desgewenst verder te kunnen toelichten. Hierop heeft verzoeker niet gereageerd en hij is niet ingegaan op dat aanbod.

4.2. Afspraken

Tijdens de (aangehouden) hoorzitting zijn de volgende afspraken gemaakt.

12. De gemeente heeft een bereidwilligheid uitgesproken om een kopie van de geluidsopname van de hoorzitting van 11 maart 2019 beschikbaar te stellen en deze tijdens een voortzetting van de zitting ten gehore te kunnen brengen in het bijzijn van verzoeker en de gehele Ombudscommissie.

13. Verzoeker duidt de door hem globaal genoemde wetgeving nader aan en stelt de gemeente en ombudscommissie hiervan in kennis.

14. Verzoeker krijgt de mogelijkheid bij de voortzetting van de zitting in het bijzijn van alle partijen de opname van het gesprek met de inkomensconsulente te laten beluisteren.

15. Ten aanzien van 11.

Tijdens de hoorzitting van 13 mei 2019 gaf de gemeente aan, niet meer te beschikken over de opname van de eerste bijeenkomst van de hoorzitting. De functionaris privacygegevens van de gemeente zou erop gewezen hebben dat de opname onrechtmatig in het bezit was van de gemeente. Daarbij werd verteld dat het hebben van een dergelijke opname gezien wordt als een 'zwaar' middel ten opzichte van de burger welke vanuit overheidsperspectief niet hoeft/mag. Om die reden is de opname gewist.

16. Ten aanzien van 12.

Verzoeker heeft de nadere gevraagde informatie (waar ook de Ombudscommissie om gevraagd had) niet verschaft.

17. Ten aanzien van 13.

Verzoeker heeft geen gebruik gemaakt van het aanbod van de Ombudscommissie om de geluidsopname van het gesprek met de consulente, die hij zegt beschikbaar te hebben, ten gehore te brengen.

18. Op een voorstel voor een nieuw tijdstip voor de vervolgzitting van 1 juli reageerde hij niet.

19. De commissie achtte het verder wachten op de door verzoeker toegezegde informatie niet zinvol. Zij baseerde zich daarom bij haar oordeelsvorming op de informatie die in de stukken en tijdens de gehouden hoorzittingen door verzoeker en de gemeente is verschaft.

20. Om partijen wel ruime mogelijkheden te bieden met als doel het onderling vertrouwen te herstellen heeft de Ombudscommissie de hoorzitting aangehouden en partijen op 3 momenten de gelegenheid geboden nader tot elkaar te kunnen komen. Mede daarom heeft het oordeel van de Ombudscommissie in deze klachten meer tijd in beslag genomen voordat zij haar eindrapport opstelde.

5. Wat onderzocht de Ombudscommissie?

De Ombudscommissie behandelt geen klachten waartegen de burger bezwaar kan maken of in beroep kan gaan. Of klachten die in de eerste lijn nog in behandeling zijn bij de gemeente en niet kenbaar zijn gemaakt door de verzoeker bij de Ombudscommissie.

De Ombudscommissie geeft in dit eindrapport een oordeel over de manier waarop de gemeente haar taken uitvoerde in deze kwestie en de over klachtbehandeling hierover.

6. Behoorlijkheidsnormen

Kader voor beoordeling.

De Ombudscommissie toetste het aan haar voorgelegde verzoek om klachtbehandeling aan de behoorlijkheidsnormen uit de Behoorlijkheidswijzer⁶. De Behoorlijkheidswijzer is voor alle ombudsinstituten in Nederland een leidraad om klachtbehandeling aan te toetsen. In dit onderzoek toetste de Ombudscommissie aan:

- A) *Vereiste van een goede voorbereiding/adequate informatieverwerking.*
Het vereiste van goede voorbereiding houdt in dat overheidsinstanties bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. Dit vereiste geldt in dit specifieke geval dat er informatie geworven zou worden rondom het onderwerp geluidsopname als bewijsmiddel, bij de start van de behandeling van de klacht bij de gemeente. En houdt het in dat de overheid de informatie die het tot zijn beschikking heeft nauwkeurig beoordeelt en op basis daarvan ook actief alle informatie verzamelt die verder van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

7. Wat zijn de overwegingen van de Ombudscommissie?

Verzoeker heeft een klacht over de wijze van bejegenen van een inkomensconsulente richting hem. Het gesprek (gevoerd met de consulente) heeft hij opgenomen op zijn mobiel. De opname van het gesprek wilde verzoeker indienen als bewijsstuk in de behandeling van zijn klacht. De gemeente heeft vervolgens getwijfeld en geweigerd om de geluidsopname mee te nemen in de behandeling van de klacht. Verzoeker heeft gevraagd op welke gronden de twijfel en weigering was gebaseerd. De gemeente heeft hierop kenbaar gemaakt dat de twijfel zich uitte doordat men (op dat moment) nog geen onderzoek had gedaan of er beleidsregels waren binnen de gemeente 's-Hertogenbosch die zich richtten op het maken van geluidsopnamen en wat de waarde en status ervan is. De hoop was dat de interne huisregels meer duidelijkheden zouden bieden op dat punt.

Hij verwijt de gemeente dat zij niet eerlijk handelde bij zijn verzoek om de geluidsopname in te brengen in de behandeling van de klacht. Hij voelt zich niet serieus en niet rechtvaardig behandeld door de gemeente geeft hij aan.

⁶ Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman, D: Eerlijk en betrouwbaar onder punt 20: goede voorbereiding.

7.1. Met betrekking tot de geluidsopnamen

7.1.1. Geluidsopnamen.

21. De Ombudscommissie toetst dit klachtonderdeel aan *de behoorlijkheidsvereiste van een goede voorbereiding*. Dit vereiste houdt in dat overheidsinstanties bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. Dat impliceert dat in het geval dat de gemeente een onderzoek instelt naar een klacht, deze daarbij in beginsel kennisneemt van alle informatie die kan bijdragen aan de vaststelling van de feiten en de daarop volgende oordeelsvorming. Indien er wordt geklaagd over het verloop van een gesprek en er van dat gesprek geluidsopnamen zijn, zullen deze opnamen dus in beginsel bij de klachtbehandeling moeten worden betrokken. Het enkele feit dat toestemming voor het maken van die opnamen ontbreekt, is geen reden om daarvan af te zien. Van doorslaggevend belang is of het beluisteren van de opname(n) van belang is om tot een zorgvuldige klachtbehandeling te kunnen komen. En dat houdt in dat als gesteld wordt dat er zo'n opname is en verzocht wordt die te beluisteren, van die opname kennis genomen moet worden. Dan kan beoordeeld worden of de opname relevant is voor de beoordeling van de klacht.

Ook het ontbreken van non-verbale aspecten is geen reden om een geluidsopname niet mee te nemen in de behandeling van de klacht.

Er was ten tijde van de beoordeling van de klacht geen kenbaar gemeentelijk beleid ten aanzien van het maken en gebruiken van geluidsopnamen van gesprekken tussen gemeente en burger. Maar dat neemt niet weg, dat bij de beoordeling van een klacht een geluidsopname, waarvan door klager gesteld wordt dat die aan die beoordeling kan bijdragen, beluisterd dient te worden.

22. De gemeente heeft de geluidsopname(n) in dit geval niet beluisterd omdat deze niet aangekondigd was en de consulente bovendien niet wist dat er een geluidsopname was gemaakt.

23. In dit gesprek zijn de gesprekspartners vervolgens uitsluitend ingegaan op de vraag of het maken van de opname en het gebruik van de opname legitiem was en ter onderbouwing van de klacht afgeluisterd mocht worden.

24. De gemeente heeft stilgestaan bij de vraag of het beluisteren van de geluidsopname onderdeel diende te zijn van de klachtbehandeling. Maar vervolgens heeft de gemeente niet onderkend dat, ook zonder dat er gemeentelijke regels voor waren, dit beluisteren inderdaad wel hoorde bij een zorgvuldige klachtbehandeling. Daardoor is in strijd gehandeld met het vereiste van een goede voorbereiding.

8. Wat is ons eindoordeel?

De Ombudscommissie concludeert, alles overziend, de klacht over de klachtbehandeling, voor zover wij bevoegd waren deze te beoordelen, deels *gegrond*. De onderzochte gedraging is derhalve *niet behoorlijk* wegens strijdigheid met het vereiste van een goede voorbereiding.

Voor wat betreft de *afdoening van de klacht* onthoudt de commissie zich van een oordeel.

Verzoeker zegt dat hij tijdens het gesprek in verband met een bijstandsaanvraag onheus is bejegend door de betrokken ambtenaar. De gemeente heeft de klacht deels gegrond verklaard, vanwege klagers gevoel over het verloop ervan, maar – zo stelt klager – de klacht had helemaal gegrond moeten zijn vanwege het werkelijke verloop van het gesprek.

De Ombudscommissie maakt uit de klacht en uit het relaas van de betrokken ambtenaar, zoals opgenomen in de stukken rond de klachtafhandeling, op dat het gesprek niet zodanig liep dat het doel ervan gehaald kon worden. Om die reden, zo stelt beklagde, heeft zij – kennelijk in het kader van de-escalatie - het gesprek afgebroken en aangeboden het opnieuw te voeren.

Klager heeft geen gebruik gemaakt van het aanbod van de Ombudscommissie om tijdens een hoorzitting de door hem aangeboden geluidsopname van het gesprek ten gehore te brengen. De commissie heeft niet gevraagd om een transcriptie (schriftelijke weergave van het gesprokene), nu uit de verklaringen van klager en beklagde afgeleid kan worden dat de non-verbale communicatie ook een rol kan hebben gespeeld. De commissie heeft, nu er tegenstrijdige verklaringen zijn over de verweten gedraging en er geen objectieve bron is, nu geen zicht op het werkelijke verloop van het

gesprek. Het is voor de commissie dan ook niet mogelijk om daar de behoorlijkheidsnormen op toe te passen. Zij is dus niet in staat om te toetsen of de gemeente die normen bij de klachtafdoening al dan niet juist heeft toegepast.

De Commissie heeft hierboven haar oordeel gegeven over de wijze van *behandeling* van de klacht door de gemeente (klachtbehandeling zonder het beluisteren van de aangeboden geluidsopname). Maar wat betreft de *afdoening* van de klacht (de beslissing van de gemeente over de gegrondheid ervan) onthoudt de commissie zich daarom van een oordeel.

9. Wat zijn onze aanbevelingen?

In dit eindrapport kijkt de Ombudscommissie niet alleen naar het verleden maar vooral ook naar de toekomst. Wat en hoe kan er van deze klacht worden geleerd? En hoe kan het vertrouwen tussen gemeente en verzoeker verder worden hersteld? Vanuit deze doelen van het klachtrecht komt de Ombudscommissie tot de volgende aanbevelingen:

- Geef duidelijk weer op de website van de gemeente (en ook per sector) hoe de gemeentelijke spelregels ten aanzien van het maken van een geluidsopname, eruit ziet.
- Neem in de verkennende fase van het klachtonderzoek alle beschikbare informatie mee in de beoordeling van de klacht. Ook een (heimelijk) opgenomen geluidsopname behoort hiertoe.
- Beoordeel de beschikbare informatie nauwkeurig zodat in de lijn van de vereiste van een goede voorbereiding wordt gehandeld.

10. Nabeschuiving.

Leren van klachten.

De Ombudscommissie kan het volgen dat ten tijde van de behandeling van de klacht bij de gemeente, de gemeente nog niet precies wist in welk kader zij de klacht moest neerzetten. Ook voor de Ombudscommissie was dit de eerste klacht in relatie tot het in een klachtprocedure gebruiken van geluidsopnamen. Het toestaan van het opnemen van een gesprek en een – ook zonder toestemming opgenomen – gesprek gebruiken bij de beoordeling van de gegrondheid van een klacht, was nog niet beschreven bij de gemeente. Er waren nog geen regels die hier iets over konden vertellen. Het niet weten of er daadwerkelijk regels waren opgesteld rondom het maken van geluidsopnamen, leverde veel discussie en vertraging op in deze zaak.

Dat de gemeente daarna onderzoek heeft gedaan naar wat er gangbaar en gebruikelijk was tussen overheden en burger ten aanzien van geluidsopnamen, is positief. De gemeente heeft door de spelregels van de Nationale Ombudsman als (tijdelijke) leidraad op dat moment aan te houden, handvatten geboden en voorwaarden gecreëerd. En heeft de vraag van verzoeker op die wijze niet losgelaten.

Op het moment van verzoekers klacht werden al verschillende gerelateerde vragen vanuit de gemeentelijke organisatie met betrekking tot geluidsopnamen geclusterd. Welke aanleiding vormden om het privacyreglement onder de loep te nemen en het reglement uit te breiden met een specifieke paragraaf over geluidsopnamen⁷.

De vraag van verzoeker en zijn aanhoudendheid leverde voor zowel de gemeente als de Ombudscommissie nieuwe materie op. Ons is gebleken dat bij de gemeente (na het indienen van de klacht van verzoeker bij zowel de gemeente als bij de Ombudscommissie) op 7 mei 2019 het algemeen Privacyreglement door Burgemeester en Wethouders was vastgesteld⁸.

Of deze specifieke situatie aanleiding is geweest voor het nader onderzoek en het uiteindelijk vaststellen van het reglement, blijft in het midden. Echter het nu wel hebben van dit beleidsstuk kan helderheid verschaffen en onnodige discussies voorkomen. Dit vindt de Ombudscommissie positief.

⁷ Blijkt uit informatie van de privacy officer

⁸ Algemeen Privacyreglement vastgesteld op 7 mei 2019 onder paragraaf 12.11 Audio en video-opnamen

Het reglement biedt namelijk een praktische handleiding voor de gemeentelijke organisatie in het kader van de Algemene Verordening Privacygegevens. De regels en uitgangspunten geven een kader voor een eerlijke, zorgvuldige en rechtmatige verwerking van persoonsgegevens. Ook wordt er een specifieke paragraaf gewijd aan het maken van geluidsopnamen. De gemeente heeft bij het opmaken van deze specifieke paragraaf de spelregels van de Nationale Ombudsman in acht genomen.

Door het vaststellen van het privacyreglement en de regels rondom het maken van een geluidsopname kan de gemeente nu meer helderheid hierover verschaffen. Tijdens gesprekken met burgers kan een en ander uitgelegd worden en gerefereerd worden aan het reglement.

Ondanks dat de Ombudscommissie het zich kan voorstellen dat het ontbreken van regels (tot en met 7 mei 2019) twijfel met zich meebrengt, is het wenselijk om ook dan bij een klacht verder onderzoek te verrichten en te onderzoeken wat er nu in die specifieke situatie passend is. Wat is er nodig om volledig geïnformeerd te zijn in de behandeling van de klacht? De Ombudscommissie hoopt dat de gemeente in dergelijke gevallen zich deze vraag aan het begin van het traject stelt zodat er open gevraagd kan worden naar informatie.

De Ombudscommissie hoopt dat dit eindrapport verder een handreiking biedt voor verzoeker voor het kunnen afsluiten en verder loslaten van wat er is gebeurd. En dat het voor de gemeente mogelijkheden en handreikingen biedt om, waar nodig, in de toekomst anders te handelen. Daarom vraagt de Ombudscommissie de gemeente de in overweging gegeven opmerkingen, overwegingen en de aanbevelingen in dit rapport over te nemen. En mee te nemen als prikkel om haar dienstverlening (verder) te verbeteren op de reeds daartoe ingezette weg. Zodat deze individuele klacht, zoals ook de uitdrukkelijke wens van verzoeker is, bijdraagt aan een betere gemeentelijke dienstverlening.

De Ombudscommissie 's-Hertogenbosch,
A.H.A. Lensen, voorzitter



C. Hopman- Abdoeljami, secretaris



Bijlage:

Algemeen Privacyreglement gemeente
's-Hertogenbosch

Vastgesteld op 7 mei 2019 door B&W.

Algemeen Privacyreglement

Het college van Burgemeester en Wethouders,
In zijn vergadering van 7 mei 2019,
Gezien het voorstel met reg.nr. 8906254,

overwegende dat het Algemeen Privacyreglement een uitwerking vormt van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en een praktische handleiding voor de organisatie;
de regels en uitgangspunten geeft voor de eerlijke, zorgvuldige en rechtmatige verwerking van persoonsgegevens,

B E S L U I T:

het Algemeen Privacyreglement vast te stellen.
Algemeen Privacyreglement

In dit reglement laat de gemeente 's-Hertogenbosch zien op welke manier zij dagelijks omgaat met persoonsgegevens en privacy. Hierbij is ook de nadruk met het oog op wat er wettelijk wel en niet verantwoord is. Privacy speelt een belangrijke rol in de relatie tussen de inwoner en de overheid en staat daarmee hoog op de bestuurlijke agenda. Als gemeente zijn we verplicht om zorgvuldig en veilig, proportioneel en vertrouwelijk om te gaan met de persoonsgegevens van inwoners. Dat geldt dus ook voor taken op het gebied van de basisadministraties, openbare orde en veiligheid en het sociaal domein. Ook willen wij als werkgever goed om gaan met de persoonsgegevens van onze ambtenaren en medewerkers. Deze regels zijn apart uitgewerkt in hoofdstuk 29 van de Rechtspositieregeling en in het privacyreglement medewerkers. Het beschermen van privacy wordt steeds complexer door technologische ontwikkelingen, de decentralisaties, grote uitdagingen op het terrein van veiligheid en door nieuwe Europese wetgeving. Daarom vinden wij het belangrijk om transparant te zijn over de manier waarop wij met persoonsgegevens en privacy omgaan.

1. De Bossche aanpak

De Gemeente 's-Hertogenbosch respecteert en beschermt de privacy en persoonsgegevens van haar inwoners. In de uitoefening van haar publiekrechtelijke taak houdt zij zich aan de wet en zoekt waar mogelijk de ruimte om de privacybelangen van zowel de inwoner als de doelstellingen van de gemeente naar beste inzicht te behartigen. Het is daarom belangrijk dat onze medewerkers privacy bewust zijn. De gemeente wil hiermee aantonen dat wij beschikken over medewerkers die bewust zijn van de risico's bij het werken met persoonsgegevens. Om privacy bewust te worden zorgt de gemeente voor kennissessies en workshops op het gebied van privacy en het omgaan met persoonsgegevens. Ook volgt iedere medewerker periodiek een e-learning waarmee naast kennisoverdracht ook de aanwezige privacy kennis wordt gemeten. Ook stelt de gemeente diverse handleidingen, factsheets en overige materialen ter beschikking om de medewerker handvatten te bieden bij het verwerken van de persoonsgegevens waarmee zij werken.

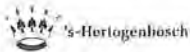
2. Wetgeving en definities

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en uitvoeringswet AVG (UAVG) regelen, sinds 25 mei 2018, het juridische kader voor de omgang met persoonsgegevens in Nederland. Begrippen uit de AVG en de UAVG die in dit Algemeen Privacyreglement worden gebruikt, hebben dezelfde betekenis.

Overige wetgeving om in het bijzonder rekening mee te houden:

Wet basisregistratie Personen: Het wettelijk kader van de AVG en UAVG, ziet niet op de specifieke verwerkingen die wij als gemeente verrichten in het kader van de uitvoering van de basisregistratie personen (BRP). Hiervoor is de Wet BRP van toepassing.

Wet openbaarheid van bestuur (Wob): Via de Wob (en straks wellicht de Wet Open Overheid) kun je een verzoek om informatie indienen bij de gemeente. Bij het verzoek bekijkt de gemeente altijd of het antwoord geen inbreuk maakt op de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen. In principe worden geen persoonsgegevens verstrekt.



Wet hergebruik van overheidsinformatie: De Wet hergebruik van overheidsinformatie regelt het op verzoek verstrekken van overheidsinformatie voor hergebruik. Bij het verzoek bekijkt de gemeente altijd of het antwoord geen inbreuk maakt op de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen. In principe worden geen persoonsgegevens verstrekt.

3. Reikwijdte

Het Algemeen Privacyreglement is van toepassing op alle verwerkingen van persoonsgegevens door alle bestuursorganen van de gemeente. Oftewel: voor alle verwerkingen die binnen de gemeente plaatsvinden. Dit Algemeen Privacyreglement vormt een verdere uitwerking van de wettelijke regelgeving en een praktische handleiding voor de organisatie. Het geeft de regels en uitgangspunten voor de eerlijke, zorgvuldige en rechtmatige verwerking van persoonsgegevens.

4. Verantwoordelijke voor de verwerking

De bestuursorganen van de gemeente zijn allemaal verantwoordelijk voor de verwerkingen die door of namens de gemeente worden uitgevoerd. De bestuursorganen van de gemeente zijn onder andere de burgemeester, het college van Burgemeesters en Wethouders (college van B&W) en de Raad.

5. Verwerkingen

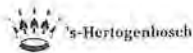
Wij verwerken persoonsgegevens om onze wettelijke taken uit te voeren en om diensten te verlenen aan inwoners en bedrijven. Het gaat dan bijvoorbeeld om de processen binnen het sociaal domein, zoals het beoordelen van een uitkering, wmo- of jeugdwetvoorziening. Maar ook het afhandelen van vergunningaanvragen, het innen van de gemeentelijke belastingen, het bijhouden van de Basisregistratie Personen of bij het toezien op de openbare orde en veiligheid. In al deze gevallen verwerken wij persoonsgegevens van inwoners en andere betrokkenen.

6. Doeleinden

Algemeen uitgangspunt is dat persoonsgegevens alleen verwerkt mogen worden als daarvoor een doel bestaat. Dit doel moet welbepaald, duidelijk omschreven en gerechtvaardigd zijn. De verwerkingsdoelen zijn het 'waarom' van het verwerken van persoonsgegevens. Doelen zijn van belang voor verschillende normen. Denk hierbij aan het bepalen wie verantwoordelijk is voor de verwerking van persoonsgegevens. Of de vraag of het delen van persoonsgegevens met andere organisaties is toegestaan. Ook zijn doelen van belang voor het vaststellen van bewaartermijnen en het informeren van de inwoner. Zo weten we hoe lang we persoonsgegevens mogen bewaren of waar we de inwoners over moeten informeren.

Ook moet steeds nagaan worden of het verwerken van persoonsgegevens noodzakelijk is voor het doel. Voor de uitvoering van diverse wetten zal in die wet vaak zijn aangegeven welke persoonsgegevens nodig zijn en dus verwerkt mogen worden. Voorbeelden hier van zijn de Participatiewet en de Jeugdwet. Daar waar over verwerking van persoonsgegevens in bijzondere wetgeving niets is geregeld, gelden de algemene regels van de AVG en de UAVG.

Een belangrijke eis is dat de doelen niet te ruim en vaag omschreven mogen zijn of achteraf bepaald worden. De persoonsgegevens mogen daarnaast in principe niet gebruikt worden voor een ander doel dan waarvoor deze zijn verzameld. Voor verwerking voor een andere doel is opnieuw een rechtsgrond nodig. Ook moet er opnieuw aan de AVG en UAVG voldaan worden. Verwerking voor een ander doel dan het oorspronkelijke doel is alleen onder strikte voorwaarden toegestaan. Zo zal er een directe relatie moeten zijn met het doel waarvoor de persoonsgegevens eerder zijn verzameld. Algemeen geldt: hoe gevoeliger het persoonsgegeven, hoe minder snel er aangenomen mag worden dat er sprake is van verenigbaar gebruik. Ook moet men rekening houden met de gevolgen van de beoogde verwerking voor de betrokkene. Denk hierbij aan het vooraf inlichten van de inwoners over het doel waarvoor de gegevens worden gebruikt als de inwoner zijn persoonsgegevens aan de gemeente geeft. Bijvoorbeeld voor de aanvraag van een parkeer- of bouwvergunning. Wel zijn er enkele uitzonderingen voor het hergebruiken van persoonsgegevens voor andere doelen. Een voorbeeld hiervan is het hergebruiken van persoonsgegevens voor wetenschappelijk onderzoek en statistiek.



7. Noodzakelijkheid

Voor alle grondslagen, met uitzondering van het nakomen van een wettelijke plicht, zal altijd gemotiveerd moeten worden waarom de verwerking van persoonsgegevens noodzakelijk is om het doel te bereiken. Hierbij zal moeten worden afgewogen of het verwerken van bepaalde persoonsgegevens in verhouding staat tot het doel wat we willen bereiken. Daarnaast zal moeten worden overwogen of het doel ook op een ander wijze, dus zonder die persoonsgegevens, bereikt kan worden.

8. Rechtmatige grondslag

8.1 Wettelijke grondslagen en algemene uitgangspunten

Voor elke verwerking van persoonsgegevens moet er een rechtmatige grondslag van toepassing zijn. Iedere verwerking van persoonsgegevens moet gebaseerd worden op één van de volgende zes grondslagen:

- a. de betrokkene heeft voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming verleend;
- b. de gegevensverwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, waarbij ook rekening moet worden gehouden met de precontractuele fase;
- c. de gegevensverwerking is noodzakelijk om een wettelijke verplichting na te komen;
- d. de gegevensverwerking is noodzakelijk voor een vitaal belang van de betrokkene (in het kader van leven of dood, bijvoorbeeld delen van gegevens bij opname spoedeisende hulp);
- e. de gegevensverwerking is noodzakelijk voor vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
- f. de gegevensverwerking is noodzakelijk voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de gemeente of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt. Maar als het belang op bescherming van zijn privacy voor de betrokkene zwaarder weegt, dan is de rechtsgrond gerechtvaardigd belang niet van toepassing.

Van de zes grondslagen zijn voor de gemeente in de praktijk de wettelijke plicht en de goede vervulling van taak van algemeen belang of openbaar gezag leidend. Voor de interne bedrijfsvoering van de gemeente, voor de medewerkers dus, spelen ook de grondslagen gerechtvaardigd belang en de uitvoering van een overeenkomst een rol. Het gerechtvaardigd belang mag nooit als reden worden gebruikt voor de verwerking van gegevens voor een publiekrechtelijke taak.

8.2 Toestemming

8.2.1 Toestemming als grondslag in de zin van de AVG

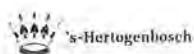
Wordt de grondslag toestemming gebruikt, dan is de betrokkene vooraf geïnformeerd over het volgende:

- waarvoor de toestemming gevraagd wordt;
- waarom de toestemming noodzakelijk is;
- op welke instanties of personen de uitwisseling betrekking heeft
- welke informatie/persoonsgegevens uitgewisseld gaan worden
- bij welke partijen de informatie verzameld wordt
- en met welke partijen die gegevens dan uitgewisseld worden
- zijn of haar recht om de toestemming weer in te trekken en de mogelijke gevolgen daarvan

Toestemming is alleen een rechtmatige grondslag wanneer deze vrij, geïnformeerd, actief en ondubbelzinnig is. De inwoner kan voor veel voorzieningen enkel aankloppen bij de eigen gemeente. Daarmee is de inwoner dus afhankelijk van de gemeente. Als er dus een afhankelijkheidsrelatie bestaat tussen de gemeente en de inwoner, dan zal de grondslag toestemming zelden 'vrij gegeven' zijn. Alleen in uitzonderlijke situaties is toestemming van de inwoner een rechtmatige grondslag. Toestemming wordt vastgelegd op een daarvoor bedoelde formulier en genoteerd in het dossier.

8.2.2 Andere vormen van toestemming

Toestemming kan ook noodzakelijk zijn om de geheimhoudingsplicht te doorbreken of om persoonsgegevens te gebruiken voor een ander doel dan waarvoor deze initieel gebruikt zijn. Wanneer dit het geval is vormt deze toestemming geen grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens. De toestemming geldt dan enkel om het verwerkingsverbod te doorbreken. Een aanvullende rechtmatige grondslag is dan noodzakelijk voor de daadwerkelijke verwerking.



9. Wijze van verwerking

Het uitgangspunt is dat persoonsgegevens zoveel mogelijk bij de betrokkene zelf worden verzameld. De wet gaat uit van subsidiariteit. Dit betekent dat verwerking alleen is toegestaan wanneer het doel niet op een andere manier kan worden bereikt. In de wet wordt ook gesproken over proportionaliteit. Dit betekent dat persoonsgegevens alleen worden verwerkt als dit in verhouding staat tot het doel. Wanneer met geen, of minder (belastende), persoonsgegevens hetzelfde doel bereikt kan worden moet daar altijd voor gekozen worden.

Persoonsgegevens moeten juist, ter zake dienend, up-to-date en niet bovenmatig veel zijn in het licht van het doel. Dit betekent dat alleen die persoonsgegevens mogen worden gebruikt die strikt noodzakelijk zijn voor het doel van de verwerking. Wanneer het bijvoorbeeld voldoende is om iemands contactgegevens te gebruiken is het niet nodig om ook een pasfoto en BSN te vragen. Voor het gebruik van het BSN gelden strenge regels. Wanneer ook met anonieme gegevens volstaan kan worden, mogen geen herleidbare persoonsgegevens gebruikt worden.

9.1 Organisatorische maatregelen

De gemeente zorgt er voor dat de persoonsgegevens kloppen en volledig zijn voordat ze verwerkt worden. Deze gegevens worden alleen verwerkt door medewerkers met een geheimhoudingsplicht. Ook is het van belang dat de medewerkers weten wat hun verantwoordelijkheid is. En hoe ze zorgvuldig om moeten gaan met persoonsgegevens. Het is dus belangrijk dat de medewerkers van de gemeente zich bewust zijn van de regels en gedragsnormen rondom privacy. Deze organisatorische maatregelen dragen ook bij aan de bewustwording binnen de gemeente. Denk hierbij aan het ontwikkelen van specifieke privacy protocollen en afwegingskaders. Maar ook in de vorm van het ondersteunen van de medewerkers door privacy trainingen en kennissessies. Medewerkers moeten persoonsgegevens verwerken zoals is bepaald in het algemeen privacybeleid, dit algemeen privacyreglement en de bijbehorende privacyregelingen.

9.2 Beveiliging

Door het beveiligen van persoonsgegeven moet de gemeente voorkomen dat de persoonsgegevens kunnen worden ingezien of gewijzigd door iemand die daar geen recht toe heeft. Als uitgangspunt geldt dat naarmate de risico's van de verwerking hoger liggen er betere beveiligingsmaatregelen moeten worden getroffen. De gemeente heeft hiervoor een specifiek beleid opgesteld in de vorm van het Informatiebeveiligingsbeleid. Het is aan de gemeente om te bepalen hoe de persoonsgegevens organisatorisch en technisch worden beveiligd. Hoe de gemeente dit doet staat in het informatiebeveiligingsbeleid en in een eventueel aanvullend beveiligingsplan specifiek opgesteld voor een proces of registratie.

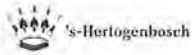
In ieder geval wordt de toegang en het gebruik van de systemen ten behoeve van de BRP en Suwinet gelogd. Middels steekproeven wordt gecontroleerd of het gebruik van de systemen en de verwerking van persoonsgegevens in lijn is met de wet- en regelgeving, het privacybeleid en dit algemeen privacyreglement. Ook voor overige systemen wordt gebruik gemaakt van logging. Als daar aanleiding toe is zal ook hier worden gecontroleerd of de systemen correct worden gebruikt.

9.3 Toegang tot persoonsgegevens

Uitsluitend de beheerder en de op grond van het autorisatieprotocol aangewezen gebruikers hebben rechtstreekse toegang tot persoonsgegevens. Wel voor zover dat voor de vervulling van hun functie of taak noodzakelijk is. Zij handelen in opdracht van de verwerkingsverantwoordelijke. Bij toekenning van autorisaties aan gebruikers wordt het geldende autorisatieprotocol gevolgd. Hierin is voor iedere applicatie, functie en rol vastgelegd welke autorisaties daaraan verbonden zijn.

9.4 Geheimhoudingsplicht

Voor ambtelijk medewerkers geldt dat zij in hun functie gehouden zijn tot geheimhouding van persoonsgegevens. Zij ondertekenen bij indienstneming een integriteitsverklaring. De personen voor wie niet al vanuit de ambt, het beroep of wettelijk voorschrift een geheimhoudingsplicht geldt zijn verplicht tot geheimhouding van de persoonsgegevens. Tenzij dit volgens een wettelijk voorschrift verplicht is om mededeling te doen aan derden. Zij ondertekenen een geheimhoudingsverklaring en committeren zich aan de gedragscode 'kleur bekennen'. Er wordt alleen autorisatie toegekend aan personen voor wie een verklaring omtrent gedrag is verkregen. Doorbreking van deze



geheimhoudingsplicht is enkel mogelijk wanneer de betrokkene hiervoor uitdrukkelijke en schriftelijk vastgelegde toestemming heeft verleend of via een wettelijk voorschrift.

9.5 Voorafgaande raadpleging

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) wordt geraadpleegd als uit een Data Protection Impact Assessment (DPIA) blijkt dat na het nemen van maatregelen de verwerking van persoonsgegevens een hoog risico zal opleveren. De gegevensverwerking mag nog niet starten totdat het onderzoek door de AP is afgerond of bericht is ontvangen dat er geen verder onderzoek wordt ingesteld. Een voorafgaande raadpleging is in ieder geval verplicht, als:

- a. Een BSN wordt verwerkt voor een ander doel dan waarvoor het BSN specifiek is bedoeld of;
- b. Een onderzoek plaatsvindt naar bijvoorbeeld een inwoner zonder dat deze inwoner wordt ingelicht
- c. (denk aan internetonderzoek of verborgen camera's); of
- d. Kennis over onrechtmatig of strafrechtelijk gedrag van een inwoner wordt gedeeld

10. Doorgifte aan derde landen

Persoonsgegevens mogen in principe niet worden doorgegeven naar een organisatie in een land buiten de EU. Onder doorgifte wordt bijvoorbeeld verstaan: het opslaan (bijvoorbeeld in de Cloud) of het doorsturen aan een organisatie buiten de EU. Hieronder valt niet het via internet zichtbaar maken van persoonsgegevens. De gemeente kan alleen persoonsgegevens doorgeven aan een land buiten de Europese Economische Ruimte (EER) of een internationale organisatie wanneer voor dat land een adequaatheidsbesluit is afgegeven of op grond van door de Europese Commissie goedgekeurde afspraken. De gemeente besluit per situatie om persoonsgegevens door te geven aan derde landen.

11. Transparantie en communicatie

Informatieplicht

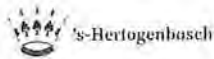
Betrokkenen worden in principe geïnformeerd over de verwerking. Het moment en de manier van informeren is afhankelijk hoe de persoonsgegevens worden verzameld. In bepaalde gevallen verwerkt de gemeente persoonsgegevens op basis van een wettelijke verplichting waarbij deze informatieplicht niet geldt.

Als de persoonsgegevens door de inwoner of medewerker zelf worden aangeleverd, dan moet deze over de verwerking van de gegevens vooraf worden geïnformeerd. Deze informatie bestaat uit:

- de identiteit van de gemeente en de identiteit van de Functionaris voor de Gegevensbescherming (FG);
- het doel van de verwerking waarvoor de gegevens zijn bestemd;
- de grondslag voor de verwerking;
- of en zo ja, met wie gegevens worden uitgewisseld;
- of gegevens worden verstrekt aan het buitenland;
- hoe lang de gegevens bewaard worden;
- de rechten die de betrokkenen heeft (inzage, correctie, verwijdering, beperking, bezwaar);
- het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens;
- het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming of profilering (en de logica daarachter)

Als persoonsgegevens over de betrokkene niet direct bij deze persoon worden verkregen dan hoeft de betrokkene pas op een later moment geïnformeerd te worden. De betrokkene moet geïnformeerd worden voordat die persoonsgegevens door de gemeente worden vastgelegd of verder verwerkt worden. De betrokkene moet binnen een redelijke termijn en in ieder geval binnen een maand na verkrijging van de persoonsgegevens geïnformeerd worden op de bovenstaande punten.

12 Rechten van de betrokkene



12.1 Algemene uitgangspunten

Betrokkenen hebben bepaalde rechten zoals geformuleerd in deze paragraaf. Aan het uitoefenen van die rechten zijn voor de betrokkene geen kosten verbonden, tenzij dat bij wet is toegestaan. Betrokkenen kunnen zich bij het uitoefenen van die rechten laten bijstaan. De verwerkingsverantwoordelijke wijst betrokkenen op de mogelijkheden van rechtsbescherming en toezicht en op de rol daarin van de AP. Voor het uitoefenen van deze rechten dient de betrokkene een schriftelijk verzoek in bij de FG. Dit verzoek kan zowel op papier als per e-mail. De verwerkingsverantwoordelijke reageert zonder onnodige vertraging en in principe uiterlijk binnen een maand op het verzoek gerekend vanaf het moment van ontvangst daarvan. Er is de mogelijkheid om de termijn te verlengen met uiterlijk twee maanden. De verzoeker heeft recht op een afschrift van de gegevens die over diegene zijn vastgelegd. De verzoeker hoeft hiervoor niet te betalen. Indien een gewichtig belang van de verzoeker dit eist, kan aan het verzoek in een andere dan schriftelijke vorm worden voldaan. De verwerkingsverantwoordelijke draagt zorg voor de vaststelling van de identiteit van de verzoeker. De verwerkingsverantwoordelijke kan weigeren aan een verzoek te voldoen als dit noodzakelijk is in verband met:

- a. Het onderzoek, de opsporing en vervolging van strafbare feiten;
- b. de landsverdediging, nationale of openbare veiligheid;
- c. de bescherming van de onafhankelijkheid van de rechterlijke macht
- d. een taak op het gebied van toezicht, inspectie of regelgeving
- e. een algemeen belang van de Unie of de lidstaat
- f. gewichtige belangen van anderen dan de verzoeker, waaronder belangen van de verwerkingsverantwoordelijke.

Wanneer de verwerkingsverantwoordelijke een verzoek afwijst, is deze afwijzing deugdelijk gemotiveerd.

12.2 Recht op informatie

De verwerkingsverantwoordelijke informeert betrokkene tijdig en volledig over de persoonsgegevens die verwerkt worden. Het gaat hier om de doelen en de manieren waarop persoonsgegevens worden verwerkt, over de regels die daarvoor gelden, over de rechten die betrokkene heeft en hoe diegene die kan uitoefenen. Daarbij wordt betrokkene ook geïnformeerd over de plaats waar de documenten kunnen worden ingezien dan wel opgevraagd.

12.3 Recht op inzage

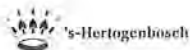
Iedereen kan bij de verwerkingsverantwoordelijke een verzoek indienen tot inzage van zijn of haar persoonsgegevens bij de gemeente 's-Hertogenbosch. De verwerkingsverantwoordelijke deelt een ieder op verzoek schriftelijk mee of persoonsgegevens over hen worden verwerkt. Als dat het geval is dan wordt aan de verzoeker desgewenst schriftelijk een volledig overzicht daarvan met informatie over het doel of de doelen van de gegevensverwerking, de grondslagen voor de verwerking, de gegevens of categorieën van gegevens waarop de verwerking betrekking heeft, de ontvangers of categorieën van ontvangers van de gegevens evenals de herkomst van de gegevens verstrekt. Indien de verzoeker dat wenst, verstrekt de verwerkingsverantwoordelijke tevens informatie over de systematiek van de geautomatiseerde gegevensverwerking.

12.4 Recht op correctie: verbetering, aanvulling, verwijdering en/of afscherming

Op schriftelijk verzoek van een betrokkene gaat de verwerkingsverantwoordelijke over tot verbetering, aanvulling, verwijdering en/of afscherming van de met betrekking tot de verzoeker verwerkte persoonsgegevens. Het gaat hierbij voor zover deze gegevens feitelijk onjuist, voor het doel van de verwerking onvolledig, niet ter zake dienend of bovenmatig zijn, dan wel anderszins in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt. Het verzoek bevat de aan te brengen wijzigingen. De verwerkingsverantwoordelijke deelt de verzoeker mee of aan het verzoek wordt voldaan. Als er niet of niet geheel wordt voldaan, wordt dat voldoende beredeneerd. De verwerkingsverantwoordelijke draagt er zorg voor dat een beslissing tot verbetering, aanvulling, verwijdering en/of afscherming zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd. De verwerkingsverantwoordelijke informeert derden daarover en verzekert zich ervan dat die derden hun bestanden aanpassen. De verwerkingsverantwoordelijke deelt de verzoeker mee aan welke derden die informatie is verstrekt.

12.5 Recht op beperking van de verwerking

Indien de betrokkene de juistheid, rechtmatigheid of noodzaak van de persoonsgegevens betwist, kan de betrokkene bij de verwerkingsverantwoordelijke verzoeken om een beperking van de verwerking. De verwerking wordt in dat geval beperkt tot de opslag van de gegevens, totdat de juistheid, rechtmatigheid of de noodzaak is vastgesteld. De verwerkingsverantwoordelijke beoordeelt of de



beperking gerechtvaardigd is. De beheerder beëindigt de verwerking zo spoedig mogelijk, als de verwerkingsverantwoordelijke het bezwaar gerechtvaardigd acht.

12.6 Recht van bezwaar

Indien de rechtmatige grondslag voor een bepaalde verwerking is gelegen in een taak van algemeen belang, de uitoefening van openbaar gezag of het gerechtvaardigde belang van de verwerkingsverantwoordelijke, kan de betrokkene bij de FG te allen tijde bezwaar aantekenen tegen die verwerking in verband met zijn bijzondere persoonlijke omstandigheden. De verwerkingsverantwoordelijke beoordeelt of het bezwaar gerechtvaardigd is. De verwerkingsverantwoordelijke beëindigt de verwerking zo spoedig mogelijk, indien de verwerkingsverantwoordelijke het bezwaar gerechtvaardigd acht. Verzet tegen de verwerking voor commerciële of charitatieve doelen is altijd gerechtvaardigd.

12.7 Recht op dataportabiliteit

Dataportabiliteit is het recht van de betrokkene om persoonsgegevens overgedragen te krijgen in een gangbaar en door de computer leesbare vorm. Het recht op dataportabiliteit is niet van toepassing op gegevens die gebruikt zijn voor de uitvoering van gemeentelijke taken.

12.8 Geautomatiseerde besluitvorming en profilering

De betrokkene heeft het recht om niet te worden onderworpen aan een volledig geautomatiseerde beslissing, die serieuze impact heeft op diegene. Dit betekent dat we bijvoorbeeld niet automatisch een besluit kunnen genereren over een door de inwoner ingediende aanvraag. Hier moet altijd een medewerker naar kijken. Wanneer we wel automatisch een beslissing genereren moeten we de inwoner daar vooraf over inlichten. Ook zijn we verplicht om de aanvraag door een persoon te laten beoordelen. Betrokkene heeft het recht om bezwaar te maken tegen een dergelijke verwerking bij de FG en te verlangen van de gemeente dat wij inzichtelijk maken hoe we tot de beslissing zijn gekomen.

12.9 Rechtsbescherming

Een beslissing van de verwerkingsverantwoordelijke op een verzoek van de betrokkene is een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht waartegen bezwaar en beroep openstaan.

12.10 Klachtenprocedure

Elke betrokkene heeft het recht bij de verwerkingsverantwoordelijke een klacht in te dienen:

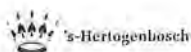
- a. tegen een beslissing op een verzoek als bedoeld in de artikelen 20 t/m 25;
- b. tegen een beslissing naar aanleiding van de aantekening van verzet als bedoeld in artikel 18;
- c. tegen de wijze waarop de verwerkingsverantwoordelijke, beheerder of verwerker de regels uit dit reglement uitvoert.

De verwerkingsverantwoordelijke reageert zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na ontvangst, schriftelijk en met redenen omkleed op de klacht. Betrokkene kan zich bij de indiening en behandeling van zijn klacht laten bijstaan. De verwerkingsverantwoordelijke kan het advies van de AP inwinnen. De verwerkingsverantwoordelijke kan tot het oordeel komen dat de klacht onterecht is dan wel geheel of gedeeltelijk terecht.

Indien de verwerkingsverantwoordelijke de klacht niet of slechts gedeeltelijk honoreert, kan de betrokkene een klacht indienen bij de AP. De verwerkingsverantwoordelijke informeert de betrokkene over die mogelijkheid en geeft de contactgegevens door. Indien de verwerkingsverantwoordelijke oordeelt dat de klacht geheel of gedeeltelijk terecht is, wordt beslist om:

- a. het verzoek van betrokkene alsnog geheel of gedeeltelijk te honoreren;
- b. het verzet van betrokkene alsnog te honoreren;
- c. alsnog uitvoering te geven aan de in het reglement opgenomen regels, wat kan inhouden een handelen of een nalaten, waaronder begrepen een herstellen of een stoppen;
- d. de schade die betrokkene heeft geleden, waaronder eventuele immateriële schade, te vergoeden.

Indien de betrokkene van mening is dat de verwerkingsverantwoordelijke zijn plichten of verantwoordelijkheden op grond van de AVG niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, dan wel wanneer de betrokkene de uitleg die de verwerkingsverantwoordelijke geeft aan de wet- en regelgeving betwist, kan betrokkene een klacht indienen bij de AP.



12.11 Audio en video-opnamen

Als een inwoner een geluidsopname van een gesprek met een gemeentelijk medewerker wil maken dan mag dat. De inwoner moet daarvoor wel zelf actief deelnemen aan het bewuste gesprek, of handelen in opdracht van een deelnemer. Het opnemen van een gesprek moet vooraf aan worden gegeven. Ook een medewerker van de Gemeente 's-Hertogenbosch mag besluiten om een geluidsopname te maken. We maken hierbij gebruik van de spelregels die zijn opgesteld door de Nationale Ombudsman. De onderstaande spelregels gelden bij het maken van audio-opnamen:

- a. De gesprekspartner verstrekt aan de Gemeente 's-Hertogenbosch (en andere gesprekspartners) een kopie van de gemaakte geluidsopname als deze dat wenst of andersom als de gemeente de opname maakt;
- b. Een geluidsopname mag op geen enkele wijze worden bewerkt, tenzij dit wordt meegedeeld en met instemming;
- c. De geluidsopname is alleen bedoeld voor het terugluisteren van het gesprek in de huiselijke kring. De geluidsopname mag dus niet, geheel of gedeeltelijk, gepubliceerd of anderszins openbaar gemaakt worden (delen met anderen, online via social media en dergelijke). Dit mag alleen met toestemming van de andere gesprekspartij(en);
- d. Het maken van beeldopnames van een gesprek is niet toegestaan;
- e. Indien een gesprek bij een inwoner thuis plaatsvindt in een ruimte waar een camera (met of zonder geluid) aanwezig is, wordt dit voor de start van het gesprek verteld aan de medewerker. De medewerker kan er dan voor kiezen om het gesprek op een andere locatie plaats te laten vinden;
- f. Alleen als er zwaarwegende redenen zijn kan de gemeente het maken van een geluidsopname niet toestaan. In dat geval legt de medewerker van de Gemeente 's-Hertogenbosch uit wat die zwaarwegende redenen zijn. Wel zal een alternatief aangeboden worden dat kan bestaan uit:
 - het bieden van de mogelijkheid om een gemachtigde of derde mee te nemen naar het gesprek;
 - het opnemen door de Gemeente 's-Hertogenbosch dat afgeluisterd mag worden indien wenselijk;
 - het aanbieden van een globale schriftelijke weergave van het gesprek.

13. Plichten van de gemeente

13.1 Register van verwerkingen

Met ingang van 25 mei 2018 heeft de gemeente er extra verplichtingen bij gekregen. De gemeente is verplicht om te documenteren welke persoonsgegevens worden verwerkt, wat het doel ervan is, van wie of waar deze gegevens afkomstig zijn en met wie deze gegevens worden gedeeld. Daarnaast moeten we per verwerking documenteren en verantwoorden op basis van welke wettelijke grondslag de gemeente deze persoonsgegevens verwerkt.

13.2 Bewaartermijnen

De gemeente bewaart de persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor het uitvoeren van gemeentelijke taken, of zoals vastgelegd in de Archiefwet. In de AVG of UAVG worden geen bewaartermijnen genoemd. De hoofdregel is: bewaren mag zolang het noodzakelijk is voor het doel van de verwerking. In een aantal wetten zijn specifieke bewaartermijnen opgenomen voor bepaalde persoonsgegevens. Als geen bewaartermijn aanwezig is dan moet goed kunnen worden onderbouwd waarom persoonsgegevens voor een bepaalde termijn worden bewaard. Wanneer er nog persoonsgegevens opgeslagen zijn die niet langer nodig zijn voor het bereiken van het doel worden deze zo snel mogelijk verwijderd.

13.3 Vernietiging

Na afloop van de bewaartermijnen moeten de persoonsgegevens worden vernietigd of geanonimiseerd. Dit geldt niet alleen voor de gegevens zelf, maar ook voor kopieën en back-ups. Voor alle persoonsgegevens geldt dat de vernietiging onomkeerbaar moet zijn. Het gaat dus niet om het plaatsen van de bestanden in de prullenbak en de prullenbak legen, maar bijvoorbeeld om het overschrijven van data met nullen, enen en willekeurige karakters (data wiping). De gemeente draagt zorg voor tijdige verwijdering en vernietiging van de verwerkte en opgeslagen gegevens. Daartoe worden in opdracht van de afdeling jaarlijks schonings-, en vernietigingslijsten opgesteld.



13.4 Meldplicht datalekken

De meldplicht datalekken houdt in dat de gemeente zo snel mogelijk (binnen 72 uur) een melding doet bij de AP zodra een ernstig datalek zich heeft voorgedaan. Een datalek is een inbreuk op de beveiliging die grote nadelige gevolgen heeft voor de inwoner of voor de bescherming van de persoonsgegevens. Denk hierbij aan een kwijtgeraakte USB-stick met persoonsgegevens, een gestolen laptop of een inbraak op het netwerk. In geval van signalering van een datalek wordt de gemeentelijke procedure gevolgd. Medewerkers, verwerkers en derden zullen de inbreuk melden bij de FG. Indien een inbreuk waarschijnlijk ernstige nadelige gevolgen zal hebben voor de bescherming van persoonsgegevens wordt hiervan melding gedaan bij de AP. Wanneer een inbreuk waarschijnlijk ernstige nadelige gevolgen zal hebben voor de betrokkene, wordt ook de betrokkene in kennis gesteld. Alle datalekken worden gedocumenteerd. Op basis hier van kan de AP controleren of wij aan de meldplicht voldoen.

13.5 Verwerkersovereenkomsten

Verwerkersovereenkomsten worden afgesloten wanneer andere partijen – ook wel verwerkers genoemd – in opdracht van de gemeente persoonsgegevens verwerken. Denk aan een schuldhulpverlening instantie die van de gemeente de opdracht krijgt de schuldenproblematiek aan te pakken. Hiervoor krijgt de instantie toegang tot de gemeentelijke gegevens. Uiteraard moeten er duidelijke afspraken worden gemaakt. Denk hierbij aan welke gegevens men nodig heeft om haar taak uit te oefenen. Ook de manier waarop de organisatie de gegevens heeft beveiligd en wat zij moet doen bij een datalek. De gemeente heeft een standaard verwerkersovereenkomst die in al deze gevallen wordt gebruikt.

13.6 Bewustwording en training

De verwerkingsverantwoordelijke draagt zorg voor een regelmatige bewustwording van alle medewerkers. Dit om te verzekeren dat ze de processen van persoonsgegevensverwerking, de daarvoor geldende regels, de gedragscode en hun eigen rol daarin begrijpen en toe kunnen passen. De gemeente kan deelname aan deze scholing verplicht stellen.

13.7 Het Data Protection Impact Assessment (DPIA)

Met een DPIA worden de effecten en risico's van nieuwe of bestaande verwerkingen beoordeeld op de bescherming van de privacy. Dit geldt in het bijzonder bij verwerkingen waarbij nieuwe technologieën worden gebruikt. De gemeente 's-Hertogenbosch voert deze alleen uit wanneer:

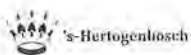
- er een (geautomatiseerde) verwerking plaatsvindt met een hoog risico,
- er een (geautomatiseerde) verwerking plaatsvindt waarvan de Autoriteit Persoonsgegevens heeft aangegeven dat daarvoor een DPIA verplicht is;
- er een grootschalige verwerking plaatsvindt;
- of wanneer er een grootschalige monitoring van openbare ruimten plaatsvindt.

13.8 Data Protection by Design en Data Protection by Default

Bij de aanschaf of ontwikkeling van producten, diensten, systemen of processen moet in de ontwerpfase en gedurende de gehele verdere levensduur van een product, dienst, systeem of proces, altijd rekening worden gehouden met de bescherming van persoonsgegevens (privacy by design). Dit gebeurt onder andere door systemen en processen zo in te richten dat standaard alleen die gegevens worden verwerkt die nodig zijn (privacy by default). Als blijkt dat bij een proces of systeem gevoelige of bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt en dit mogelijk een hoog privacyrisico met zich meebrengt dan zijn we verplicht om een DPIA uit te voeren.

13.9 Functionaris voor de gegevensbescherming

De gemeente heeft een functionaris voor de gegevensbescherming (FG) aangesteld. De FG is betrokken bij alle aangelegenheden die verband houden met de bescherming van persoonsgegevens. De taken van de FG zijn informeren, adviseren, toezicht houden, bewustwording creëren, en optreden als contactpersoon van de AP. De FG heeft een belangrijke coördinerende rol en adviseert over oplossingen ten aanzien van privacy en gegevensverwerking. De FG houdt vanuit een onafhankelijke positie intern toezicht op de manier waarop door de gemeente wordt omgegaan met persoonsgegevens. Belangrijk is ook dat de FG aan de voorkant een rol speelt bij de inrichting van processen. En als laatste is de FG het formele aanspreekpunt is voor inwoners als zij hun rechten als betrokkene willen uitoefenen. De bevoegdheden van de FG zijn opgenomen in het 'Reglement voor de Functionaris voor de Gegevensbescherming', zoals vastgesteld door het College van B&W. Het is niet de bedoeling dat de FG de taken op het gebied van bescherming van de privacy van de afdelingen overneemt. De afdelingen



hebben hun eigen verantwoordelijkheid in het goed omgaan met privacygevoelige gegevens. Voor vragen over privacy of deze toelichting kunt u contact opnemen met de FG via: privacy@s-hertogenbosch.nl

14 Verantwoordelijkheid

De sector, respectievelijk afdeling, is verantwoordelijk voor de wijze waarop zij persoonsgegevens verwerkt. De afdelingshoofden binnen de Gemeente 's-Hertogenbosch zien er op toe dat al wat in dit reglement is vastgelegd op een juiste en zorgvuldige wijze wordt uitgevoerd door de medewerkers die onder hun leiding en toezicht werken. Zij dragen er zorg voor dat de medewerkers op de hoogte zijn van de inhoud van het privacybeleid en de inhoud van dit reglement, evenals zich committeren aan en gedragen. Aan de medewerkers die vanuit hun functie persoonsgegevens inzien en verwerken worden autorisatierechten toegekend namens de beheerder conform het geldende autorisatieprotocol.

De FG of de medewerkers belast met privacy, zoals de Privacy Officer of Sectoraal Privacy Coördinator, kunnen adviseren ten aanzien van dan wel oordelen of een bepaalde gegevensverwerking conform het beleid en het reglement wordt uitgevoerd. Van operationele adviezen en oordelen van de Privacy Officer of Sectoraal Privacy Coördinator kan gemotiveerd worden afgeweken. Adviezen van de FG dienen altijd te worden opgevolgd. Als de aanwijzing(en) van de FG niet binnen een redelijke termijn wordt opgevolgd, wordt het volgende escalatiemodel gehanteerd:

1. De leidinggevende van de desbetreffende sector of afdeling wordt geïnformeerd en draagt verantwoordelijkheid voor de opvolging; Bij het niet opvolgen van de aanwijzing wordt:
2. De directeur van de desbetreffende sector wordt geïnformeerd en draagt verantwoordelijkheid voor de opvolging; Bij het niet opvolgen van de aanwijzing wordt:
3. De directeur Middelen & Dienstverlening wordt geïnformeerd en draagt verantwoordelijkheid voor de opvolging; Bij het niet opvolgen van de aanwijzing wordt: Het College geïnformeerd.

15 De 10 Gouden regels van privacy & informatiebeveiliging

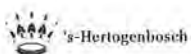
Om als gemeente 's-Hertogenbosch voor iedereen op een duidelijke en begrijpelijke wijze het belang van het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens, zijn er 10 regels opgesteld. Deze bestaan uit 6 regels die specifiek zien op het werken met (en verwerken van) persoonsgegevens. De andere 4 regels zijn de zien op de informatiebeveiliging, maar zijn ook van toepassing op het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens. Deze 10 regels worden gezamenlijk aangeduid als de 10 gouden regels van privacy & informatiebeveiliging. Iedere sector, afdeling en medewerker dient deze gouden regels te kennen, te respecteren en toe te passen in de dagelijkse werkzaamheden. Per sector of per afdeling is het mogelijk om binnen deze vaststaande 10 regels en de kaders een nadere invulling en toelichting te geven.

De 10 gouden regels zijn:

1. Behandel persoonsgegevens vertrouwelijk en integer
2. Verwerk niet meer persoonsgegevens dan nodig
3. Motiveer en leg vast wat je doet
4. Leg uit waarom we persoonsgegevens verwerken en wees transparant
5. Weet wanneer je persoonsgegevens mag delen met anderen
6. Ga zorgvuldig met persoonsgegevens om
7. Ga verantwoord om met wachtwoorden
8. Ken de risico's van e-mail, internet en sociale media
9. Ga verantwoord om met mobiele faciliteiten
10. Maak melding van beveiligingsincidenten

16. Wijziging en aanvullingen

Wijzigingen van of aanvullingen op het Algemeen Privacybeleid Gemeente 's-Hertogenbosch en/of het Algemeen Privacyreglement Gemeente 's-Hertogenbosch worden ter goedkeuring en vaststelling voorgelegd aan het College van Burgemeester en Wethouders.



De verschillende sectoren van de Gemeente 's-Hertogenbosch (w.o. WXL) kunnen aanvullende reglementen of overige regelingen dan wel uitvoeringsregels opstellen, waarmee invulling wordt gegeven aan het algemeen beleid en de kaders zoals vastgelegd in het Algemeen Privacybeleid en/of het Algemeen Privacyreglement van de Gemeente 's-Hertogenbosch. De goedkeuring en vaststelling van sectorale aanvullingen op het Algemeen Privacybeleid en/of het Algemeen Privacyreglement van de Gemeente 's-Hertogenbosch geschiedt door het Algemeen Management Team.

17. Inwerkingtreding en citeertitel

Dit reglement wordt aangehaald als Algemeen Privacyreglement Gemeente 's-Hertogenbosch en treedt in werking na vaststelling door het College van Burgemeester en Wethouder.

*De waarnemend secretaris,
mr. drs. J.W. Hansum MBA MCM
De Burgemeester,
drs. J.M.L.N. Mikkers*