

**Retouradres** Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

**Datum**

26 maart 2024

ALEEN PER E-MAIL: [REDACTED]

**Van**

[REDACTED]  
Bestuurszaken/Juridische  
Zaken UWV

**E:**

[REDACTED]@uwv.nl

**Onderwerp**

Beslissing op uw verzoek om informatie d.d. 12-02-2024

**Ons kenmerk**

20240212

**Uw kenmerk**

Geachte [REDACTED],

Op 12 februari 2024 heeft UWV uw verzoek om informatie op grond van de Wet open overheid (hierna: Woo) ontvangen. Hierbij ontvangt u onze beslissing op uw verzoek.

### **Beslissing**

UWV heeft besloten de aangetroffen document(en) met de door u verzochte informatie gedeeltelijk openbaar te maken.

### **Woo-verzoek**

In uw verzoek is verzocht om de openbaarmaking van documenten met de volgende informatie:

- *'Alle interne richtlijnen in het kader van het privacy-protocol, met name maar niet uitsluitend die welke toezien op het telefonisch contact met derden en het daarbij uitvragen en vastleggen van persoonsgegevens.'*

### **Voorafgaand contact**

Op 12 februari 2024 hebt u bericht ontvangen dat wij uw verzoek op grond van de Wet open overheid hebben ontvangen en dat wij uw verzoek in behandeling nemen. Vervolgens hebt u op 16 februari 2024 per e-mail een bericht van ons ontvangen met de vraag of u uw verzoek nader wilt specificeren. Wij hebben u gevraagd om concreet en duidelijk aan te geven welke informatie/documentatie u precies wenst te ontvangen. Op 17 februari hebt u uw verzoek nader gespecificeerd.

### **Inventarisatie documenten**

Naar aanleiding van uw verzoek hebben we intern gecontroleerd welke documenten er binnen UWV beschikbaar zijn. Hieronder vindt u de ontvangen documenten van de afdeling. Hierna volgt ons besluit over deze documenten aan.

Nr.	Documentnaam	Beoordeling
1.	KCC Werk	Deels openbaar

### **Overwegingen**

Als eerst willen wij u wijzen op het volgende. Iedereen heeft het recht om overheidsinformatie op te kunnen vragen zonder daarbij een reden te hoeven aangeven. Dit staat in artikel 1.1 van de

Woo. Dit is een belangrijke recht van de burger. Daarbij is het uitgangspunt dat overheidsinformatie openbaar is, tenzij er uitzonderingsgronden zijn die dit beperken. De uitzonderingsgronden staan in hoofdstuk 5 van de Woo. Wij moeten hierbij het algemeen belang van openbaarheid afwegen tegen de belangen die de uitzonderingsgronden beschermen. In het algemeen geldt hierbij de regel wat wanneer wij informatie aan u verstrekken, het openbaar is voor een ieder. De Woo is niet van toepassing op informatie die al openbaar is.

#### *Goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen*

Op grond van artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder i, van de Woo mogen wij geen informatie openbaar maken als het openbaar maken van informatie het functioneren van de staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen zou schaden. Dit kan bijvoorbeeld informatie betreffen die de nationale veiligheid in gevaar brengt, informatie over lopende onderzoeken of gevoelige informatie die de effectiviteit van overheidsmaatregelen kan ondermijnen. Wij moeten afwegen of het belang van openbaarmaking opweegt tegen het belang van bescherming van het goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen.

In het document 'KCC werk' staan de interne richtlijnen en de privacy-instructies. Dit zijn persoonlijke en vertrouwelijke gegevens die niet in verkeerde handen terecht mogen komen zoals ook vermeld in het bestand. Indien deze informatie in handen van derden komt, kan dit in het nadeel van het UWV worden gebruikt, aangezien de volledige privacy-instructies beschreven zijn. Dit komt omdat openbaarmaking van deze instructies mogelijk de efficiëntie en effectiviteit van het KCC in het uitvoeren van zijn taken belemmeren, wat op zijn beurt het goed functioneren van de overheidsinstantie kan aantasten.

Wij zijn van mening dat het belang van het goed functioneren van het KCC zwaarder kan wegen dan het belang van openbaarmaking van de privacy-instructies. Dit is gerechtvaardigd omdat de privacy-instructies gevoelige informatie bevatten over hoe het KCC persoonsgegevens behandelt en beschermt tijdens telefoongesprekken. Het belang van het beschermen van persoonsgegevens weegt zwaar, vooral gezien de privacywetgeving en het recht op privacy van individuen. Openbaarmaking van de controle vragen kan potentiële bellers in staat stellen om deze vragen te omzeilen of te misbruiken, wat kan leiden tot misbruik van het systeem of ongeautoriseerde toegang tot informatie. Het belang van het voorkomen van misbruik en het handhaven van de integriteit van het KCC-proces is cruciaal voor effectieve dienstverlening. Het vrijgeven van gedetailleerde instructies kan de operationele veiligheid van het KCC in gevaar brengen door potentiële kwetsbaarheden bloot te leggen of tactieken van kwaadwillende te onthullen. Het belang van het behouden van de operationele veiligheid weegt zwaar, vooral in situaties waarbij de integriteit van het dienstverleningsproces in het geding kan komen.

Op basis van deze belangenafweging kan geconcludeerd worden dat het belang van het goed functioneren van het KCC, inclusief het beschermen van persoonsgegevens, het voorkomen van misbruik en het handhaven van de operationele veiligheid, zwaarder kan wegen dan het belang van openbaarmaking van de privacy-instructies. Daarom maken wij het document 'KCC werk' deels openbaar, waarbij vertrouwelijke gegevens worden weggelakt.

#### **Publicatie**

Dit besluit wordt binnen enkele werkdagen na dagtekening van dit besluit geanonimiseerd gepubliceerd op de website [uwv.nl](http://uwv.nl).

#### **Niet eens met deze beslissing?**

Als u het niet eens bent met onze beslissing op uw Woo-verzoek kunt u tot uiterlijk zes weken na de datum op deze brief een bezwaarschrift indienen. Richt uw bezwaar aan UWV, afdeling Juridische Zaken, Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam. Wij kunnen sneller op uw bezwaarschrift reageren als u een kopie van deze brief meestuurt.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,  
Namens de Raad van Bestuur van UWV,



Juridisch adviseur