

NOTA TER INFORMATIE



BIJLAGE: ACHTERGROND EN CONTEXT AVG HELPDESK

1. Inleiding

Op 25 mei 2018 werd de AVG van kracht. De praktische implementatie van de AVG werd overgelaten aan het (zorg)veld. Dit leidde tot veel onduidelijkheid, fabels, discussie en interpretatieverschillen, bijvoorbeeld over de verhouding met onze nationale (zorg)wetgeving; vooral op zorggebied en de praktische toepassing in de ketensamenwerking. In de maanden voorafgaand aan 25 mei 2018 trokken de zorgkoepels daarom aan de bel bij de minister, met het dringende verzoek om hulp om hierin duidelijkheid te creëren. VWS legde dit voor aan het Informatieberaad en op 16 maart 2018 werd besloten tot het oprichten van de AVG-Helpdesk, als onderdeel van het programma AVG@VWS. De AVG-Helpdesk richtte zich initieel alleen op de zorg (waar nog steeds de focus op ligt). Later zijn daar ook het sociaal domein en de sport aan toegevoegd.

Bij de oprichting van de AVG-Helpdesk was het streven om zichzelf uiteindelijk overbodig te maken doordat (zorg)organisaties compliant zijn aan de AVG en dat er geen ondersteuning meer noodzakelijk is. Om te onderzoeken of dit stadium bereik is, zijn de zorgkoepels (kerngroep) bevraagd of het onderwerp nog leeft onder hun leden en/of er bijvoorbeeld alternatieven beschikbaar zijn binnen de koepel zelf of anders dan de AVG-Helpdesk.

Overwegend zijn de zorgorganisaties van mening dat zij momenteel voldoen aan de eisen van de AVG. Over het algemeen wordt aangegeven dat er geen of beperkte behoefte wordt gevoeld voor een continuering van de Helpdesk in de huidige vorm maar dat het wel nuttig zou zijn om de verzamelde informatie en kennis niet verloren te laten gaan. Daarnaast wordt aangegeven dat koepels zelf ook kunnen voorzien in de behoefte van hun leden en dat er alternatieven zijn zoals het rechtstreeks benaderen van de AP.

Een andere parameter waar naar gekeken kan worden is het daadwerkelijk gebruik van de Helpdesk. Hieruit blijkt dat het aantal maandelijkse bezoekers stabiel is tussen de 2.000 en 4.000. Het aantal maandelijkse vragen heeft een dalende trend en is onder de 20. Voor een groot deel van deze vragen zijn elders antwoorden te vinden of het zijn vragen die niet bij de doelstelling van de helpdesk horen.

Een exacte analyse naar de verhouding van de verschillende type vragen of de aard van de websitebezoeken is vooralsnog niet uitgevoerd omdat het aantal vragen beperkt is en omdat er geen intentie is om de website uit de lucht te halen.

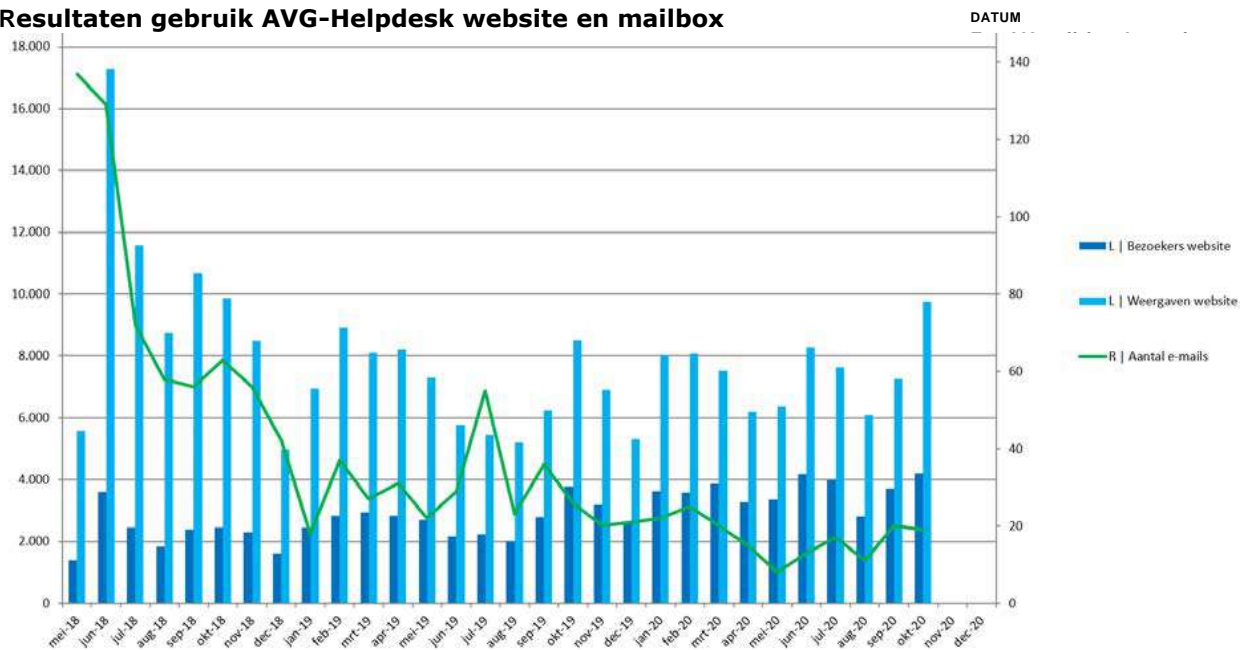
DATUM
Datum

OPGESTELD DOOR
Naam

AFGESTEMD MET
Naam

BIJLAGE(N)

Resultaten gebruik AVG-Helpdesk website en mailbox



De AVG Helpdesk is een belangrijk kenniscentrum, waarvan vele zorgorganisaties, groot en klein, gebruik hebben gemaakt. Sinds haar oprichting is de AVG-Helpdesk meer dan 235.000 keer geconsulteerd door meer dan 87.000 bezoekers. Zelfs na 2,5 jaar is er interesse in de website in oktober'20 waren dit 4.208 bezoekers en 9758 weergaven. De individuele vragen die per e-mail worden gesteld zijn daarentegen gestabiliseerd tot gemiddeld <20 per maand. Regelmatig wordt er op de Helpdesk nog nieuwe informatie toegevoegd of bestaande informatie aangepast. De AVG-Helpdesk is georganiseerd voor en met het veld (> 20 koepels in de begeleidingsgroep) en werkt actief samen met de juristen van VWS alsook met de Autoriteit Persoonsgegevens.

De kracht van de helpdesk:

- transparantie en verduidelijking van de privacyvraagstukken;
- de actieve dialoog met het veld én de AP;
- de leesbaarheid en toegankelijkheid van de informatie; de FAQs geven (zonder er omheen te draaien) antwoord op de gestelde vragen in, ook voor niet-juristen, begrijpelijke taal;
- ontwikkeling van tools en proactieve content.

Aandachtspunt: momenteel is een, door omstandigheden vertraagde, communicatiecampagne in ontwikkeling t.b.v. handelingsverlegenheid (toezegging AO 2019). De uitrol daarvan loopt uit tot in 2021.

2. Toekomstscenario's

Voor de toekomst van de AVG-Helpdesk zijn er 5 scenario's beschreven:

- 1. Inzet beëindigen per 1 maart 2021:** de informatie op de website wordt niet langer bijgehouden of zelfs verwijderd. Alle inzet en activiteiten worden stopgezet of (deels) overgedragen. De AVG-Helpdesk als dusdanig houdt op te bestaan. Inzet en kosten zijn nul.
- 2. Passief continueren:** de AVG-Helpdesk blijft raadpleegbaar tot een nader te bepalen datum. De informatie op de website wordt up-to-date gehouden maar niet uitgebreid. Lopende activiteiten worden gestaakt: er worden geen individuele vragen meer beantwoord, de begeleidingsgroep wordt opgeheven en de communicatie wordt, m.u.v. de uitrol van de campagne handelingsverlegenheid, stopgezet. Inzet en kosten zijn minimaal en onder te brengen bij de bestaande activiteiten van VWS.
- 3. Actief continueren:** de AVG-Helpdesk blijft raadpleegbaar tot een nader te bepalen datum. De informatie wordt up-to-date gehouden en verder uitgebreid. Lopende activiteiten worden voortgezet: waaronder de mogelijkheid om individuele vragen te stellen, de begeleidingsgroep en de communicatie.
Inzet: 0,5 FTE jurist, 0,5 FTE communicatie. Aansturing/coördinatie onderbrengen op een logische plek binnen BUREAU INFORMATIEBERAAD ZORG. Kosten zijn naar schatting € 120.000 per jaar.
- 4. AVG-Helpdesk 2.0 - Inzet uitbreiden:** scenario 3 uitgebreid met privacy-relevante activiteiten die de privacy compliance, kennis en awareness bij zorginstellingen actief bevorderen en verbeteren. Te denken valt aan bijvoorbeeld inzet en ondersteuning bij de uitvoering van DPIA's in de keten, gerichte (al dan niet digitale) roadshow of trainingen voor FG's en privacyfunctionarissen ter toetsing en verduidelijking van wat er 'mag' versus wat er 'kan' etc.
Inzet: 0,5 FTE jurist, 0,5 FTE communicatie, 1 FTE adviseur/beleidsmedewerker. Aansturing/coördinatie onderbrengen in de lijn. Kosten zijn naar schatting € 250.000 per jaar.
- 5. Functionaliteit uitbreiden:** scenario 3 óf 4 uitgebreid met niet privacy-gerelateerde helpdesk activiteiten. Dit scenario zou nader uitgewerkt en geconcretiseerd moeten worden en hangt samen met bredere ondersteuningsbehoeftes richting het veld dan alleen op het gebied van privacy. Te denken valt bijvoorbeeld aan:
 - a. bredere juridische ondersteuning: uitbreiding naar beantwoording van vragen over andere onderdelen van de zorgwetgeving (bijv. Wabvpz);
 - b. en/of het beantwoorden van andere (niet juridische) vraagstukken die onder het bereik van informatiebeleid vallen zoals vragen over logging, cyber, standaarden, veilig mailen etc.

DATUM

Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.

OPGESTELD DOOR

Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.

AFGESTEMD MET

Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.

-
- c. en/of aan het (her)positioneren van de functionaliteit, kennis, informatie en het netwerk van de helpdesk als onderdeel van een breder (al dan niet bestaand) i-kennisplatform.

DATUM

Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.

OPGESTELD DOOR

Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.

AFGESTEMD MET

Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.