**Kort verslag met jurist (privacy officer) xxxx xx xxxxx van de gemeente Nijmegen**

Onderwerp: juridisch aspecten van het delen van persoonsgegevens

Datum: maandag 17 mei 2021

Aanwezig: xxxxxx xxxxxx, xxxx xxxxxxx, xxxxx xxxxxxxx, xxxx xx xxxxx

**Huidige situatie**

In de huidige situatie worden tussen inwoners en medewerkers van de gemeente gegevens uitgewisseld. Bijvoorbeeld informatie over de status van een verhuizing. Of over de reden van het niet (volledig) uitbetalen van de uitkering. Of over de status van een aanvraag voor aanvullend inkomen.

*Vraag 1*: In veel gemeente worden voorafgaande aan het inhoudelijk deel van het gesprek een aantal controlevragen gesteld om vast te stellen of de persoon is wie hij zegt te zijn. Mogen gemeentelijke medewerkers dergelijke gesprekken voeren na het doorlopen van deze controlevragen? Maakt het daarbij nog uit of een KCC medewerker of een vakspecialist het contact met de inwoner heeft?

Antwoord xxxxxx mbt huidige situatie:

Vanuit AVG oogpunt ziet xxxxxx de volgende aandachtpunten mbt het huidige proces:

* In de huidige situatie wordt (vaak) te snel gevraagd naar privacygevoelige informatie zonder dat (voldoende) duidelijk is of dit noodzakelijk is.
* Daarnaast wordt privacygevoelige informatie opgeslagen op plaatsen waar het niet opgeslagen hoeft te worden, bijvoorbeeld in terugbelnotities die ‘voor altijd’ opgeslagen worden in het KCS
* Daarbij is de vraag of de uitgebreide toelichting in een terugbelnotitie überhaupt noodzakelijk is (kan het korter in steekwoorden, zonder privacygevoelige gegevens).
* Tot slot is de vraag of er wellicht restricties moeten zijn voor (sommige) KCC medewerkers mbt privacygevoelige informatie in (sommige) systemen?

**Vragen bij inzet ID Contact**

Door contact op te nemen via ID Contact doorlopen inwoners een authenticatieproces. Dit kan zowel plaatsvinden voorafgaande het contact (bij Bellen) als tijdens het contact (bij Chat en Video). De KCC medewerker ziet, op het moment dat het contact wordt aangeboden, de attributen (gegevens) die de inwoner heeft ‘vrijgegeven’. Daarmee weet de KCC medewerker dat de inwoner is die hij zegt te zijn en gebruikt hij de attributen om de benodigde informatie op te zoeken. Om deze vervolgens te delen met de inwoner (over een veilige verbinding).

**Opmerking** xxxxxx **mbt meerwaarde ID contact:**

Dit is de grote meerwaarde van ID Contact: ‘de zekerheid dat iemand is wie hij zegt te zijn’, data-minimalisatie’ en ‘geen opslag van gegevens binnen ID Contact’. Dit voldoet aan drie belangrijke pijlers vanuit de AVG.

**Mogelijk requirement:**

Dit bracht ons op het volgende: het kan zijn dat een inwoner kiest voor contact via ID Contact en dat hij/zij zijn attributen vrijgeeft zonder dat dit noodzakelijk blijkt (het kan zijn dat de vraag ook zonder deze attributen beantwoord had kunnen worden). Vanuit ID Contact kunnen we nadenken over de optie om de attributen niet direct zichtbaar te maken bij de KCC agent, maar dat nog een extra handeling (druk op knop) nodig is om de attributen zichtbaar te maken.

*Vraag 2*: We doen even de aanname dat een groot deel van de vragen inhoudelijk afgehandeld (kunnen) worden door de KCC medewerkers. Stel nu dat een telefonische vraag complex is en doorverbonden moet worden naar een vakspecialist in de backoffice. Moet de inwoner dan opnieuw bij de vakspecialist identificeren/authentiseren? Of is het, bij warm doorverbinden, voldoende dat de KCC medewerker aangeeft dat authenticatie reeds heeft plaatsgevonden?

**Antwoord** xxxxxx**:**

Als in de systemen (bijvoorbeeld het KCS) wordt vastgelegd dat de betreffende inwoner (naam) op dat moment (datum en tijdstip van contact) geauthentiseerd (vinkje achter ‘geauthentiseerd’) is warm doorverbonden met medewerker (naam) dan is dit voldoende. Met ander woorden: dan hoeft de vakspecialist de inwoner niet opnieuw te laten authentiseren.

> Kaartje op toekomstbacklog aangemaakt

*Vraag 3:* Stel dat betreffende vakspecialist op dat moment niet beschikbaar is. Er wordt dan een terugbelnotitie opgesteld door de KCC medewerker. Als de inwoner het authenticatieproces heeft doorlopen en de KCC medewerker heeft het meegestuurde telefoonnummer in het scherm kunnen controleren, mag een vakspecialist dan bij terugbellen gegevens delen? Of moeten er dan alsnog controlevragen gesteld worden? Of zou volgens de letter van de wet dan ook authenticatie moeten plaatsvinden?

**Antwoord** xxxxxx**:**

Dit is in principe een nieuw contact met de inwoner. Er moet op dat moment opnieuw worden vastgesteld dat de inwoner is wij hij zegt te zijn. Xxxxxx xxxxx xxxxxxxx xxxxxxxxxx xxxxxx xxxxx (verwijderd obv WOB: 10.2.9)