

# Update Stadscontrol AVG proof

## Januari 2024

In het plan van aanpak Stadscontrol AVG – proof zijn een aantal relevante aanbevelingen naar voren gekomen. Deze zijn destijds met de projectleider en de FG afgestemd. In het kader van verantwoording geven wij per aanbeveling een korte status update.

1. Afhandelen van klachten, incidenten en bezwaren van burgers:

Via de burger of het klantcontactcenter ontvangt de FG een melding met daarin contactgegevens van de burger. Meestal via de functionele FG mailbox en soms via de zakelijke mail. Klachten, incidenten en bezwaren worden geanonimiseerd geregistreerd in de applicatie Cyber Manager. In het geval van een bezwaar of klacht worden de gegevens daarnaast gedeeld met collega's bij juridische zaken t.b.v. het volgen van de formele procedure. Formele brieven worden door juridische zaken (digitaal of fysiek) gearcheeerd. De FG bewaart de dossiers met de persoonsgegevens in de functionele of zakelijke mailbox. Dit voor het geval dat burgers vragen hebben over de afhandeling. Er zijn nog geen verwijdertermijnen afgesproken.

**Aanbevolen acties:** Concrete bewaar- en verwijdertermijnen vaststellen en afspraken maken over de locatie waar deze gegevens bewaard worden.

**Actie:** Uit het overleg bleek dat de voorkeur uit gaat naar een jaarlijkse archiverings-actie vanuit de functionele postbus. Jouw vraag heb ik besproken met 5.1.2e, informatiebeheerder bij BDI en specialist inrichting MyCorsa.

2. Beoordelen en afhandelen van datalekken:

Zowel burgers als interne medewerkers melden datalekken bij de CISO. Burgers vullen hiervoor een contact formulier in, waarin maximaal naam, telefoonnummer en e-mail adres gevraagd worden. Soms sturen burgers wel documenten mee met gevoelige gegevens of beschrijven zij zaken die gevoelig kunnen zijn. Meldingen door burgers worden in principe afgehandeld door de betreffende (veroorzakende) afdeling. De CISO neemt hiervoor telefonisch en/of per mail contact op.

De melding met de gegevens komt binnen via de functionele mailbox waar de CISO en Privacy Officer toegang toe hebben. Daarnaast vormt de CISO een dossier in een persoonlijke afgesloten map. De melding wordt tevens geanonimiseerd geregistreerd in de applicatie Cyber Manager. Doordat meldingen kunnen worden doorgestuurd naar de veroorzakende afdeling, kan door onderling mailverkeer uiteindelijk een melding met gegevens in de persoonlijke mailbox terecht komen. De meldingen worden niet verwijderd.

**Aanbevolen actie:** Concrete bewaar- en verwijdertermijnen afspreken en afspraken maken over de locatie waar deze gegevens bewaard worden. Daarnaast dienen overbodige gegevens, die burgers in sommige gevallen meesturen, direct verwijderd te worden.

### Status update aanbeveling 1 en 2:

Met twee collega's van de BDI hebben wij de afspraak gemaakt om één keer jaarlijks gezamenlijk de juiste bewaartermijnen te koppelen aan de verschillende dossiers. De eerste afspraak met de BDI gaan wij in Q2 inplannen. Voorwaarde van deze jaarlijkse actie is de juiste archivering vooraf. Zie hiervoor de status update m.b.t. de aanbevelingen 3, 4 en 5.



3. Contactpersoon voor informatiebeveiligingsvraagstukken en onderzoeken:  
In het kader van de rol van contactpersoon voor informatiebeveiligingsvraagstukken kan de CISO vragen per mail vragen ontvangen van raadsleden en verslagleggers van de pers. Raadsleden nemen veelal contact op met hun privé mailadres en sturen privé contactgegevens mee. Deze blijven in de mailbox en worden na afhandelen van de vraag niet verwijderd. Hetzelfde geldt voor verslagleggers, welke veelal zakelijke contactgegevens delen.  
**Aanbevolen actie:** Contactgegevens op zich zijn niet gevoelig. Echter, wanneer onbevoegden toegang krijgen tot privé gegevens van raadsleden, kan dit wel tot schade leiden voor betrokkenen. Aanbeveling is daarom om na te gaan of bewaren van de mailwisseling opportuun is bijvoorbeeld als bewijslast. Zo niet is het advies om de privé contactgegevens zoals telefoonnummer en adres te verwijderen of te anonimiseren. Indien bewaren wel belangrijk is, zal een bewaar- en verwijdertermijn en bewaarplek moeten worden afgesproken.  
**Actie:** Na afhandelen vraag verwijderen indien mogelijk. Jaarlijkse opschoonactie ter controle of overbodige gegevens nog in mailbox zitten.
4. Onderzoek, advies en audit:  
In het kader van het proces onderzoek, advies en audit kan Stadscontrol in uitzonderlijke gevallen te maken krijgen met gevoelige persoonsgegevens. Bijvoorbeeld bij integriteitsonderzoeken. Van de gesprekken worden verslagen gemaakt die tijdelijk worden opgeslagen op de gezamenlijke schijf. In principe is de afspraak gemaakt dat deze verslagen worden verwijderd wanneer ze niet meer nodig zijn. Het is onduidelijk of dit altijd gebeurt en of zulke verslagen niet ook bijvoorbeeld in de mailbox kunnen “rondslingeren”.  
**Aanbevolen actie:** Eenmalige opschoonactie uitvoeren om zeker te zijn dat er geen verslagen met gevoelige gegevens op de schijf of in de mailbox zitten. Verder is het goed om het onderwerp regelmatig op de agenda te zetten t.b.v. awareness.  
**Actie:** Na afronden onderzoek cruciale stukken ter archivering aanbieden aan IBD. Eventueel in overleg met IBD. Overbodige stukken verwijderen en twijfelstukken eventueel in map laten zitten. Deze komen bij jaarlijkse opschoonactie naar boven. Voorstel om na de zomer eenmalig extra op te schonen en daarna jaarlijks in januari.
5. Sollicitaties:  
In het kader van de sollicitatie procedure kunnen CV's per e-mail worden gedeeld binnen het team. In principe geldt de afspraak dat deze altijd verwijderd worden, wanneer ze niet meer nodig zijn. Het is niet zeker of dit altijd secuur gebeurt.  
**Aanbevolen actie:**  
Eenmalige opschoonactie uitvoeren om zeker te zijn dat er geen verslagen met gevoelige gegevens op de schijf of in de mailbox zitten. Verder is het goed om het onderwerp regelmatig op de agenda te zetten t.b.v. awareness.  
**Actie:** Voorstel om na de zomer eenmalig extra op te schonen en daarna jaarlijks in januari (indien er nieuwe sollicitaties geweest zijn).



### Status update aanbeveling 3, 4 en 5:

Stadscontrol organiseert 2 keer per jaar een gezamenlijke opschoonactie waarbij nog niet gearchiveerde stukken alsnog naar behoren worden gearchiveerd. De eerste gezamenlijke acties zijn goed bevallen. Dit doen wij aan de hand van met de BDI afgestemde uitgangspunten:



Uitgangspunten  
archivering v1.0.docx

Deze afspraak bestaat naast de werkafspraken om tussendoor ook conform uitgangspunten te archiveren.

Om de naleving van de werkafspraken rondom archivering verder te stimuleren, hebben wij in samenwerking met de Stadscontrol archiveringssjablonen in Corsa aangemaakt. Daarnaast heeft de BDI ons handige zoek technieken in Corsa aangereikt. Met deze acties beogen wij de bereidheid om dossiers te archiveren en op de schijf en in de e-mail box te verwijderen, te vergroten. In november jl. hebben we met het hele team een uur aandacht besteed aan (het belang van) dit onderwerp. Net zoals in 2023 gaan we ook in 2024 weer gezamenlijke opschoon momenten inplannen aanvullend op de bestaande werkafspraken. Naast dat hiermee de werkafspraken geborgd wordt, benutten we deze gezamenlijke momenten ook om casussen en dilemma's met elkaar te bespreken. Dit is dus ook een waardevol moment in het kader van bewustzijn creëren.

# Legenda toegepaste uitzonderingsgrondslagen

In dit document zijn gegevens geanonimiseerd op grond van:

Wet	Artikel	Omschrijving	Pagina's
Wet open overheid	Art. 5.1 lid 2 sub e	De eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer	1