

MEMO

Van Félicité Adams
Aan Wmo-adviesraden Drechtsteden en Alblasserwaard
Datum 21 december 2021
Betreft Reactie n.a.v. vragen Wmo-adviesraden over gegevensbescherming regionale afspraken preventie huisuitzettingen 2022-2025

Contactpersoon
F. Adams
T 078 770 47 33
E f.adams@dordrecht.nl

Geachte heer Slappendel,

Hierbij stuur ik de reactie op de vragen van de Wmo-adviesraden uit de regio over gegevensbescherming bij de regionale afspraken preventie huisuitzettingen Drechtsteden en Alblasserwaard 2022-2025. In het verlengde van de themabijeenkomst over beschermd wonen en opvang op 30 november jl. ontvingen op 5 december jl. alle Wmo-adviesraden van de 9 gemeenten die het betreft een memo met nadere toelichting op deze afspraken en de aandachtspunten rond gegevensbescherming. Daarop zijn reacties gekomen van de Inwonersadviesraad Zwijndrecht en de Adviesraad Wmo & Jeugd Dordrecht. Hieronder ga ik in op deze reacties.

Adviesraad Wmo & Jeugd Dordrecht

De Adviesraad Wmo & Jeugd Dordrecht geeft aan voorstander te zijn van het delen van informatie om huisuitzettingen te voorkomen, mits het delen zorgvuldig gebeurt. Omdat een huisuitzetting enorm schadelijk is en de samenleving veel geld kost, vindt de Adviesraad Wmo & Jeugd Dordrecht dat partijen er alles aan moeten doen wat mogelijk is om deze situaties te voorkomen. De adviesraad juicht toe dat succesvol beleid geborgd wordt.

De Adviesraad Wmo & Jeugd Dordrecht geeft aan een evaluatie te missen van de afspraken over gegevensbescherming bij de huidige PHU-afspraken. Met daarbij de opmerking dat er altijd aandacht moet zijn voor de menselijke maat. De AVG is ingevoerd gedurende de looptijd van de huidige afspraken. Deze zijn daar niet tussentijds op herijkt. Er staat nu alleen een artikel over privacy in. Hoewel er gedurende de looptijd van de huidige afspraken geen incidenten zijn geweest rond gegevensbescherming in het kader van preventie huisuitzettingen, is het van belang de nieuwe afspraken te toetsen aan de nieuwe kaders. De nieuwe afspraken worden grondig getoetst op gegevensbescherming door daartoe bij alle partijen aangestelde functionarissen of privacycoördinatoren.

De Adviesraad Wmo & Jeugd Dordrecht vraagt een keer per jaar inzage in de geanonimiseerde klachten over gegevensbescherming in het kader van de PHU-afspraken. Dat zou hen de kans geven om vanuit klantperspectief mee te kijken en de transparantie bevorderen. Om herleidbaarheid van klachten te voorkomen, kunnen we toezeggen dat er jaarlijks een rapportage van klachten wordt gedeeld op geaggregeerd niveau met een globale omschrijving van de ingediende klachten en wijze van afhandeling.

Inwonersadviesraad Zwijndrecht

De inwonersadviesraad Zwijndrecht heeft negen punten naar voren gebracht, die hieronder van een reactie zijn voorzien.

1) Zeker belangrijk om een folder te maken om aan de cliënt uit te leggen waarvoor hij tekent. Er wordt met heel veel instanties informatie gedeeld. Dat kan een klant, in een stressvolle situatie, niet onthouden.

Reactie: Wij streven ernaar een folder gereed te hebben op het moment dat de samenwerkingsafspraken worden ondertekend. Daarin wordt onder andere opgenomen met welke instanties informatie wordt gedeeld.

2) Geef de cliënt de tijd om goed na te kunnen denken.

Reactie: Als er gezien de ernst van de situatie noodzaak is om snel te handelen, dan zullen de betrokken partijen hierin goed overleg toe beslissen en daarbij altijd de proportionaliteit meewegen.

3) Het delen van privacygegevens via bijvoorbeeld Whats App is niet veilig. We hebben gemerkt dat hulpverleners elkaar toch op deze manier stukken doorsturen. Daarom pleiten we voor delen via vertrouwelijke e-mail

Reactie: In het privacyprotocol dat na afstemming met de adviesraden nog is toegevoegd aan de samenwerkingsafspraken, is dit opgenomen.

4) Wat betreft het delen van persoonsgegevens via de telefoon: je moet dan wel zeker weten dat je gesprekspartner is wie hij zegt te zijn.

Reactie: Het delen van volledige persoonsgegevens verloopt normaal gesproken via persoonlijk contact of beveiligde e-mail. Het kan een keer voorkomen dat telefonisch enkele gegevens gecheckt moeten worden. Bijvoorbeeld als een hulpverlener ergens op de stoep staat en de huurder/cliënt telefonisch niet te pakken krijgt, kan de hulpverlener telefonisch bij een collega of partner nagaan of de contactgegevens kloppen. Collega's en partners kennen elkaar en weten met wie zij informatie delen.

5) We missen een paragraaf over de digitale opslag en beveiliging

Reactie: In het bij punt 3) genoemde privacyprotocol bij de samenwerkingsafspraken hebben we hierover een artikel opgenomen.

6) We adviseren bij elk document aan te geven of het vertrouwelijk is, ook als je het deelt via e-mail

Reactie: Gegevens en documenten die worden verwerkt in het kader van preventie huisuitzettingen zijn per definitie vertrouwelijk en worden ook als zodanig behandeld door de betrokken partijen.

7) We zouden als cliënt willen weten welke stukken er over en van mij doorgestuurd worden naar een andere partij. Waar kan de cliënt dat terugvinden?

Reactie: Deze informatie nemen we op in de onder punt 1 te ontwikkelen folder.

8) We maken ons zorgen over de informatie die het Sociale Wijkteam de afgelopen vijf jaar heeft verzameld over cliënten. Het Sociale Wijkteam heeft een bewaartermijn van 20 jaar. Uit recente ervaring bleek dat ze geen informatie hadden van contactmomenten van een cliënt over de afgelopen vijf jaar. Er wordt nu gewerkt met een ander systeem. De vraag is waar zijn de gegevens van het oude systeem gebleven en wie heeft toegang?

Reactie: Deze vraag kan het Sociale Wijkteam het beste zelf beantwoorden. We hebben de vraag alvast doorgestuurd en vernemen graag met wie contact kan worden opgenomen voor de verdere afhandeling.

9) We vinden dat de privacy niet in de weg moet staan van een effectieve hulpverlening. Wat ons betreft kunnen, onder dringende omstandigheden en als men zonder deze gegevens het doel niet kan bereiken, de hulpverleners toegang krijgen tot de noodzakelijke privacygevoelige informatie.

Reactie: Bij de uitvoering van de samenwerkingsafspraken preventie huisuitzettingen zullen partijen de grootst mogelijke zorgvuldigheid betrachten als het gaat om het delen van persoonsgegevens. Persoonsgegevens worden alleen verwerkt indien noodzakelijk. Het belang van de huurder/cliënt zal daarbij altijd voorop staan.

10) Tot slot: goed te lezen dat door samenwerking het aantal huisuitzettingen vermindert.

Reactie: Wij hopen dat deze trend zich voortzet met de nieuwe samenwerkingsafspraken.