

OPSCHRIFT

Vergadering van 18 december 2017

Besluit nummer: 2017_GR_01239

Onderwerp:

Richtlijnen voor het centraal beheer van contactgegevens in het Gents Lokaal Contactenbestand (VESTA) - Goedkeuring

Beknopte samenvatting:

Aan de gemeenteraad wordt gevraagd de richtlijnen voor het centraal beheer van contactgegevens in het Gents Lokaal Contactenbestand (GLoC) - intern gekend als VESTA - in overeenstemming met zowel het only once principe als met de General Data Protection Regulation (GDPR) – goed te keuren. Zo zijn deze richtlijnen duidelijk voor eenieder binnen Stad en OCMW Gent die met het GLoC werkt of overweegt ermee te werken. Dat scheidt ook duidelijkheid voor andere entiteiten binnen Groep Gent die overwegen om aan te sluiten bij het GLoC en daarvoor een machtiging willen aanvragen.

Bevoegd: Daniel Termont

Bestemd voor:

- Commissie Algemene Zaken, Intercommunales en Bevolking

DE GEMEENTERAAD

AANHEF

De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:

Het Gemeentedecreet van 15 juli 2005, artikel 42, § 1.

De beslissing wordt genomen op grond van:

- Het Gemeentedecreet van 15 juli 2005, artikel 2;
- De Wet van 5 mei 2014 houdende verankering van het principe van de unieke gegevensinzameling in de werking van de diensten en instanties die behoren tot of taken uitvoeren voor de overheid en tot vereenvoudiging en gelijkenschakeling van elektronische en papieren formulieren;
- De Verordening (EU) 2016/679 van 27 april 2016 van het Europees Parlement en de Raad betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG = de Algemene Verordening Gegevensbescherming of General Data Protection Regulation (GDPR).

Bijgevoegde bijlage(n):

- Nota 'Richtlijnen voor het centraal beheer van contactgegevens in het Gents Lokaal Contactenbestand (VESTA)'

MOTIVERING

Vroegere situatie

Binnen de Stad Gent en OCMW Gent vroegen (en vragen soms nog) verschillende diensten los van elkaar bij eenzelfde persoon of organisatie contactgegevens op om dan in een apart bestand of aparte toepassing bij te houden.

Deze situatie had een aantal grote nadelen:

- de gegevens waren vaak vervuild en gedateerd.
- delen van de contactgegevens gebeurde vaak door bestanden op de gemeenschappelijke schijven ter beschikking te stellen of door via mail te verzenden.
- privacy- en beveiligingsregels waren moeilijk en niet eenduidig toe te passen en de naleving ervan moeilijk te controleren,
- het gebruik van de gegevens in de verschillende bestanden was soms omslachtig.

Dat alles bemoeilijkte de interne werking van de diensten niet alleen, maar had ook een negatieve impact op de dienstverlening aan onze 'klanten': privépersonen, professionele relaties en organisaties. Bovendien konden we op deze manier de naleving van de nieuwe privacywetgeving niet garanderen.

In het Gents Lokaal Contactenbestand (GLoC) - intern gekend als VESTA - houden Stad en OCMW Gent centraal contactgegevens bij van privépersonen, professionele relaties, bedrijven en andere organisaties. Dat doen we vanuit het oogpunt van efficiënte dienstverlening en om de administratieve last voor onze contacten, personen en organisaties, te verlagen. Hiermee handelen we conform de wet op unieke gegevensinzameling of het zogeheten 'only once principe'.

De contactgegevens van personen vallen onder de categorie 'persoonsgegevens'. Daarom moeten we met het GLoC ook voldoen aan de nieuwe Algemene Verordening Gegevensbescherming = de 'General Data Protection Regulation' (GDPR). De GDPR voorziet verschillende rechtsgronden om persoonsgegevens te mogen verwerken, waarvan de rechtsgrond Algemeen Belang. Wanneer we contactgegevens verwerken in het GLoC, willen we dat doen conform deze rechtsgrond.

Nieuwe situatie

Om aan de nadelen, opgesomd in de vroegere situatie, te verhelpen - en aan de wetgeving te voldoen - is het GLoC gebouwd: een centraal contactenbestand waar de contactgegevens uniek worden bijgehouden.

Bovendien wordt dit centraal contactenbestand voor Gentse personen, organisaties en adressen gevoed met authentieke bronnen zoals het Rijksregister, de Verrijkte Kruispuntbank voor Ondernemingen en het Centraal Referentie Adressenbestand.

Ten slotte zijn er in het GLoC een aantal regels voorzien om het contactenbeheer zo veilig mogelijk te houden:

- zoek- en gebruiksacties worden gelogd
- getrapte toegangsrechten:
 - enkel leesrechten
 - lees- en schrijfrechten
 - lees-, schrijf- en ruimere beheerrechten voor een heel beperkt aantal gebruikers
- enkel gericht kunnen zoeken
- al wat niet puur contactgegevens betreft wordt buiten het GLoC bijgehouden in dienst specifieke toepassingen.

Deze beslissing wordt genomen om de richtlijnen voor het centraal gebruik en beheer van contactgegevens in het GLoC vast te leggen. Zo is voor iedereen binnen Stad Gent en OCMW Gent duidelijk wanneer en hoe zij contactgegevens centraal in GLoC mogen gebruiken en invoeren en wanneer zij contactgegevens ingevoerd door een andere dienst mogen hergebruiken. Bij uitbreiding zullen de richtlijnen, bekrachtigd door deze beslissing, ook gelden voor andere entiteiten binnen Groep Gent die overwegen om met het CLoC te werken en daartoe een machtiging willen aanvragen bij de bevoegde hogere instantie.

Conformiteit met de privacywetgeving

Voor het bijhouden en delen van persoonsgegevens is voortaan de Europese GDPR (General Data Protection Regulation) van kracht. Deze wetgeving bevat gedragsregels voor organisaties, waaronder overheidsorganisaties zoals de onze, die gegevens bijhouden en/of verwerken van natuurlijke personen. Contactgegevens zijn persoonsgegevens en wanneer wij die beheren moeten we bijgevolg ook aan de GDPR voldoen. Met het GLoC kunnen we aan de GDPR voldoen, namelijk op basis van de rechtsgrond algemeen belang.

CLoC gebruiken op basis van het algemeen belang

In GLoC willen we enkel contactgegevens en geen andere persoonsgegevens bijhouden én we doen dat enkel met het oog op een vlotte en correcte dienstverlening aan personen en organisaties waarmee we een individuele 'klant' relatie hebben. We houden de gegevens up to date, deels dankzij automatische updates uit authentieke bronnen, deels door sensibilisering bij de gebruikers. We informeren onze contacten dat we hun gegevens centraal bijhouden voor dienstverlening. We bewaken het doel, d.w.z. dat GLoC enkel wordt gebruikt voor individuele dienstverlening en geen andere, niet-compatibele doelen. Zo handelen we als lokale overheid op grond van 'het algemeen belang'.

Gebruik GLoC uitbreiden naar andere entiteiten van Groep Gent: pas na machtiging en enkel binnen hetzelfde, oorspronkelijke doel

Het Gents Lokaal Contactenbestand is in eerste instantie het centraal contactenbestand van de Stad Gent. De Stad Gent is daarbij de verantwoordelijke van de verwerking van de contactgegevens. Voor

het OCMW Gent - een aparte rechtspersoonlijkheid - hebben we een machtiging gevraagd en gekregen, zodat ook OCMW-medewerkers die daartoe rechten hebben gekregen dit centraal contactenbestand kunnen gebruiken. Wil een andere entiteit binnen Groep Gent het GLoC gebruiken, dan kan dat enkel binnen hetzelfde doel van individuele dienstverlening zoals dat van Stad Gent en moet deze entiteit als aparte rechtspersoon een machtiging aanvragen.

Om deze redenen is het belangrijk dat de richtlijnen voor het gebruik van het GLoC door de gemeenteraad worden goedgekeurd. Het gemeenteraadsbesluit zal als basis en als duiding dienen om het GLoC correct en conform de privacywetgeving en het only once principe te gebruiken binnen onze organisatie.

Op voorstel van het college van burgemeester en schepenen
Beslist het volgende:

BESLISSING

Artikel 1:

Keurt goed de bij dit besluit gevoegde richtlijnen voor het centraal beheer van contactgegevens in het Gents Lokaal Contactenbestand (VESTA) voor Groep Gent.

BIJKOMENDE INFO BIJ HET BESLUIT

Bedrijfsvoering - Strategische Coördinatie - Dienst Data en Informatie

Dit besluit kadert in volgende activiteit: PR40000 Project Masterdata

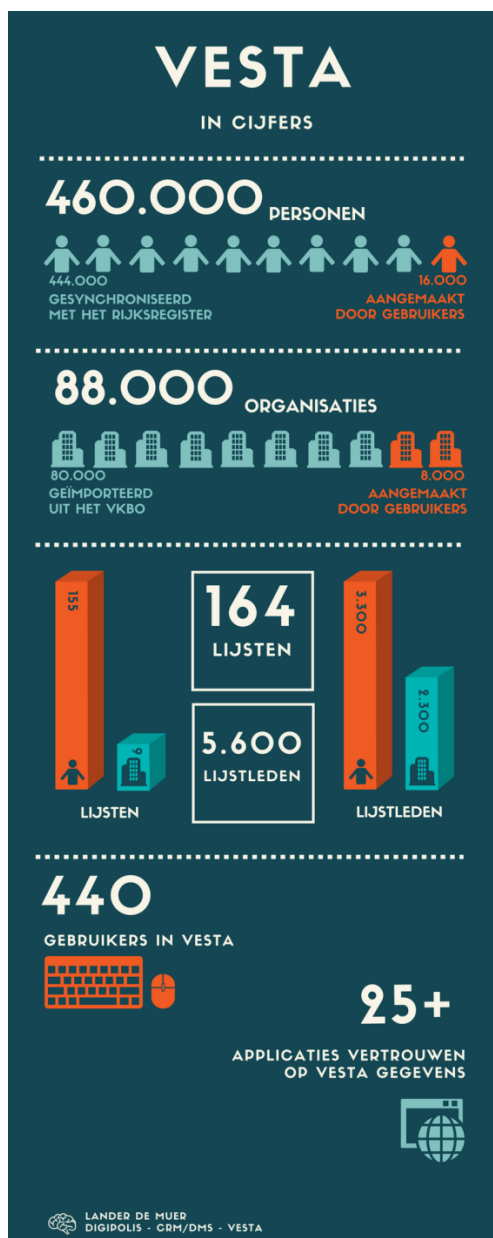
BIJLAGEN DIE INTEGRAAL DEEL UITMAKEN VAN HET BESLUIT

- Nota 'Richtlijnen voor het centraal beheer van contactgegevens in het Gents Lokaal Contactenbestand (VESTA)'

Nota voor GMT: richtlijnen valideren voor het centraal beheer van contactgegevens in Vesta

Inleiding: waarom deze nota?

Al een behoorlijk aantal diensten van Stad Gent en enkele van OCMW Gent werken courant met Vesta (1), hetzij via lijsten, hetzij via toepassingen gekoppeld aan Vesta. Zie hieronder een schema met enkele cijfers:



Het beheer van contactgegevens gebeurt centraal in Vesta vanuit het oogpunt van:

- efficiëntie: eenmalige verwerking van de gegevens van eenzelfde contact in één centraal bestand betekent winst in tijd en datakwaliteit tegenover dezelfde contactgegevens te moeten invoeren en bijwerken in verschillende bestanden en lijsten.
- administratieve vereenvoudiging: we willen zo ook de administratieve last voor onze contacten verlagen.

Hiermee handelen we conform de wet op unieke gegevensinzameling (only once principe) (2).

De contactgegevens van personen vallen onder de categorie 'persoonsgegevens'. Daarom moeten we met Vesta ook voldoen aan de nieuwe Europese privacywetgeving of de zogeheten 'General Data Protection Regulation' (GDPR). De GDPR voorziet verschillende rechtsgronden om persoonsgegevens te mogen verwerken, waarvan de rechtsgrond Algemeen Belang. Wanneer we contactgegevens verwerken in Vesta, willen we dat doen conform deze rechtsgrond.

Met deze nota willen we de richtlijnen voor het centraal beheer van contactgegevens in Vesta valideren zodat voor iedereen bij Stad Gent duidelijk is wat de spelregels zijn om contactgegevens in Vesta bij te houden en te hergebruiken, een noodzakelijke stap om Vesta verder en vlot in gebruik te nemen. Voor het OCMW Gent, een aparte rechtspersoon, hebben we een machtiging (3) gekregen om op bepaalde voorwaarden OCMW-medewerkers ook toegang te geven tot de Vesta databank. Een andere rechtspersoon binnen Groep Gent kan immers niet zomaar toegang krijgen tot Vesta. Daarvoor moet een machtiging aangevraagd worden en het gebruik van de databank moet zoals voor Stad Gent zelf conform zijn aan de richtlijnen die in deze nota worden gevalideerd.

- (1) Vesta is de gekende naam intern. Omdat Vesta op Vlaams niveau een andere lading dekt, omschrijven we Vesta buiten onze organisatie als het Gents Lokaal Contactenbestand (GLoC).
- (2) 5 mei 2014 – Wet houdende verankering van het principe van de unieke gegevensinzameling in de werking van de diensten en instanties die behoren tot of taken uitvoeren voor de overheid en tot vereenvoudiging en gelijkschakeling van elektronische en papieren formulieren.
- (3) Beraadslaging VTC nr. 16/2015 van 20 mei 2015

Nota

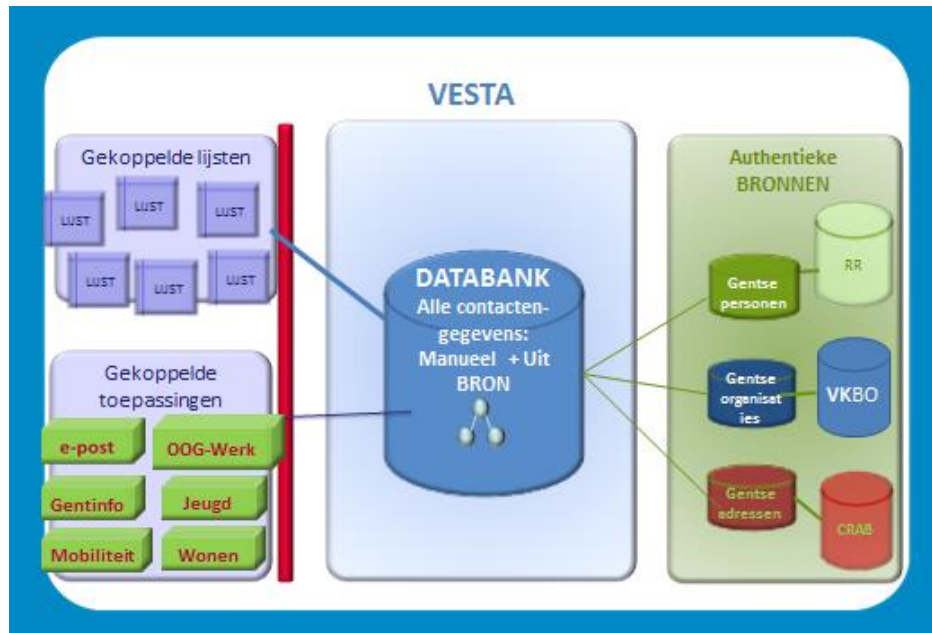
Wat is Vesta?

Vesta is een centraal contactenbestand van personen, organisaties en adressen. De contactinformatie is beschikbaar via lijsten of gekoppelde toepassingen. De gebruiksrechten per lijst of toepassing worden aan een specifieke set medewerkers toegewezen. In het licht van informatieveiligheid hebben deze specifieke toegangsrechten een aanzienlijke meerwaarde tegenover contactlijsten die op gemeenschappelijke schijven worden bijgehouden.

We gebruiken Vesta om contactinformatie bij te houden van al wie ons op eigen initiatief contacteert. Door die contactinformatie centraal op te slaan, hoeven personen en organisaties maar één keer hun contactgegevens mee te delen. Dat past binnen een specifiek doel waarvoor we Vesta gebruiken, namelijk onze dienstverlening als lokale overheid aan die personen en organisaties. Voor andere doelen, bv. direct mailing, kan Vesta niet gebruikt worden, willen we conform handelen aan de Europese privacywetgeving. Voor die andere doelen moeten andere bronnen en andere rechtsmatigheidsgronden worden aangesproken. Meer hierover onder '**Grond van rechtmatigheid Vesta**'.

Vesta wordt gevoed met gegevens uit authentieke bronnen, waardoor een aantal basis contactgegevens klaar staan voor de gebruiker: de naam en het domicilieadres van Gentenaren uit het Rijksregister, de naam en het vestigingsadres van Gentse organisaties uit de Verrijkte Kruispuntbank voor Ondernemingen (VKBO) en alle Gentse adressen uit een gevalideerd adressenbestand, nu nog het Centraal Referentie Adressen Bestand (CRAB), vanaf 2018 wordt dit BEST Adr (Belgische Straten en Adressen). De gebruiker hoeft die gegevens dus niet meer zelf in te vullen op zijn lijst of in zijn toepassing maar kan deze in het databestand opzoeken en aan zijn lijst of toepassing toevoegen. Naast de namen en adressen kun je als gebruiker dan zelf andere contactgegevens aanvullen, zoals E-mailadres en telefoonnummer. Ook niet-Gentse personen en

organisaties kunnen in de databank bijgehouden worden maar dan enkel op basis van manuele invoer: een gebruiker van een bepaalde dienst maakt zelf de persoon of organisatie volledig aan waarna het contact in de databank beschikbaar blijft voor andere diensten ingeval deze persoon of organisatie beroep doet op de dienstverlening van andere diensten.



Waarom Vesta?

Met Vesta willen we **kwaleitsvolle contactdata** beheren en updaten op één centrale plaats. Dat komt **een eenduidige, eenmalige verwerking** intern en een **efficiënte dienstverlening** extern aanzienlijk ten goede.

Kwaliteit, efficiëntie en nauwkeurigheid. Vesta is gebouwd met CRM-software. Deze software biedt een toegankelijke en gebruiksvriendelijke interface. In Vesta worden **de meest actuele contactgegevens** beheerd van burgers, bedrijven, verenigingen, andere overheidsinstellingen, enz. Daarbij komen de Gentse contacten uit authentieke bronnen = bronnen met gevalideerde gegevens:

- voor natuurlijke personen uit het Rijksregister (met elke 24 uur een update naar Vesta)
- voor organisaties uit de VKBO
- voor adressen uit het CRAB

Zo wordt het risico op fouten in naam en adres enorm beperkt.

Door de contactgegevens op één plek bij te houden, moeten er ook maar op één plaats aanpassingen worden gedaan. Bv. wanneer organisatie een nieuw telefoonnummer heeft en dit meldt aan dienst Economie, is het voldoende dat een medewerker van dienst Economie met toegangsrechten dat aanpast in hun aan Vesta gekoppelde toepassing. Automatisch beschikken andere medewerkers van andere diensten met toegangsrechten tot Vesta over het aangepaste telefoonnummer wanneer ze deze organisatie in hun lijst of gekoppelde toepassing oproepen. Op die manier volgen we ook het only once principe (4) en doen we aan administratieve vereenvoudiging.

Veilig beheer en specifieke toegang

Binnen Groep Gent worden veel bestanden gehanteerd die adres- of contactgegevens bevatten. Dat het beheer van die gegevens meer en meer centraal in Vesta gebeurt, gaat vervuiling en onveilig delen tegen, bv. delen per mail of via bestanden op gemeenschappelijke schijven.

In Vesta gelden een aantal regels om het contactenbeheer zo veilig mogelijk te houden:

- de toegang wordt beperkt en geregeld met een individuele en unieke gebruikers-ID
- je moet de toegang aanvragen en motiveren. De aanvraag gaat door een goedkeuringsproces via Heat, waarin o.m. de veiligheidsconsulent en de verantwoordelijke voor het RR (directeur dienst Burgerzaken) worden betrokken
- de toegang wordt ingedeeld tussen lees-, schrijf- en ruimere beheerrechten
- sommige velden afkomstig uit het Rijksregister, zoals het RR-nr., zijn niet leesbaar voor de gemiddelde gebruiker
- de gemiddelde gebruiker kan alleen gericht naar een contact zoeken op naam en bv. niet op basis van een kenmerk zoals burgerlijke staat.
- zoek- en gebruiksfuncties in Vesta worden gelogd.
- een lijst of toepassing gekoppeld aan Vesta kan extra gegevens bevatten die buiten Vesta in die lijst of toepassing worden bijgehouden. Bijgevolg zijn die extra gegevens afgeschermd van andere Vesta-gebruikers.

Conformiteit met de privacywetgeving

Bij de ontwikkeling van de toepassing heeft de Stad de Vlaamse Toezichtcommissie en de federale Privacycommissie de voorbije jaren regelmatig geïnformeerd. Mede daardoor is Vesta nu ook conform aan de nieuwe Europese privacywetgeving.

Grond van rechtmatigheid Vesta

Voor het bijhouden en delen van persoonsgegevens is voortaan de Europese GDPR (General Data Protection Regulation) van kracht. Deze wetgeving bevat gedragsregels voor organisaties, waaronder overheidsorganisaties zoals de onze, die gegevens bijhouden en/of verwerken van natuurlijke personen. Contactgegevens zijn persoonsgegevens en wanneer wij die beheren moeten we bijgevolg ook aan de GDPR voldoen.

Beginselen en gronden van rechtmatigheid

De GDPR gaat uit van onder meer volgende beginselen wanneer we persoonsgegevens verwerken:

- juistheid
- finaliteit (= doelbinding)
- transparantie
- proportionaliteit (= niet meer dan nodig).

De GDPR beschrijft ook de verschillende gronden van rechtmatigheid voor de verwerking van persoonsgegevens. Zo moeten we ten minste aan een van die gronden voldoen. Er is een grond van rechtmatigheid die we specifiek voor Vesta willen kunnen inroepen: algemeen belang.

Vesta gebruiken op basis van het algemeen belang

Na goedkeuring van deze nota door het Managementteam, willen we deze ook aan de gemeenteraad voorleggen. De goedkeuring van de gemeenteraad heeft als resultaat dat Vesta, net als de andere doelstellingen die door het stadsbestuur werden vastgelegd, geldt als dienend en nuttig voor het algemeen belang.

Algemeen belang als basis betekent concreet voor Vesta: enkel contactgegevens en geen andere persoonsgegevens bijhouden (proportionaliteit) én enkel met het oog op een vlotte en correcte dienstverlening aan personen en organisaties waarmee we een individuele klantrelatie hebben (finaliteit).

We houden de gegevens up to date, deels dankzij updates uit authentieke bronnen, deels door sensibilisering bij de gebruikers. We informeren onze contacten dat we hun gegevens centraal bijhouden voor dienstverlening (transparantie). We bewaken het doel, d.w.z. dat Vesta enkel wordt gebruikt voor individuele dienstverlening en geen andere, niet-compatibele doelen (finaliteit). Zo handelen we als lokale overheid op grond van het algemeen belang. De contactgegevens die via één dienst in Vesta worden aangevuld, blijven beschikbaar voor hergebruik door andere diensten voor als die persoon of organisatie met een andere dienst contact opneemt, dus op initiatief van de 'klant', niet van onszelf.

Een voorbeeld om dit duidelijk te maken: een bewoner dient een subsidie-aanvraag in voor dakisolatie bij de dienst Milieu en Klimaat. Daarop vult hij zijn contactgegevens in, o.a. ook zijn e-mailadres. Een tijd later belt diezelfde persoon naar de Dienst Wonen en vraagt om hem een formulier toe te mailen. Hij vergeet echter zijn E-mailadres door te geven. Het is nu wel handig dat Dienst Wonen deze persoon in Vesta kan opzoeken en het e-mailadres kan gebruiken dat de dienst Milieu en Klimaat op deze persoon in Vesta heeft ingevoerd.

Gebruik Vesta door andere leden van Groep Gent: pas na machtiging en enkel binnen dezelfde richtlijnen en hetzelfde oorspronkelijke doel

Vesta is in eerste instantie het centraal contactenbestand van de Stad Gent. De Stad Gent is daarbij de verantwoordelijke van de verwerking van de contactgegevens. Willen we het gebruik van het Vesta uitbreiden naar andere entiteiten binnen de Groep Gent, dan moet er per aparte juridische entiteit een machtiging aangevraagd worden bij de Vlaamse Toezichtcommissie om dat te mogen doen. Ook mag het doel van het gebruik door een ontvangende entiteit (bv. een EVA) niet afwijken van het oorspronkelijke doel van de mededelende entiteit (Stad Gent), nl. stedelijke dienstverlening.

Een voorbeeld is de machtiging voor het OCMW Gent. Deze werd aangevraagd en toegekend (20 mei 2015) binnen hetzelfde, oorspronkelijke doel van dienstverlening als van Stad Gent. De primaire aanleiding was het gezamenlijk gebruik door Stad en OCMW van e-post, de toepassing voor digitale postregistratie die gekoppeld is aan Vesta. Een andere belangrijke reden was de oprichting van gemeenschappelijke diensten van Stad en OCMW waarin medewerkers van beide entiteiten samenwerken en aan dezelfde contacten diensten verlenen.

Lijst van afkortingen

GLoC: Gents Lokaal Contactenbestand = Vesta
GDPR: General Data Protection Regulation
AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming
VKBO: Verrijkte Kruispuntbank voor Ondernemingen
CRAB: Centraal Referentie Adressen Bestand

BEST Adr: Belgische Straten en Adressen

RR: Rijksregister

CRM: Customer Relationship Management

EVA: Extern Verzelfstandigd Agentschap

VTC: Vlaamse Toezichtscommissie

CBPL: Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer = Privacycommissie

STEMMING

Aangenomen door de gemeenteraad in openbare vergadering van 18 december 2017:

- Met unanimitéit
-