

# SAMENVATTING

## Ketenoverleg

Overleg tussen verschillende overheidsinstanties die allemaal deel uitmaken van de oplossing van het probleem van de burger. Het gaat in dit onderzoek om hulp- en zorgvragen van burgers. Het doel van een ketenoverleg is met elkaar samenwerken om de burger optimaal te helpen.

### Quotes van burgers:

“Waar gaat het mij om? Ik wil dat mijn privacy gewaarborgd is.”

“Wat mij verbaast is dat deze gegevens wel aan een particuliere organisatie worden verstrekt en niet aan de desbetreffende persoon zelf.”

## Aanleiding van het onderzoek

Overheidsinstanties voeren steeds vaker overleg met ketenpartners om problemen van de burger op te lossen. Zo ontlasten ze de burger. De ombudsman vindt dat een goede ontwikkeling. De inwerkingtreding van de (Uitvoeringswet) Algemene verordening gegevensbescherming ((U)AVG) brengt de privacy van burgers en het delen van gegevens weer extra onder de aandacht. Bij instanties die samenwerken in ketenoverleggen, roept dit vragen op: voor een optimale dienstverlening willen zij gegevens delen, maar mag dat wel?

## Overheidsinstanties hebben aandacht voor privacy, maar missen kaders

- De instanties die deelnemen aan ketenoverleggen, zeggen dat zij de privacy van burgers belangrijk vinden. De komst van de (U)AVG heeft dit bewustzijn vergroot.
- Privacyvraagstukken lijken bij de ketenoverleggen die de ombudsman heeft bijgewoond, geen grote belemmeringen te vormen om gegevens te delen ten behoeve van de samenwerking.
- Deskundigen op het gebied van privacy vinden het een probleem dat er geen duidelijke juridische kaders zijn voor gegevensdeling in ketenoverleggen.
- Deze deskundigen zien dat instanties daardoor terughoudend zijn in het delen van gegevens, uit angst om fouten te maken.

## Het is voor burgers niet duidelijk of de overheid hun recht op privacy respecteert

- Burgers denken verschillend over hun privacy en het delen van gegevens.
- Ze weten dat de overheid hun recht op privacy moet respecteren, maar kunnen moeilijk achterhalen wat de regels zijn en waar ze terecht kunnen met vragen hierover.
- Ze willen niet dat overheden gegevens met elkaar delen zonder dat zij dat weten. Maar in de praktijk is niet altijd duidelijk welke instanties met welk doel gegevens delen.
- Ze willen zelf iets te zeggen hebben over welke gegevens instanties met elkaar delen.

## Onderzoeksvraag

Hoe kan de overheid burgers optimaal helpen via ketenoverleggen en tegelijk hun recht op privacy respecteren?

### Quotes van professionals:

“Maximale samenwerking met minimale gegevensdeling.”

“Zonder de burger geen samenwerking.”

## Uitgangspunten voor overheden

### Werk samen

- Werk samen vanuit het perspectief van de burger en betrek de burger erbij.
- Deel alleen de gegevens die nodig zijn om het doel van de samenwerking te bereiken.
- Zie privacy als voorwaarde voor goede samenwerking en zoek met de burger passende oplossingen voor belemmeringen.
- Maak afspraken over welke gegevens worden vastgelegd en waar.

### Wees transparant

- Praat met en niet over de burger. De burger is partner in het ketenoverleg.
- Wees duidelijk en open naar de burger over welke gegevens je deelt, hoe je dat doet en waarom.
- Spreek af bij wie de burger terecht kan met vragen of zorgen.

### Gebruik je professionaliteit

- Wees je bewust van het recht op privacy van de burger en bekijk de gegevensdeling vanuit zijn perspectief.
- Wees integer, proactief en betrouwbaar in je afwegingen rond gegevensdeling: weet wat je, vanuit je eigen rol en taak, nodig hebt en wat je met anderen kunt delen om het doel van de samenwerking te bereiken.
- Vertrouw op elkaars professionaliteit.

## Conclusie

Het uitgangspunt van de Nationale ombudsman is dat de burger een partner is in het ketenoverleg. Dit vraagt om een open en doorlopend gesprek tussen de professionals en de burger over welke gegevens instanties delen, hoe dit gebeurt, met wie en met welk doel. De burger kan in dit gesprek laten weten hoe hijzelf betrokken wil zijn in het ketenoverleg en wat zijn grenzen met betrekking tot gegevensdeling zijn. Met een transparante en professionele houding doet de overheid recht aan wat de burger van haar mag verwachten. Dat betekent dat de overheid de burger bij het ketenoverleg betreft en met hem samenwerkt.