



# Uitwerking AVG Stadsbeheer

Versie 2024 1.3

# **Uitwerking AVG Stadbeheer**

**Wij faciliteren een toekomstbestendige en leefbare openbare ruimte”**

Versie 2024-versie 1.3 DEFINITIEF

# Inhoud

Uitwerking AVG Stadbeheer .....	1
Inleiding.....	3
Aanleiding en doel.....	3
Doel.....	3
Stadsbeheer .....	4
BUREAU FYSIEK .....	4
BUREAU DIENSTVERLENING .....	4
BUREAU BEWONERSCONTACT .....	4
AVG-plan Stadsbeheer 2024 .....	5
Methode .....	5
Inzet van digitale systemen .....	6
Meld- en herstel.....	6
Tribe.....	6
Sigmax .....	6
MijnWijkplan.....	6
Uitwerking in (deel)processen).....	6
Verbeterplan .....	7
Knelpunten.....	7
Uitvraag Controlplan 2023.....	8
Samenvatting.....	9
Algemene afdronk.....	9

# Inleiding

## Aanleiding en doel

Sinds 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. De AVG schrijft voor hoe organisaties om moeten gaan met het verzamelen, verwerken, opslaan en verwijderen van persoonsgevoelige informatie.

De volgende regels moeten worden gevolgd:

- transparantie: de persoon van wie de gegevens verwerkt worden, is hiervan op de hoogte, heeft hiervoor toestemming gegeven en kent zijn rechten.
- Gerechtvaardigd doel: de persoonsgegevens worden voor een welbepaald gewettigd doel verzameld, en mogen niet voor andere zaken gebruikt worden.
- gegevensbeperking: enkel de gegevens die voor het beoogde doel noodzakelijk zijn, mogen worden verzameld.
- juistheid: de persoonsgegevens moeten correct zijn en blijven.
- bewaarbeperking: de persoonsgegevens mogen niet langer bewaard worden dan nodig voor het beoogde doel.
- integriteit en vertrouwelijkheid: de persoonsgegevens moeten beschermd worden tegen toegang door onbevoegden, verlies of vernietiging.
- verantwoording: de verantwoordelijke moet kunnen aantonen aan deze regels te voldoen.

## Doel

Met de resultaten uit de inventarisatie en reeds getroffen maatregelen zoals de inzet van het Meld- en Herstel-portal en Tribe willen we als Stadsbeheer *in control* komen en zijn op het gebied van gegevensverwerkingen binnen de afdeling. Meer concreet; we willen in beeld hebben bij welke processen en/of organisatieonderdelen er binnen de afdeling Stadsbeheer gebruik gemaakt wordt van de verwerking van persoonsgegevens, hoe met deze persoonsgegevens omgegaan wordt, wat onzekerheden en risico's zijn en hoe we met deze risico's om moeten of willen gaan (risicobereidheid en of proportionaliteit). Om zo meer inzicht en grip te krijgen op de AVG bij de afdeling Stadsbeheer en te kunnen bepalen welke aanvullende acties er nodig zijn om de afdeling geheel AVG-proof te krijgen en te houden. Hierbij is gekeken naar gebruikte systemen, processen en gegevens en naar welk gedrag en bewustzijn daarvoor nodig is onder medewerkers.

Daarnaast draagt dit onderzoek bij aan de jaarlijkse verantwoording van de afdeling Stadsrealisatie aan de Functionaris Gegevensbescherming (FG). De afgelopen jaren is de rol van de Functionaris Gegevensbescherming (FG) en de Privacy Officer (PO) verder gepositioneerd en geprofessionaliseerd in de organisatie. Zij hebben een controlerende (FG) en adviserende (PO) rol wat betreft de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens.

# Stadsbeheer

De afdeling **Stadsbeheer** is een uitvoeringsafdeling voor voornamelijk de programma's bereikbaarheid en openbare ruimte. Toezichthouden is een van de belangrijke taken van Stadsbeheer. Wij houden toezicht op de kwaliteit van de openbare ruimte, we zien toe op de leefbaarheid voor bewoners en gebruikers en handhaven waar nodig. We werken op regie waarbij we toezicht houden op de geleverde prestatie van onze contractpartijen, en dat onze middelen efficiënt en effectief worden ingezet om de doelen van ons bestuur te behalen. Dat toezichthouden doen we gezamenlijk, maar vanuit verschillende bureaus. Onze afdeling bestaat uit de bureaus Fysiek, Dienstverlening en Bewonerscontact en wordt ondersteund door de staf.

De medewerkers van Stadsbeheer hebben ook veel contact met de inwoners en ondernemers uit de stad. Dagelijks bereiken ons vele vragen en verzoeken. Deels handelen we deze af door de inzet van digitale systemen zoals de meld- en herstel-applicatie, en het platform MijnWijkplan. Een belangrijk deel van de vragen en verzoeken bereiken ons ook via de telefoon, e-mail en vanuit de gesprekken in de wijken. Het is daarbij belangrijk om zorgvuldig om te gaan met de persoonsgegevens van de inwoners en ondernemers.

Binnen Stadsbeheer zijn in totaal ca. 200 medewerkers werkzaam in verschillende functies op zowel strategisch en tactisch als op operationeel niveau. De afdeling bestaat daarbij uit een 3-tal bureaus. Daarnaast ondersteunt de staf de verschillende bureaus bij bureau-overstijgende thema's zoals het afdelingsplan en AVG.

## BUREAU FYSIEK

Bureau Fysiek zorgt voor de technische instandhouding van de openbare ruimte. Het bureau is verantwoordelijk voor het dagelijks onderhouden van de openbare ruimte, de programmering van de onderhoudsmaatregelen, het doen van aanbestedingen, het bijhouden van beheersystemen, het doorvertalen van beleidswijzigingen, de contacten met de aannemers, controleren van de werkzaamheden en adviseren van de bewoners bij participatieprojecten.

## BUREAU DIENSTVERLENING

Bureau Dienstverlening houdt zich bezig met verkeerszaken, parkeren, evenementen, havens, markten, afval en reiniging. Het bureau is verantwoordelijk voor de doorstroming van de stad, het faciliteren en ondersteunen van evenementen en markten en contractmanagement. Zoals het contractbeheer met Dar voor de afvalinzameling en stadsreiniging en Spie voor de openbare verlichting.

## BUREAU BEWONERSCONTACT

Bureau Bewonerscontact heeft de directe contacten met de bewoners en gebruikers van de openbare ruimte. Het team wijkregie is de spin in het web van het ruimtelijke domein. Het heeft overzicht in doelen, ontwikkelingen en actualiteiten van de verschillende stadsdelen en is hierin de verbinder tussen de verschillende lagen binnen de organisatie en naar de bewoners. De regisseurs weten wat er buiten speelt, vertalen het gebruikersperspectief en verbinden dit aan beleid en uitvoering. Zij worden geïnformeerd bij ontwikkelingen en kunnen informatie en advies over de wijk leveren. Het team stimuleert en faciliteert bewonersparticipatie en – initiatieven.

# AVG-plan Stadsbeheer 2024

Hoewel tot op heden nog geen AVG-plan voor Stadsbeheer voorlag, betekende dit niet dat er binnen de afdeling geen aandacht zou zijn voor de AVG. Afgelopen jaren is er in toenemende mate steeds meer bewustwording en aandacht gekomen voor de AVG en voor de vertrouwelijkheid van informatie en de maatregelen die nodig zijn om veilig te handelen. Dit vanuit het feit dat er binnen Stadsbeheer op veel plekken met persoonsgegevens wordt gewerkt.

Veel van de werkprocessen worden niet door één enkel persoon afgehandeld maar juist door verschillende personen binnen de afdeling. Veel van deze workflow verliep tot op heden via (interne) e-mail. Door het mailen werden persoonsgegevens ongewenst gedupliceerd en verder verspreid binnen de afdeling. Daarbij ontbrak inzage in de wijze waarop deze persoonsgegevens al dan niet werd gearhiveerd. En door het ontbreken van follow-up systeem ontbrak inzage in de verdere afhandeling.

## Methode

Voorbereidend op het AVG-proof maken van Stadsbeheer is in 2021 gestart met een 1ste enquête en een aanvullende inventarisatie. Hoewel beperkte response werd verkregen op de enquête, gaf 6% aan de gevolgen van de AVG goed te kennen, 44% goed en 44% redelijk. Daarbij gaf 67% vaak met persoonsgegevens te werken en 28% soms. Vanuit de aanvullende inventarisatie is naar voren gekomen dat een beperkt aantal medewerkers gebruik maakt van eigen lijstjes met contactgegevens. In de meeste gevallen worden deze opgeslagen op de centrale G-schijf. Daarnaast is gebleken dat medewerkers hun e-mail met persoonsgegevens over vele jaren bewaren zonder dat hier sprake is van doelbinding. Het is daarom wenselijk om vanuit de centrale organisatie kritisch te kijken naar de bewaartermijnen van de e-mail.

Aansluitend is vanuit de diverse processen gekeken waar op data moment digitale systemen al werden ingezet en bij welke processen nog niet. Hieruit is naar voren gekomen dat veel klantcontacten via telefoon en e-mail verlopen en dat er geen sprake is van een centrale registratie van persoonsgegevens. En daarmee de voorwaarden van de AVG, zoals doelbinding onvoldoende kunnen worden nageleefd en geborgd. Eind 2022 is daarom vanuit het MT en de Programmeertafel de keuze gemaakt voor de invoering van een CRM-applicatie voor een uniforme, veilige en AVG-proof manier van werken en borging van persoonsgegevens.

Enkele processen, zoals de afgifte van parkeerproducten aan medewerkers, zijn nog niet opgenomen in de processen van Tribe. Hier wordt nog nader onderzocht op welke wijze deze (deel)processen alsnog AVG-proof gemaakt kunnen worden.

Vanuit Toezicht en Handhaving is in 2023 gekeken welke processen onder de WPG en welke onder de AVG. Inmiddels heeft een audit op de WPG-processen plaats gevonden. Bij de processen welke niet onder de reikwijdte van de WPG vallen, wordt aangesloten bij de processen van Meld- en herstel en Tribe.

Daarnaast hebben de medewerkers van Stadsbeheer in 2023 de digitale trainingen voor de AVG en iVeiligheid gevolgd. Daarmee is de bewustwording verder toegenomen. Tenslotte zal ik in 2024 middels digitale nieuwsbrieven blijvende aandacht worden gezocht voor het AVG-proof maken van Stadsbeheer. De eerste digitale nieuwsbrief over de inzet van Tribe is recent verschenen. In Q2 van 2024 zal een digitale nieuwsbrief over de AVG-verschijnen.

## **Inzet van digitale systemen**

### **Meld- en herstel**

Een deel van de verzoeken en meldingen inzake gebreken in de openbare ruimte wordt sinds 2027 gefaciliteerd door de inzet van de Meld- en Herstel-applicatie en een portal waarbinnen de persoonsgegevens worden opgeslagen.

### **Tribe**

Een deel van de verzoeken en meldingen verloopt via de telefoon of e-mail. De persoonsgegevens vanuit deze meldkanalen werd tot voor kort niet centraal vastgelegd en geborgd. Eind 2022 is daarom besloten hiervoor een CRM-omgeving in te richten. In 2023 is de CRM-oplossing Tribe ingericht. Tribe is bedoeld om zowel de persoonsgegevens centraal vast te leggen en te borgen, alsook om intern workflow binnen Stadsbeheer te kunnen managen. Tribe vervangt daarmee het interne mailen van meldingen en verzoeken met persoonsgegevens. Tribe zal met ingang van 1 februari 2024 binnen geheel Stadsbeheer in gebruik worden genomen. De trainingen voor het gebruik zijn inmiddels gestart.

### **Sigmax**

Daarnaast wordt er voor Handhaving- en Toezicht gebruik gemaakt van software van Sigmax welke aan de eisen van de WPG voldoet. En wordt voor de correspondentie van contractmanagement gebruik gemaakt van software voor contractmanagement.

### **MijnWijkplan**

De applicatie MijnWijkplan wordt op dit moment gebruikt voor het ophalen van wensen vanuit de bewoners van de wijken. Een deel van het verwerken van de persoonsgegevens verloopt via het portal van de applicatie. Daarnaast wordt Outlook gebruik voor verdere communicatie. Vanuit het coalitieakkoord ligt er de wens om het platform breder in te zetten voor de communicatie naar de wijken. Vanuit een inventarisatie in 2023 is naar voren gekomen dat het huidige platform onvoldoende geschikt is om de wens ook in te kunnen vullen. Daarom wordt overwogen om in 2024 hiervoor een ander platform in te richten. Hierbij zal vanuit de AVG extra aandacht zijn voor de communicatie binnen een gesloten systeem. Vooruitlopend op een definitieve keuze zal nog een DPIA moeten worden opgesteld evenals een verwerkingsovereenkomst.

Uiteraard zal het daadwerkelijk en effectief gebruik van Tribe nader moeten worden gemonitord. Dit geldt eveneens voor het in kaart brengen van eventuele (deel)processen welke nu niet of niet goed in Tribe worden ondervangen.

### **Uitwerking in (deel)processen)**

Stadsbeheer kent een grote verscheidenheid aan taken en daarmee een veelvoud van (deel)processen. In een aparte bijlage zijn alle (deel)processen binnen Stadsbeheer nader uitgewerkt. Hier is gekozen voor een overzicht in Excel. Hiermee kan de voortgang van nadere gewenste acties gevolgd worden.

# Verbeterplan

## Onderdeel van afdelingsplan

Het AVG-plan Stadsbeheer is een dynamisch plan. Het plan dient daarom periodiek getoetst te worden op de naleving. Het gaat daarbij om het beoordelen van bestaande processen alsook AVG-proof inrichten van nieuwe processen. Het AVG-plan is daarom opgenomen in het afdelingsplan en wordt ieder kwartaal besproken in de Programmeertaafel met het MT en Producteigenaren. De producteigenaren zijn daarbij verantwoordelijk voor een juiste beschrijving van de bestaande processen in het processenoverzicht, evenals het opnemen van nieuw processen.

Nieuwe processen moeten daarbij worden getoetst op de reikwijdte van de AVG. Worden er persoonsgegevens verwerkt? En worden deze persoonsgegevens ook met derden gedeeld? Met daarbij de vraag welke maatregelen er genomen moeten worden om AVG-proof te zijn. Waar nodig dienen verwerkingsovereenkomsten te worden opgesteld. Indien gebruik gemaakt wordt van digitale systemen dient er vooraf een DPIA te worden opgesteld.

Het AVG-proof zijn van Stadsbeheer is medeafhankelijk van de bewustwording en handelingen van de medewerkers. Periodiek zal daarom ook voorlichting plaats vinden aan de medewerkers. Een van de instrumenten daarbij is de inzet van een digitale thema-nieuwsbrief over AVG welke begin Q2 zal verschijnen.

## Knelpunten

Bij de inzet van de digitale systemen is beschreven welke systemen er worden ingezet. Onderstaand wordt beschreven in hoeverre sprake is van mogelijke knelpunten.

Bij de applicatie **Meld- en Herstel** is eind 2022 gebleken dat de persoonsgegevens niet conform afspraak werden geanonimiseerd. Hiervoor is vanuit I&A een aanvullende opdracht verstrekt. Echter is tot op heden nog geen DPIA voor meld en herstel opgesteld. Actiepunt: opstellen DPIA voor meld -en herstel.

Bij **Tribe** hanteren we voorsnog een bewaartermijn van 1 jaar voor de persoonsgegevens. Dit vanuit het oogpunt van de dienstverlening. Een klant kan immers op een later moment terugkomen op vragen en/of verzoeken. Op dat moment kan de historie worden geraadpleegd. De werkwijze van Tribe voorziet ook in het importeren van e-mail in Tribe. Daarmee is het bewaren van de geïmporteerde e-mail niet langer nodig en ook niet wenselijk. Deze e-mail wordt nu in een aparte map bewaard en zal periodiek moeten worden verwijderd. Met IVRN wordt nagedacht op welke wijze dit proces op termijn ook geautomatiseerd kan worden. Voorsnog wordt hier ook een gelijke bewaartermijn van 1 jaar aangehouden.

Daarnaast is afgesproken dat na introductie van Tribe periodiek zal worden gemonitord op het gebruik van Tribe. Wordt er stiekem toch niet buiten Tribe omgewerkt? En worden daarbij ook persoonsgegevens verwerkt? Daarbij zal ook gekeken worden naar werkprocessen waarin weliswaar geen persoonsgegevens worden verwerkt, maar bij voorkeur toch binnen Tribe moeten worden afgehandeld.

Bij de inzet van **Sigmax** worden op dit moment geen knelpunten ervaren. Echter door het ontbreken van een DPIA voldoet de applicatie daarbij nog niet ook aan de WPG. Actiepunt: opstellen van een DPIA.,

Zoals voorgaand aangegeven oriënteren we ons op een nieuw platform voor **MijnWijkplan**. Bij de keuze van de nieuwe applicatie zal veel aandacht worden besteed aan de AVG-aspecten. Voor de nieuwe applicatie zal eveneens een nieuwe DPIA moeten worden opgesteld.

Voor het scanvoertuig van Toezicht en Handhaving wordt de applicatie van **Brickyard** gebruikt. Hier ontbreekt echter nog een DPIA. Actiepunt: DPIA opstellen.

## **Uitvraag Controlplan 2023**

Op basis van de uitvraag Controlplan FG 2023 Stadsbeheer zijn een aantal knelpunten/ tekortkomingen naar voren gekomen welke in 2024 om actie vragen

Acties:

- a) We zien dat we vanuit de control soms nog onvoldoende scherp zijn op de naleving van de DPIA (Parkeervergunningensysteem) en wijzigingen rondom verwerkingsovereenkomsten (ander Hosting-partij bij Sigmax en onjuiste tenaamstelling bij Dynniq-verkeersregelininstallaties).
- b) Daarnaast stellen we vast dat we nog niet voldoen aan de maximale bewaartermijn van de geanonimiseerde gegevens van Meld- en Herstel (max. 5 jaar). Hiervoor zullen aanvullende afspraken moeten worden gemaakt met Woweb voor het tijdig verwijderen van de gegevens welke de maximale bewaartermijn hebben overschreden.
- c) Daarnaast stellen we vast dat er voor de volgende applicaties nog geen DPIA's aanwezig zijn:
  - Meld-en Herstel (Woweb)
  - CityControl + Permitcontrol beide van Sigmax
  - Scanvoertuig (Brickyard)
  - MijnWijkplan (afhankelijk van nieuwe leverancier)

# Samenvatting

## Algemene afdronk

De werkprocessen binnen Stadsbeheer zijn zowel gericht op interne processen t.b.v. het onderhoud van de openbare ruimte, alsook op de dagelijkse contacten met de inwoners en ondernemers van de stad. Het gaat daarbij om algemene vragen en verzoeken maar ook om meldingen van overlast en gebreken in de openbare ruimte.

Voor meldingen van overlast en gebreken wordt sinds 2017 het digitale systeem van Meld- en herstel ingezet. In 2023 ontvingen we op deze wijze 43.028 meldingen. Daarnaast ontvangen we jaarlijks een nog onbekend aantal meldingen en verzoeken via de telefoon en via e-mail. Met de inzet van de applicatie van Tribe vanaf februari 2024 willen we dit proces eveneens digitaal inrichten en daarmee AVG-proof maken.

Vanuit de uitvraag Controlplan FG 2023 Stadsbeheer komen nog een aantal knelpunten/ tekortkomingen naar voren zoals het vernieuwen van verwerkingsovereenkomsten en het opstellen van DPIA's voor de applicaties waar deze nu nog ontbreken. Deze leiden tot acties voor 2024 en zullen worden opgenomen in de jaarplanning van het afdelingsplan.

Daarnaast blijven we vanuit de afdeling aandacht vragen voor het bewust en veilig omgaan met persoonsgegevens. Dit willen we doen vanuit nieuwsbrieven en periodieke agendering tijdens de Programmeertafel met het MT en Producteigenaren. Daarnaast dien periodieke monitoring plaats te vinden van het verwerken van persoonsgegevens in de digitale processen.

Tenslotte willen we samen met de centrale organisatie kijken hoe we het verwerken van persoonsgegevens via e-mail tot het minimale kunnen reduceren.