



**SØD**

Michael Ferrold IS-kordinator

mifer@slagelse.dk

9. december 2019

## **NOTAT**

### Samtalekontorer

I forbindelse med at en borger har klaget til Datatilsynet over, at hun har overhørt en anden borgers jobsamtale med en kommunal medarbejder i Slagelse Jobcenter, har informationssikkerhedskoordinator i samarbejde med Trine Vind Dinesen Pedersen ved Center for Arbejdsmarked og Integration den 5. december besøgt jobcenteret på Østre Skole for at besigtige de fysiske forhold.

#### **Der er konstateret følgende:**

Alle sagsbehandlere sidder på kontorer, hvor der sidder to eller tre medarbejdere.

Der er to tremandskontorer og tre tomandskontorer.

Der er fem samtalerum, tre små uden vinduer og to store med vinduer.

Herudover er der et venteværelse for de borgere, som skal til samtale.

Der er på nogle af kontorerne etableret afskærmning mellem de enkelte arbejdsborde, men det er ikke noget, der forhindrer overhøring af samtaler.

Der er 13 faste medarbejdere, hvoraf de 10 gennemfører samtaler.

Medarbejderne har op til 36 samtaler om ugen af en halv times varighed.

Der stilles 237 samtaletidspunkter til rådighed for borgerne for at opfylde krav om hyppigheds-samtaler i henhold til bl.a. lov om arbejdsløshedsforsikring og lov om en aktiv beskæftigelsesindsats. Borgerne selv skal booke deres samtale. Fra 1. januar 2020 øges målgruppen af borgere til samtale, hvorved, der skal kunne håndteres flere samtaler.

#### **Vurdering**

I henhold til EU databeskyttelsesforordning skal den dataansvarlige gennemføre passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at sikre et sikkerhedsniveau, der passer i forhold til risici for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder.

I nærværende sag vurderes det ikke, at der er truffet passende organisatoriske foranstaltninger, når det har været muligt for en borger at overhøre følsomme personoplysninger om en anden borger.

Sagen har været vendt med kommunens Databeskyttelsesrådgiver fra Bech-Bruun, og herfra vurderes det ligeledes, at sikkerheden for beskyttelse af en fysisk persons rettigheder ikke bliver overholdt, når der gennemføres borgersamtaler samtidigt med flere borgere i samme rum.

Det skal endvidere bemærkes, at man i princippet heller ikke kan gennemføre en borgersamtale, hvis der er en anden sagsbehandler i rummet, da der er tale om need-to-know oplysninger, med

mindre at den pågældende anden sagsbehandler skal kunne overtage sagsbehandlingen på et eller andet tidspunkt. I så tilfælde kan tilstedeværelsen af den anden sagsbehandler begrundes med netop dette formål.

Dette begrundes bl.a. med, at man skal begrænse behandling af data til, hvad der er nødvendigt i forhold til de formål, hvortil de behandles. Hvis anden sagsbehandler ikke skal behandle oplysningerne på et eller andet tidspunkt (fx som en del af en turnus eller som ferieafløser mm.), så skal vedkommende heller ikke have kendskab til dem. Det er det samme forhold, der afspejles i Forvaltningsloven §32, hvor man ikke må skaffe sig fortrolige oplysninger, som ikke er af betydning for udførelse af den pågældendes opgaver.

Ovenstående medfører, at samtaler kun må gennemføres, når samtalen ikke kan overhøres – alternativt at anden sagsbehandler tilstedeværelse indgår som/er en del af vedkommendes opgave.

### **Overvejelser som jobcenter bør gøre**

Der planlægges på 237 samtaler per uge, hvilket svarer til 47,5 samtaler per dag i gennemsnit. Med fem rum i brug er det knap. 10 samtaler per rum per dag. Dette er kun et gennemsnit, spidsbelastningen kan være væsentlig højere. Det endelige behov bør klarlægges. Imidlertid er de nuværende tre små samtalelokaler så små, indelukkede og uden vinduer, at medarbejderne ikke vurderer, at de vil kunne sidde der og have samtaler en hel dag. Det skal derfor inden en endelig beslutning afgøres, hvordan disse lokaler kan/skal anvendes.

Når medarbejderne skal flytte fra sit kontor til et samtalerum, bruges der ofte 10 min til at genskabe deres netværksforbindelse til Slagelse domæne. Det bør etableres en mere stabil løsning, der kan understøtte medarbejdernes arbejdsbehov.

Hvis to-/tremandskontorer blev delt i to selvstændige kontorer, at de store samtalerum blev indtaget som kontorer, kunne det evt. skabe mulighed for, at sagsbehandlere kunne få hvert sit eget kontor, hvor samtaler kunne gennemføres uden mulighed for overhøring.

Der er foranstaltninger, der vil kræve en større ombygning.

En eventuel ny indretning af lokaler bør dog aftales med Center for Kommunale Ejendomme, som er dem, der besidder ekspertisen.

Det er også muligt, at Center for Kommunale Ejendomme har alternative løsninger, der kan sættes op i eksisterende kontorer, og som kan sikre, at samtaler ikke kan overhøres.

**Baggrundoplysninger:**

Uddrag af EU databeskyttelsesforordningen artikel 5:

Personoplysninger skal være tilstrækkelige, relevante og begrænset til, hvad der er nødvendigt i forhold til de formål, hvortil de behandles (dataminimering)

Personoplysninger skal behandles på en måde, der sikrer tilstrækkelig sikkerhed for de pågældende personoplysninger, herunder beskyttelse mod uautoriseret eller ulovlig behandling og mod hændeligt tab, tilintetgørelse eller beskadigelse, under anvendelse af passende tekniske eller organisatoriske foranstaltninger.

Forvaltningslovens §32:

Den, der virker inden for den offentlige forvaltning, må ikke i den forbindelse skaffe sig fortrolige oplysninger, som ikke er af betydning for udførelse af den pågældendes opgaver.

Uddrag af EU databeskyttelsesforordningen artikel 32:

Med hensyn til at beskytte borgernes personoplysninger skal den dataansvarlige gennemføre passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at sikre et sikkerhedsniveau, der passer i forhold til risici for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder.

Ved vurdering af, hvilket sikkerhedsniveau der er passende, skal der bl.a. tages hensyn til de risici, som behandlingen udgør ved uautoriseret videregivelse.