Onderzoek omgang privégegevens

Aan	Bestuur gemeenschappelijke regeling WAA
CC	Colleges van B&W van de gemeenten Venlo, Beesel en Bergen, Gemeenteraden Venlo, Beesel en Bergen, OR WAA
Van	Cliëntenraad Wsw
Betreft	Reactie Onderzoek omgang privégegevens Wsw'ers
Datum	4 september 2014
Brief	10

Geacht Bestuur,

Hartelijk dank voor uw reactie van 28 augustus 2014 op onze brief van 4 juni en het rapport "Privacy, onderzoek omgang privacygegevens Wsw'ers". Wij zijn als Cliëntenraad Wsw verheugd dat u ons rapport serieus neemt en de ingezette acties, zoals verwoord door mevrouw Schütt, Directeur Talentontwikkeling/P&O van de WAA, onderschrijft.

Wij vinden het als Cliëntenraad Wsw gepast dat wij reageren op uw brief en de brief van de WAA-groep aan u gericht en willen nog een paar kanttekeningen plaatsten bij de conclusies die door u én de WAA-groep geformuleerd zijn. Wij hopen dat onze reactie een bijdrage levert aan de beeldvorming over onze doelgroep. Wij achten dit relevant omdat u als gemeenten met de komst van de Participatiewet voor diverse keuzes staat waarin juiste beeldvorming ten aanzien van onze doelgroep naar onze mening essentieel is voor goed (vooraf doordacht) beleid.

Allereerst in reactie op de brief van de WAA-groep:
Wij zullen niet punt voor punt reageren, zeker ook om niet te verzanden in een welles-nietes discussie wat naar onze mening afbreuk doet aan de boodschap. Daarom zullen wij 3 opvallende zaken uit deze brief toelichten.

1. Misschien is het u ook opgevallen dat in deze brief nergens melding wordt gemaakt van de Wsw-werknemers zelf, daarmee krijgen wij de indruk dat (een deel van) de boodschap die wij over willen brengen toch niet goed overgekomen is. Om een voorbeeld te geven: op pagina 5 punt 6 verwoordt mevrouw Schütt het correct als zij zegt dat wij als Cliëntenraad Wsw voorstaan dat *iedereen* ingelicht dient te worden over de regels rondsom privacy. Zij vervolgt echter met de tekst: " Wij zullen onze *professionals* nogmaals voorlichten [..] We bezinnen ons momenteel op een programma *voor onze professionals* [..] *Daar waar Wsw-medewerkers hiernaar informeren*, zullen zij door de betrokken personeelsconsulent of talentontwikkelaar vanzelfsprekend worden voorgelicht over hun rechten met betrekking tot privacy."

Wanneer je als bedrijf voorstaat een mensontwikkelbedrijf te zijn (bladzijde 1 punt 1), dan is het onze mening dat nu juist belangrijk is aan mensen zelf te leren wat hun rechten zijn en zorgen dat zij voldoende handvatten geboden krijgen om voor deze rechten op te komen. Iemand die zelf informeert naar de mogelijkheden is waarschijnlijk al geen gemiddelde Wsw'er. Daarom zou, zeker in deze tijd waarin zelfredzaamheid en eigen kracht gepromoot wordt door de overheid, een mensontwikkelbedrijf **actief** mensen moeten informeren en niet passief wachten op eventuele vragen.

2. Wij blijven bij onze constatering dat het voor een Wsw'er nagenoeg onhaalbaar is om zijn of haar recht te krijgen. Daar hebben wij gegronde redenen voor. Als u kijkt naar punt 2, bladzijde twee van de brief van de WAA-groep, kunt u lezen dat: "vanuit zijn positie als teamleider" het de heer S. bekend had moeten zijn welke wegen hij kan bewandelen. Feit is echter dat de heer S. deze stappen al genomen had maar het hem niet duidelijk werd, sterker nog er werden met regelmaat tegenstrijdige mededelingen gedaan, door én de P&O consulent én zijn baas én de jurist van de WAA.

Als je als teamleider al geen helder antwoord kunt krijgen dan is dat voor een Wsw'er op de werkvloer echt onhaalbare kaart. Sommigen van hen weten zelfs niet eens hoe ze een telefoongesprek moeten voeren, laat staan dit soort zaken uit te zoeken. De heer S. en zijn collega hebben meerdere wegen bewandeld maar kregen bijvoorbeeld deze reactie: *"Onderstaande vragen s.v.p. in de lijn bespreken."* Daaruit blijkt niet dat *"het zeker te doen gebruikelijk [is] dat medewerkers ook buiten de hiërarchische lijn gesprekken hebben"* (blz. 4.4). Het punt is nu juist (zie punt 2 bladzijde 2) dat een Wsw'er binnen de WAA niet gehoord wordt. Als dat zo zou zijn dat had het hele onderzoek niet plaats hoeven vinden of was er uit het onderzoek een andere conclusie gekomen.

Wij willen hier als Cliëntenraad Wsw heel duidelijk over zijn: ons rapport wordt nu voorgesteld als één casus, maar als u goed leest dan schrijven wij dat wij meerdere meldingen gekregen hebben. Wij halen hierbij nog eens aan wat wij in de inleiding van ons rapport schrijven: *"In de loop van het jaar 2013 en begin 2014 krijgen wij als cliëntenraad Wsw meldingen binnen dat er onzorgvuldig om wordt gegaan met de privacy van Wsw'ers, met name rondom de individuele ontwikkelplannen van cliënten. Er is een lijst van 35 personen die soortgelijke zaken meemaken."*

Voor de duidelijkheid: de heer S. is teamleider en kan ook in de dossiers van zijn medewerkers kijken. Zij hebben dezelfde privacygevoelige informatie, formuleringen en mededelingen in hun POP staan als de heer S., maar het is niet aan hem deze informatie te gebruiken als basis voor een onderzoek. Daarom hebben de heer S. en de Cliëntenraad Wsw besloten om de heer S. als voorbeeld aan te halen. Dit zodat de privacy van anderen zeker niet in het geding zou kunnen komen. Bovendien stellen wij als Cliëntenraad Wsw natuurlijk geen onderzoek in als wij niet meer meldingen hierover hebben gekregen. Wij zijn geen individuele klachtencommissie en dit is geen incident of een enkele casus geweest.

De boodschap aan u moet zijn dat het voor een Wsw-werknemer niet haalbaar is om een eenduidig antwoord te krijgen. In het bijzonder als een teamleider als de heer S. zich al in het nauw gedreven acht als hij vragen stelt. Dit hebben wij als Cliëntenraad Wsw ook geconstateerd en heeft ook onze voorzitter aan den lijve ondervonden in het gesprek dat de heer S. en zij hadden op 8 mei 2014.

Het mag en kan niet zo zijn dat geïmpliceerd wordt dat de heer S. de enige is binnen de WAA die dit meemaakt. Ook niet dat alle communicatie via e-mail is verlopen. Het zou de WAA-groep sieren als zij de verantwoording zouden nemen over hun eigen handelen en het handelen van hun professionals en daarbij het gebrek aan kennis over zaken niet afwentelen op diegene die zijn nek uit steekt om het beter te maken voor de mensen op de werkvloer.

U dient er terdege rekening mee te houden dat we op het punt staan van een grote verandering en dat onze mensen straks bij reguliere werkgevers terecht gaan komen. Als hun belangen in een beschermde omgeving al niet ondersteund worden, wat staat hen dan in een reguliere omgeving te wachten als zij overgedragen worden vanuit deze beschermende omgeving? Het is onze taak als Cliëntenraad Wsw om u als gemeenten daarop te wijzen zodat u hier vooraf rekening mee kunt houden.

3. Het aantal tegenstrijdigheden in de reactie van WAA-groep is opvallend en wij zetten ze hier op een rij. Onder vindt u toelichting op deze reacties vanuit het standpunt van de Cliëntenraad Wsw. Wel vinden wij het belangrijk te beklemtonen dat wij, ondanks sommige reacties in de brief, te spreken zijn over de acties die op dit moment door WAA-groep worden ondernomen en waardering hebben voor de wijze waarop (voor zover wij daar inzicht in hebben) zij nu in de praktijk aan het handelen zijn. Wij hopen uiteraard dat deze trend zich doorzet.

Schrijft dit	**In tegenstelling tot**
Blz. 2 punt 1 Het middelmanagement 'goed geïnformeerd is over de geldende wet- en regelgeving rondom privacy en het privacyreglement	Blz. 3 punt 4 Dat de richtlijnen in de casus van de heer S., door de betrokken professional ongeoorloofd overschreden zijn, is wat ons betreft duidelijk.
Blz. 3 punt 5 Deze constatering *[er is geen controle hoe er met privacy omgegaan wordt]* is naar onze overtuiging incorrect. WAA kent regelgeving rondom privacy in relatie tot dossierbeheer.	Zie bovenstaande *Geïnitieerde vervolgacties:* Blz. 6.6 Op dit moment wordt een programma ontwikkeld voor onze professionals, om het thema privacy in te bedden in de veranderende rol van de professional. Blz. 6.8 Alle dossiers zullen systematisch worden gescreend [..]

Blz. 3 punt 5 *(Reactie op constatering van Cliëntenraad dat er geen controle is hoe er met privacy omgegaan wordt)* Tevens wordt de autorisatiestructuur van het geautomatiseerde personeelsinformatiesysteem beheerd, gecontroleerd en jaarlijks doorgelicht. [..] Verder is het verwijderen en bewaren van personeelsdossiers uit de archiefkast, **van medewerkers die uit dienst zijn getreden**, eveneens een gestructureerde planmatige activiteit.	Blz. 4 punt 5 *(Reactie op aanbeveling een vast controlepunt rondom het controleren van afspraken privacy en integer)* We ondersteunen deze aanbeveling volledig en zullen onderzoeken op welke wijze hieraan vorm en inhoud kan worden gegeven, en wat nodig is om dit te organiseren. Blz. 5.5 Aanleiding hiertoe is dat niet alle stukken opgeslagen zijn in het digitale personeelsinformatiesysteem. Blz. 5.5 Helaas hebben wij moeten constateren dat dit onvoldoende was om alle leidinggevende ertoe te bewegen niet langer schaduwdossiers bij te houden.
Blz. 3 punt 6 Verder zijn we ervan overtuigd dat onze professionals in de basis berekend zijn voor hun taak. We constateren verder dat elke professional (medewerker) zich in de veranderende rol, houding en gedrag [..] op zijn/haar eigen wijze en in zijn/haar eigen tempo eigen maakt.	Blz. 4.4 We kunnen ons wel voorstellen dat een niet open communicatie tussen de leidinggevende en medewerker, of moeizame relatie, ertoe kan bijdragen dat een leidinggevende hier anders over oordeelt. Binnen WAA wordt er juist op gestuurd, dat een leidinggevende in een dergelijke situatie assistentie vraagt of hulp inroept [..].

Blz. 2.1
Er is een verschil tussen betrokkenheid bij de persoonlijke situatie van een medewerker, en deze situatie uitschrijven in een officieel document, dat toegankelijk is voor derden en waarop conclusies gemaakt worden aangaande de toekomst van de werknemer.

Blz. 3.5
Ons punt is niet de registratie maar de controle op de registratie. Hier wordt vermeld dat alleen de autorisatiestructuur gecontroleerd wordt. Niet de daadwerkelijke inhoud van de documenten.

Blz. 3.5
Hoe zit het dan met de medewerkers die nog in dienst zijn?

Blz. 3.6
Van professionals mag in alle redelijkheid verwacht worden dat zij privacywetgeving die ingesteld is op 6 juli 2002, na bijna 12 jaar wel onder de knie hebben. Daarbij lijkt het ons dat wanneer een bedrijf regels instelt deze nageleefd dienen te worden en niet op 'eigen wijze' ingevuld en uitgevoerd kunnen worden?

Blz. 4.3
Wat wij aanbevelen is zorg te dragen dat er één dossier is. Hier wordt door de WAA-groep geen antwoord op gegeven. Het is onze mening dat het hanteren van twee dossiers verwarring en fouten in de hand werkt.

Tot slot nog punt 9 op pagina 6. Mevrouw Schütt heeft op 22 mei alleen de voorzitter uitgenodigd voor een gesprek. Dit was vóórdat wij ons rapport afgerond hadden en voordat wij dit aan de gemeente kenbaar hebben gemaakt. De uitnodiging was om door te praten over het privacybeleid en onze feedback ter harte te nemen. Op dat moment hadden wij echter nog geen feedback uit laten gaan. Op 26 mei hebben wij, in overleg met een beleidsmedewerker, de volgende reactie gegeven:

"Bedankt voor uw bericht, wij stellen het als cliëntenraad Wsw op prijs dat u onze feedback ter harte wilt nemen. Als adviesorgaan van de gemeenten Venlo, Beesel en Bergen, is voor ons de geijkte volgorde om eerst de gemeenten te adviseren. Zij zijn dan de aangewezen personen om de verdere gang van zaken te bepalen. Deze week zullen wij ons onderzoeksverslag af hebben waarin wij ook aanbevelingen zullen doen. In onze vergadering van 3 juni zal dit dan besproken worden met de gemeenten. Ik zal dan overleggen of zij willen dat wij dit verslag ook met jullie delen.
Ik hoop u zo voldoende geïnformeerd te hebben."

Het onderzoeksrapport is vanuit de gemeenten aan de WAA-groep gestuurd. Mocht u als gemeenten willen dat wij als cliëntenraad Wsw in gesprek gaan met mevrouw Schütt dan zijn wij daar uiteraard toe bereid, met de kanttekening dat wij dan graag iemand van de gemeenten aanwezig willen hebben bij dit gesprek.

Reactie op de brief van u als GR

Ons advies met betrekking tot het instellen van een Ombudsman was gericht aan de gemeenten en niet aan de WAA. Wij blijven van mening dat dit noodzakelijk is, zeker met het oog op de toekomst en het belang van goede cliëntondersteuning. In de Wmo 2015 is ook opgenomen dat er onafhankelijke cliëntondersteuning moet zijn voor alle doelgroepen en alle domeinen van het leven. De gemeente moet deze zo organiseren dat die onafhankelijk is van de gemeentelijke dienstverlening en uitgaat van het belang van de cliënt[1]. Wij vinden onze aanbeveling daarom het heroverwegen waard en verzoeken u, en de drie gemeenteraden, deze aanbeveling te over te nemen op basis van bovenstaande toelichtingen.

[1] http://www.landelijkeclientenraad.nl/Content/Downloads/07_Handreiking%20clientondersteuning_update.pdf (04-09-2014) Zie bladzijde 14 paragraaf 2.3

Overigens zou, als er in de ogen van de WAA-groep al voldoende mogelijkheden zijn, de u misschien bekende actie die nu ingesteld is met betrekking tot de oproep dat mensen zich wenden tot een onafhankelijk vertrouwenspersoon niet nodig hoeven zijn. Wij gaan er echter vanuit dat er dusdanig veel meldingen binnen komen dat uw conclusie door u herzien zal worden en wij worden graag op de hoogte gehouden van deze ontwikkelingen.

Dan willen wij nog reageren op punt 7 waarin wij de gemeenten vragen een onderzoek in te stellen naar een aantal specifieke onderwerpen. De WAA-groep onthoudt zich in haar reactie van een standpuntbepaling. Het lijkt ons voor de hand liggen dat als het werkapparaat geen standpunt hierover in wil nemen het bestuur dat dan wel zou moeten doen. Wij vinden in het antwoord van de WAA-groep geen antwoord op de vraag waaruit blijkt dat het belang van de cliënt voorop staat. Zie onder reactie punt 1 op bladzijde 1 van dit document. Een onafhankelijke toetsing van de geïnitieerde vervolgacties ontbreekt in onze ogen. Wij denken dat de indruk vermeden moet worden dat 'wij van wc-eend, wc-eend adviseren', dat is niet in het belang van onze Wsw'ers.

Graag ontvangen wij binnen 4 weken een schriftelijke reactie op deze brief.

Hoogachtend,

Cliëntenraad Wsw Venlo, Beesel en Bergen

Namens dezen,

Anita M.Th. Hütten
Voorzitter

Cliëntenraad Wsw Venlo, Beesel en Bergen
St. Petrusstraat 2
5854 BB Bergen
Telefoon: 06-14650498 (Voorzitter) 06-48532121 (Secretaris)
E-mail: wswclientenraad@live.nl
Website: http://www.participatieonline.nl/