



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	2 april 2024
Agendapunt	Agendapunt 13 Nummer 24 – 117
Onderwerp	Gebruik toestemming als grondslag voor opstellen clientverhalen UWV
Directeur	Directie Communicatie
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	Maarten Camps
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
Janneke Boer	
Tom van Laarhoven	
Maarten Camps	

Door Raad van bestuur te nemen besluiten

De Raad van Bestuur neemt kennis van het (de) door de portefeuillehouder genomen besluit(en):

Akkoord te gaan met het gebruik van de grondslag toestemming in de zin van de AVG voor het opstellen van klantverhalen die opgesteld worden door een nog aan te besteden communicatiebureau en gepubliceerd worden in fysieke en online communicatie-uitingen van UWV zowel intern als extern.

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

UWV werkt dagelijks aan een samenleving waarin iedereen mee kan doen. De directie communicatie draagt zorg voor het verstevigen van deze reputatie middels verhalen van en over echte mensen die door UWV met werk (weer) mee kunnen doen aan de maatschappij. Deze verhalen laten het effect van onze dienstverlening zien op cliënten maar ook op hun omgeving. Daarmee laat UWV zien dat het werkt voor ons allemaal.

Het contentteam van de directie communicatie is verantwoordelijk voor het ophalen van deze verhalen uit de organisatie, ze verder onderzoeken en ze vervolgens (laten) produceren voor verschillende contentkanalen van UWV. Denk daarbij aan de DWU, social media, het inspiratieplatform en de verschillende magazines. Voor deze kanalen worden per jaar zo'n 45 cliëntverhalen gemaakt door het contentteam. Er worden ongeveer 15 verhalen gemaakt over mensen met een arbeidsbeperking en hoe zij weer mee kunnen doen aan de maatschappij. Er worden ook 15 verhalen per jaar gemaakt over mensen die werkloos zijn en die op verschillende manieren weer aan de slag zijn gegaan. En er worden ongeveer 15 verhalen gemaakt over werkgevers die gebruik hebben gemaakt van de UWV dienstverlening. Deze verhalen worden ook gebruikt in landelijke campagnes zoals de verhalen van Martijn, Gerard en kinderopvang Sinne. Voor het produceren van de verhalen moeten er gegevens van deze cliënten worden vastgelegd. Dat zijn persoonsgegevens zoals naam, telefoonnummer, woonplaats, werk, maar ook bijzondere persoonsgegevens zoals een aandoening en uitkeringssoort. Het vastleggen van deze persoonsgegevens is een verwerking in de zin van de AVG. Deze gegevens zullen ook gedeeld worden met het nog aan te besteden communicatiebureau, die deze verhalen produceert voor UWV. Hiervoor zullen nadere afspraken gemaakt worden tussen UWV en het communicatiebureau, deze zullen worden vastgelegd in een beveiligings- en verwerkingsovereenkomst.

De AVG schrijft voor dat een geldige grondslag nodig is voor het verwerken van (bijzondere) persoonsgegevens. UWV maakt bijna altijd gebruik van de grondslag 'noodzakelijk voor uitvoering van een wettelijke taak van algemeen belang'. Het opstellen van cliëntverhalen door UWV en dit publiceren in fysieke en online communicatie-uitingen van UWV valt niet onder onze wettelijke taak op grond van de Wet SUWI. Er kan dus geen beroep gedaan worden op de grondslag noodzakelijk voor uitvoering van een wettelijke taak van algemeen belang. Een optie die overblijft is het gebruik van de grondslag toestemming op grond van artikel 6 lid 1 onder a AVG. De Directie Communicatie wil daarom voor het verwerken van deze

(bijzondere) persoonsgegevens, waaronder gezondheids- en medische gegevens, voor het opstellen van cliëntverhalen gebruik maken van de grondslag toestemming. Juridische Zaken heeft aangegeven dat dit voorgelegd moet worden aan de RvB.

De voorwaarden voor het gebruik van toestemming als grondslag

Toestemming dient vrijelijk, ondubbelzinnig, geïnformeerd en specifiek te worden gegeven. Wanneer er bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt dient de betrokkene uitdrukkelijke toestemming te geven, dit is de verzwaarde vorm van toestemming. In het algemeen werkt UWV niet met toestemming als grondslag vanwege de afhankelijkheidsrelatie die tussen betrokkenen en UWV bestaat. Het kan lastig zijn om aan te tonen dat de toestemming vrijelijk is gegeven. Zo mag het niet geven van toestemming bijvoorbeeld geen invloed hebben op de dienstverlening die de betrokkene van UWV ontvangt.

Daarnaast gaat het om een zeer kleine verwerking van bijzondere persoonsgegevens, per jaar worden er 10 tot 15 cliënten met een arbeidsbeperking geïnterviewd voor publicaties van UWV. Voor het maken van de verhalen over werkzoekenden en werkgevers worden enkel gewone persoonsgegevens verwerkt. Voor het maken van die laatste categorie verhalen is geen verzwaarde vorm van toestemming nodig.

Om te voldoen aan de voorwaarden van toestemming zal in alle gevallen gebruik worden gemaakt van een volledig toestemmingsformulier. In dit toestemmingsformulier zal in begrijpelijke taal duidelijk gemaakt worden welke persoonsgegevens er verwerkt worden, aan wie deze gegevens verstrekt worden en voor welk doel, dat betrokkene op elk moment zijn of haar toestemming kan intrekken en op welke manier de betrokkene dat kan doen. Daarnaast dient de betrokkene ook geïnformeerd te worden hoe lang de gegevens bewaard worden. De toestemmingsverklaring zal in samenwerking met Juridische Zaken worden opgesteld. Het proces van het vastleggen van de toestemming voor de gegevensverwerking door het contentteam zal nader beschreven worden in een GEB die door de FG beoordeeld zal worden.

De risico's van het gebruik van toestemming als grondslag

Het gebruik van toestemming bevat in dit geval een risico omdat een kleine groep cliënten in een kwetsbare doelgroep vallen waarvan voor de clientverhalen ook bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt. Er kan niet met zekerheid gezegd worden dat betrokkene zijn of haar toestemming vrijelijk kan geven gezien de afhankelijkheidsrelatie tussen UWV en betrokkene. Ook worden de verhalen van cliënten gepubliceerd op websites en op social media, wanneer een cliënt zijn of haar toestemming intrekt kan UWV niet garanderen dat zijn verhaal incl. foto volledig van het web verdwijnt.

Daarnaast heeft de AP recentelijk een handreiking¹ gepubliceerd over het gebruik van toestemming als grondslag door de overheid. Kort gezegd laat deze handreiking enkel ruimte voor het gebruik van toestemming als grondslag in de situatie dat UWV persoonsgegevens van mensen in een kwetsbare positie wil verstrekken aan andere organisaties, waar deze mensen (waarschijnlijk) nog niet bekend zijn. Zodat deze mensen hulp kunnen krijgen van die organisaties. Aannemelijk dient te zijn dat de betrokkene doorgaans niet goed zelf contact kan leggen met de juiste organisatie. De handreiking laat enkel het verstrekken van contactgegevens van betrokkene toe, waarbij de verwerking waarvoor toestemming wordt gevraagd in het belang van de betrokkene dient te zijn. De verwerking mag niet (ook) in het belang van het bestuursorgaan zijn. Het gebruik van toestemming als grondslag voor het maken van clientverhalen is in strijd met de handreiking van de AP. Er bestaat hierdoor een risico dat de AP van mening is dat UWV met deze verwerking in strijd met de AVG handelt en handhavend op zal treden.

Het belang van echte verhalen van echte mensen voor de communicatie van UWV

Het gebruik van echte verhalen van echte mensen in de communicatie van UWV draagt bij aan het uitdragen van het beeld dat UWV een menselijke organisatie is. De verhalen tonen op authentieke wijze aan hoe cliënten de dienstverlening van UWV hebben ervaren. De verhalen geven voorbeelden van hoe UWV'ers dagelijks werken aan de menselijke maat in onze dienstverlening. Ze laten zien hoe we voor Gerard de perfecte baan vonden, hoe kinderopvang Sinne in tijden van krapte toch aan kundig personeel kwam en hoe Martijn op 55-jarige leeftijd via UWV een carrièreswitch kon maken. Stuk voor stuk verhalen die aantonen hoe door onze dienstverlening mensen kunnen meedoen aan de maatschappij met werk.

Daarnaast worden deze verhalen ook gebruikt als we het Nederlandse publiek informeren over de dienstverlening van UWV, bijvoorbeeld in interviews met kranten en televisie en bij publicaties van

¹ [Grondslag toestemming | Autoriteit Persoonsgegevens](#)

arbeidsmarktinformatie. De combinatie van feiten, data en aansprekende voorbeelden uit de praktijk dragen bij aan de geloofwaardigheid. Het afgelopen jaar steeg de reputatie van UWV naar 59, het hoogste sinds de meting in 2018 startte. Echte verhalen van echte mensen droegen bij aan deze stijging.

Het vertrouwen in de overheid bij het Nederlands publiek is laag. Als UWV verhalen zou moeten anonimiseren en geen echte foto's en gegevens meer zou kunnen gebruiken van echte cliënten zou dit ernstig afbreuk doen aan de geloofwaardigheid van UWV. Het is daarom van belang om deze verhalen te blijven maken en UWV daarmee neer te zetten als een brede maatschappelijke dienstverlener. De hierboven geschetste mogelijke juridische risico's voor de gegevensverwerking met toestemming wegen niet op tegen de waarde die deze verhalen hebben voor geloofwaardigheid en vertrouwen in UWV.

Gevolgen voor mensen

Met dit besluit worden cliënten die meewerken aan een verhaal beter geïnformeerd over hun rechten en over wat er met hun persoonsgegevens gebeurt. Ook geeft het cliënten de mogelijkheid om hun toestemming ook weer in te trekken. Cliënten worden door het gebruik van het toestemmingsformulier bewuster waarvoor ze toestemming verlenen.

Kansen en risico's voor (de opdracht van) UWV

Kansen

Het akkoord op de verwerking van persoonsgegevens met grondslag toestemming, voor de productie van cliëntverhalen geeft de mogelijkheid om met deze verhalen te werken aan de reputatie van UWV. Verhalen van echte mensen met echte problemen en aandoeningen laten op authentieke wijze zien wat het effect is van de dienstverlening van UWV op de maatschappij. Ze tonen aan dat UWV een menselijke organisatie is. Deze verhalen ondersteunen de missie van UWV en dragen bij aan het neerzetten van UWV als een brede publieke dienstverlener. Daarmee dragen zij bij aan de reputatie van UWV.

Risico's

Het gebruik van toestemming bevat in dit geval een risico omdat het in sommige gevallen gaat om een kwetsbare doelgroep waarbij ook nog bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt. Er zal dan ook een goed en helder toestemmingsformulier samen met JZ opgesteld worden zodat cliënten goed weten waar ze toestemming voor geven. Een ander risico is dat het gebruik van toestemming voor deze verwerking in strijd kan zijn met de handreiking die gepubliceerd is door de AP. Er bestaat hiermee een risico dat de AP achteraf concludeert dat UWV met deze verwerking in strijd met de AVG handelt en handhavend op zal treden.

Strategische aspecten van het besluit

Cliëntverhalen dragen bij aan het realiseren van de Strategie UWV 2021- 2025. Door de effecten van de verbeteringen in de dienstverlening te vertellen aan de hand van een cliëntverhaal laat UWV zien dat het de mens centraal stelt in de dienstverlening. De cliëntverhalen zijn bovendien authentiek en tonen beter aan dat de verbeteringen impact hebben. Hierdoor krijgen de verbeteringen in de dienstverlening aandacht en wordt zichtbaarder dat UWV een brede maatschappelijke dienstverlener is.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

Niet van toepassing.

Duurzaamheid

Het proces draagt bij aan de pijlers Mens en Maatschappij.

Vervolgtraject besluitvorming

nvt

Communicatie

In de communicatiestrategie van UWV spelen verhalen van cliënten een belangrijke rol. Aan de hand van hun verhalen laat UWV het effect zien van de dienstverlening op de samenleving. Cliëntverhalen tonen daarnaast aan dat UWV de mens centraal stelt in de dienstverlening. Ze zijn daarmee belangrijk voor van de communicatiestrategie van UWV. Vanuit communicatie oogpunt is het belang voor het gebruik van toestemming als grondslag voor de gegevens verzameling dan ook noodzakelijk.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

- 1 Ja, in hun geheel
- 2 Deels, omdat...
- 3 Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet, omdat...
- 4 Nee, helemaal niet, omdat....

Metadata

Omschrijving: Kennisneming besluit gebruik toestemming voor het maken van clientverhalen

Trefwoord(en): communicatie, AVG, toestemming, cliëntverhalen