

A photograph of a woman with dark, curly hair, wearing a light blue button-down shirt, sitting at a desk with a laptop. She is looking thoughtfully out of a window in the background. The image is partially obscured by a large orange shape on the right side.

Bewustzijn bij gemeenten

Inleiding

Mensen vragen regelmatig hulp aan hun gemeenten op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Jeugdwet of Participatiewet. Ook kloppen zij bij gemeenten aan voor bijvoorbeeld hulp bij schulden of leerlingenvervoer voor hun kinderen. Vaak gaat het om een zogeheten enkelvoudige vraag. Maar regelmatig spelen er ook meerdere vragen of problemen.

Om kwetsbare mensen beter te helpen is het bijna altijd nodig dat partijen in het sociaal domein samenwerken. Dan rijst de vraag: welke gegevens mogen we dan gebruiken of uitwisselen? Hoe zit het bij een meervoudige hulpvraag met de verwerking van persoonsgegevens? Hoe kunnen we mensen goed helpen én hun privacy goed beschermen?

Veel gemeenten en organisaties in het sociaal domein worstelen met deze vragen. Zeker sinds de komst van de nieuwe privacywet: de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Om gemeenten te ondersteunen verzamelden we vanuit het traject [Uitwisseling persoonsgegevens en privacy \(UPP\)](#) van het Programma Sociaal Domein praktische oplossingen en tips rond dit thema. Binnen dit traject werkten VNG, Divosa, het ministerie van BZK en de NDSO intensief samen met twintig gemeenten.

De inzichten en tips zijn gebundeld in [5 handreikingen](#):

1. Privacy in het sociaal domein: communiceren over privacy
2. Privacy in het sociaal domein: toeleiden naar hulp
3. Privacy in het sociaal domein: veelgestelde vragen
4. Privacy in het sociaal domein: het pettenvraagstuk
5. Privacy in het sociaal domein: bewustzijn bij gemeenten

Over deze handreiking

Deze handreiking richt zich op het bewustzijn van privacy bij gemeenten en is bedoeld om gemeenten en hun ketenpartners bewuster te maken bij het verwerken van persoonsgegevens. Ze biedt inzicht in te maken keuzes en een verzameling aan instrumenten en methodieken.

De input is verzameld en aangeleverd door gemeenten die deelnamen aan het traject [Uitwisseling persoonsgegevens en privacy \(UPP\)](#) in het Programma Sociaal Domein. Ze zijn allemaal in de praktijk toegepast en hebben tot positieve resultaten geleid op het vlak van bewustzijn.

Leeswijzer

De handreiking is ingericht langs drie inhoudelijke lijnen:

- Bewustzijn op peil brengen en houden,
- Kennis en vaardigheden opdoen,
- Monitoren en verbeteren.

Deze drie lijnen hebben allemaal direct effect op (de borging van) het bewustzijn in de organisatie.

Bewustzijn bij gemeenten

Een goede inrichting van de organisatie is voor veel taken en verantwoordelijkheden van groot belang. Voor bewustwording omtrent privacy is dat zeker zo. Maar waar begin je?

Privacy moet op veel plekken binnen en buiten de gemeentelijke organisatie worden geborgd, bij verschillende mensen met verschillende rollen en taken. Om te beginnen moet privacy een plek hebben in de visie van de organisatie, waarbij de regierol van de betrokkene vaak een belangrijk uitgangspunt is. Ook bij de ontwikkeling en werking van de informatievoorziening en -systemen die gegevens verwerken is aandacht voor privacy essentieel.

Belangrijk zijn juridische expertise, de controlerende rol van de functionaris gegevensbescherming, het inrichten van (nieuwe) processen en het informeren van betrokkenen over de verwerking van gegevens en hun rechten. Tot slot vraagt het thema privacy om voldoende kennis en bewustzijn bij professionals.

Privacy is met andere woorden veelomvattend en een hele verzameling van verantwoordelijken moet daarbij haar rol kennen. Dat vereist bewustzijn. Figuur 1 geeft de breedte van het begrip privacy weer vanuit diverse disciplines.

Privacy raakt aan zo veel onderdelen van een organisatie. Daarom is het noodzakelijk dat bewustzijn hierover deel is van de interne cultuur en het gedrag binnen de organisatie. Maar er is meer nodig, beginnend bij bestuur en management. Daar kan deze handreiking de gemeenten en hun partners mee helpen.



fig. 1 - Waarop moet de organisatie privacy borgen?

Bewustzijn bij gemeenten

Richten, inrichten, sturen en uitvoeren

Bewustzijn is belangrijk, op alle niveaus. Deze vier taken moeten daarom in de organisatie geborgd zijn:

- A. Richten (regie en visie)** is de taak van bestuurders en directies. Stevig geformuleerd: wanneer bestuur en management te weinig aandacht hebben voor privacy en onvoldoende helderheid bieden aan de professionals dan worden die in hun werk belemmerd. Dit kan leiden tot fouten in de verwerking of, soms nog erger, handelingsverlegenheid.
- B. Inrichten (proces, informatievoorziening, incidenten en externe communicatie)** is de taak van kwartiermakers, programma- en projectleiders en procesmanagers. Ook adviseurs en ondersteunende inrichters, zoals juristen en informatiemanagers, hebben een taak hierin.
- C. Sturen (interne cultuur en gedrag)** is vooral de taak van het management. Dat zorgt ervoor dat bewustzijn op het juiste niveau komt en blijft. Denk daarbij aan noodzakelijke kennis en handreikingen voor lastige situaties, maar ook aan de PDCA-cyclus (Plan, Do, Check, Act) en blijven leren.
- D. Uitvoeren (interne cultuur en gedrag)** gebeurt in het dagelijks werk van de professionals. Het gaat dan bijvoorbeeld om (onderlinge) afstemming en controle.

De 'producten' – van serieuze training tot ludieke invulling – kunnen op verschillende taken effect hebben. In het vervolg van deze handreiking is met A, B, C en D aangegeven op welk niveau ze effect hebben. Voor een deel zijn ze breed inzetbaar.

1. Bewustzijn op peil brengen en houden

Om het bewustzijn van privacy binnen de organisatie op peil te brengen en te houden, kunnen gemeenten kiezen uit een breed scala aan instrumenten. Dat is mooi, maar wat moet je als initiatiefnemer kiezen?

1. Bekijk welke doelgroep, van boven naar beneden, prioriteit moet krijgen. Welke taken vragen aandacht? Richten, inrichten, sturen of uitvoeren? Richt je aanpak dan (eerst) op die doelgroep.
2. Bepaal dan waaruit de interventie het best bestaat: bewustwording, kennis en vaardigheden of monitoren en verbeteren?

Tip



Als je niet weet waar te beginnen, bijvoorbeeld omdat alles aandacht behoeft, werkt een training. Laat aan de training interviews met deelnemers voorafgaan. Haal bij ze op wat er speelt. Zijn er weinig datalekken of juist heel veel? Breng ook belemmeringen in kaart. Zijn er zorgen, ergernissen of discussies met ketenpartners of is er sprake van handelingsverlegenheid? Zo'n inventarisatie helpt altijd bij het bewuster maken, maar vooral bij het zichtbaar maken van wat er speelt en wat de belemmeringen zijn. De uitkomsten zijn de input voor een vervolg, te beginnen met terugkoppeling aan de verantwoordelijken.

Handelingsverlegenheid

Doelgroep: breed (alle medewerkers)

Te zwaar communiceren over de AVG en privacy kan leiden tot handelingsverlegenheid, net als het niet duidelijk inrichten van rollen en taken in processen voor de uitvoerders. En handelingsverlegenheid kan leiden tot (ernstige) schade voor betrokkenen.

Zorg ervoor dat professionals op de hoogte zijn van de plicht tot en het belang van zorgvuldig afwegen. En dat zij vervolgens de situaties herkennen waarin dat nodig is. Daarna zoekt de professional de informatie die voor een (lastige) afweging vereist is. Komt hij (of zij) er niet uit? Dan moet hij weten waar hij met twijfels terecht kan. Het resultaat: een bewuste keuze in wat verwerkt moet en kan worden om dat doel te bereiken. Onduidelijkheid of twijfel mag niet leiden tot handelingsverlegenheid.

Trainingen over de AVG en privacy kunnen het effect van een waarschuwing hebben. Dit kan leiden tot verlegenheid om gegevens te verwerken. Denk daarbij aan de veiligverkeerles: bij twijfel niet oversteken. Maar die regel geldt bij de vereiste afweging rond privacy niet. Het niet verwerken van informatie die toch noodzakelijk blijkt, kan schade veroorzaken, ook voor de persoon in kwestie.

1. Bewustzijn op peil brengen en houden

Phishing en mystery guests

Doelgroep: A (bestuur en management) via D (professionals)

Phishing en mystery guests zijn methoden om medewerkers te verleiden om onterecht gegevens te delen. Mystery guests kunnen ook de fysieke en digitale beveiliging toetsen. Hoe zorgvuldig wordt er in de dagelijkse praktijk met persoonsgegevens (en ander vertrouwelijke gegevens) omgegaan?

Deze technieken werken als een praktijktest voor de organisatie. Ze kunnen fungeren als een nulmeting en inzicht geven in hoe het ervoor staat met het bewustzijn in de organisatie.

De gemeente Zwolle paste deze technieken toe. Ze hielpen het management om in te zien dat er aanleiding was om aandacht te besteden aan privacy en veiligheid. Het leverde de organisatie een frisse blik van buiten op en vergrootte de betrokkenheid van het management.

Er zijn diverse bedrijven werkzaam op het terrein van informatieveiligheid die dit soort diensten kunnen leveren.

Betrek betrokkenen

Doelgroep: B (verandermanagers en procesinrichters)

Het woord 'betrokkene' – afgeleid van het werkwoord 'betrekken' – komt vaak voor in de wet. Maar de betrokkenen echt betrekken gebeurt niet vaak bij het inrichten van nieuwe processen, producten of organisaties. In de praktijk blijkt het echter zeker te kunnen helpen.

In 2017 werd de gemeente Amsterdam genomineerd voor de Nederlandse Privacy Awards, onder meer omdat zij een Externe Adviesgroep Privacy Jeugd had opgericht. In die adviesgroep dachten jeugdigen en ouders met ervaring in de jeugdzorg mee over hoe de gemeente moet omgaan met hun gegevens. Die betrokkenheid leverde interessante en bruikbare inzichten op. Zie ook bijlage 14, voor een daaruit voortkomende sessie met jeugdigen en betrokkenen uit het onderwijs.

De inzet van betrokkenen helpt organisaties bovendien om het thema privacy op het netvlies te houden, iets wat bestuurders van pas kan komen wanneer privacy ter sprake komt.

1. Bewustzijn op peil brengen en houden

Informele en ludieke aandacht

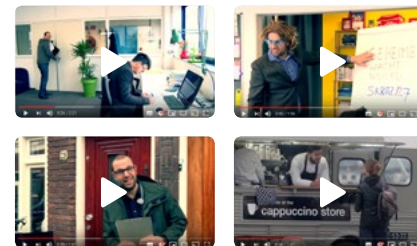
Doelgroep: breed (alle medewerkers)

Op een informele of ludieke manier aandacht besteden aan privacy kan behulpzaam zijn bij kennisoverdracht over één of enkele onderwerpen die extra aandacht vragen. Bewustzijn over zorgvuldig omgaan met gegevens van anderen is een serieus onderwerp, maar het hoeft niet altijd zwaar en serieus gebracht te worden. Als mensen erover praten en nadenken, verhoogt dat ook het bewustzijn.

De volgende methoden en materialen kunnen gemeenten inspireren om privacy op een informele en ludieke manier onder de aandacht te brengen. Ze zijn allemaal in gemeenten gebruikt en hebben geleid tot positieve reacties en effecten:



- Kahoot quiz ([bijlage 12](#), Rotterdam)
- Posters ([bijlage 6.a](#) en [6.b](#), Zaanstad)
- Campagne met quiz ([bijlage 7](#), Zaanstad)
- Filmpjes ([bijlage 8.a](#) Zaanstad en [8.b](#) VNG)



- Stickers ([bijlage 9](#), Enschede)
- Factsheet ([bijlage 10](#), Maassluis)
- Quiz ([bijlage 11](#), Zaanstad)
- Kennistest/competitie via app (ervaring mee in Zwolle)
- Lunchbijeenkomst, café waar medewerkers vragen kunnen stellen aan privacydeskundigen, standaard AVG-spreekuur
- Spel: Casino/Black Box Bellagio (info via gemeente Amsterdam en op <https://waag.org/nl/event/black-box-bellagio>)

2. Kennis en vaardigheden

Voor een goede omgang met privacy zijn kennis en vaardigheden van de medewerkers essentieel. Trainingen kunnen helpen om het kennis- en vaardighedenniveau op peil te brengen. Dit hoofdstuk gaat daar op in en geeft tips wanneer je een training uitvoert.

Algemene trainingen

Doelgroep: Vooral D (professionals), maar goed voor alle afdelingen

Een training kan zich richten op de hele organisatie. Het bereikt dan de meeste professionals. Nadeel hiervan is dat bij de samenstelling van de inhoud maar beperkt rekening kan worden gehouden met het (start)niveau van de doelgroep en er geen strakke aansluiting is op het dagelijks werk van de professionals.

Algemene aandacht kan dus helpen, maar het effect is vanwege de algemeenheid beperkt. Te algemene aandacht wordt soms als open deur gezien en eerder negatief beoordeeld dan als een serieus signaal opgepakt. En dan is het effect mogelijk zelfs negatief.

Bijlage 1 bevat een voorbeeld van een algemene training van de gemeente Zwolle die positief is gevallen bij de medewerkers. Waar de term 'training' wordt gebruikt kan dat ook een workshop, sessie, leergang of themabijeenkomst inhouden.

Doelgroepgerichte trainingen

Doelgroep: D (professionals), maar vraagt betrokkenheid van C (managers)

Denk bij doelgroepgerichte trainingen vanuit iemands dagelijks werk. Gaat het om medewerkers in de ondersteuning die soms iets aan persoonlijke gegevens zien of medewerkers die aanvragen in een backoffice verwerken? Of gaat het om iemand die dagelijks met spijbelaars aan het werk is?

Wanneer het werken met persoonsgegevens voor de doelgroep vergelijkbaar is, kan de inhoud van de training ook beter aansluiten. Dat vereist wel goede voorbereiding.

Een aantal aandachtspunten bij doelgroepgerichte trainingen:



- Stel primaire proces(sen) centraal.
- Breng de belangrijkste verwerking van gegevens in beeld (neem verwerkingsregister als start, maar is vaak te vaag beschreven).
- Zorg ervoor dat bestaand beleid in beeld is. Welke regels gelden er al voor de organisatie of afdeling en staan die in werkinstructies?
- Breng moeilijke onderwerpen en belemmeringen in beeld. Waar lopen professionals in hun werk op dit moment tegenaan?
- Stem bij voorkeur voor aanvang af met enkele medewerkers. Vraag naar ergernissen, zorgen, informatiebehoefte, kennisniveau en motivatie.

2. Kennis en vaardigheden

Zorg ervoor dat je de verzamelde input vertaalt in de training:



- Bepaal welke onderwerpen aan de orde moeten komen.
- Breng per onderwerp in kaart wat de belangrijkste boodschap is.
- Houd hierbij rekening met het opnamevermogen. Maak keuzes in wat je minimaal wilt bereiken.
- Zorg voor de rest van de onderwerpen, bijvoorbeeld kennis, procedures, instructies en aanspreekpunten, dat deelnemers weten waar ze informatie kunnen vinden.

Tien tips bij uitvoering training

Doelgroep: breed, maar vooral ervaringen met C en D (sturing en uitvoering)

1. Gebruik de term KMS AVG: Kortst Mogelijke Samenvatting van de AVG:

Wat (niet) mocht

Mag nog steeds (niet)

Moedig deelnemers aan om deze term in de praktijk te brengen. In het overgrote deel van de discussies is deze namelijk van toepassing wanneer gegevens niet gedeeld worden en de AVG als oorzaak wordt genoemd. De term blijft de deelnemers bij en helpt om niet te gemakkelijk akkoord te gaan met handelingsverlegenheid (zie ook 1.1 Handelingsverlegenheid).

2. Geef een kort, duidelijk stappenplan waarop deelnemers bij lastige vragen kunnen teruggrijpen. In bijlage 13 staat een voorbeeld dat onder andere de gemeenten Amsterdam, Rotterdam en Almere gebruiken bij trainingen.
3. Wanneer deelnemers zelf aan het denken of werk worden gezet blijft er veel meer hangen dan bij een collegestijl. Het gebruik van casussen uit de praktijk werkt daarbij meestal het best. Enkele opties:
 - Laat collega's elkaars dossier bekijken. Bijvoorbeeld in de rol van een betrokkene die inzage vraagt.
 - Een iets gemakkelijker alternatief is het vooraf verzamelen van casussen.
 - Wat goed werkt, is om mensen tijdens de training bij specifieke onderwerpen om voorbeelden te vragen.
4. Houd er bij voorgaande (tip 3) rekening mee dat de 'natuurlijke' neiging van deelnemers is om (de meest) complexe casussen in te brengen. Dat kan een belemmering vormen voor wat je wilt overbrengen. Wees daar dus selectief in. Bijvoorbeeld door de tegenvraag te stellen: hoe vaak komt dit voor. Een andere optie is om advies te geven op te complexe voorbeelden. Leg ze dan direct voor aan de functionaris gegevensbescherming of privacyjurist en probeer ze niet zelf op te lossen.

2. Kennis en vaardigheden

5. Wees niet degene die alles het beste weet. Dat is een veel gemaakte vergissing door trainers. Als je overal een antwoord op hebt, maakt dat je nog niet de beste trainer. Probeer juist de alternatieven bij vragen of problemen van deelnemers te overwegen. Daarbij kun je een aantal vragen stellen:
 - Heb je daar een voorbeeld van uit je eigen praktijk?
 - Wat heb je toen gedaan?
 - Wat vond je daar moeilijk aan?
 - En andere deelnemers: wat zouden jullie hebben gedaan?Aansluitend kun je nog je eigen beeld geven of andere overwegingen om de deelnemers de goede kant op te leiden.
6. Laat de professionals in hun waarde: benadruk waar mogelijk altijd de eigen afweging van de professionals. "Ik weet wel veel van de AVG, maar jullie zijn de professionals, die de wet uitvoeren en de afweging moeten maken, ik kan bijvoorbeeld niet beoordelen of iets noodzakelijk is, dat is jullie werk."
7. Pak signalen expliciet op wanneer er gelachen wordt om een opmerking of situatie. Lachen is prima, maar vaak zit er iets achter tijdens een training. Geef het even de tijd, maar bedenk dan of het hier om (handelings)verlegenheid, twijfel of nbnbegrip gaat. Dit geldt overigens ook bij stemverheffing of ergernis.
8. Gebruik standaard een 'parkeerflap' en gebruik die in de volgende situaties (leg dat ook vooraf uit):
 - Wanneer iets later nog aan de orde komt.
 - Wanneer je het echt niet weet. Dit kan ook beleid zijn wat wel of niet is vastgesteld of waarover je niks kan of mag zeggen.
 - Wanneer iets te specifiek of uitzonderlijk is, maar de deelnemer niet wil loslaten. Stel dan bijvoorbeeld voor om het buiten de training te bespreken. En beloof en houd je daaraan dat dit terugkomt of bij de verantwoordelijke terecht komt. Snelle opvolging draagt bij aan de motivatie, het bewustzijn en de (gewenste) cultuur.
9. Moedig aandacht voor privacy aan. Geef namens het management de boodschap mee dat, zeker in de periode na de training, de collega's erover praten als het aan de orde is. Benadruk dat een gesprek daarover niet zo zeer tijdverspilling is, maar juist helpt om de juiste afweging te (leren) maken.
10. Interactieve trainingen zijn altijd uitstekende vindplekken voor voortschrijdend inzicht. De praktijk staat niet altijd toe wat je wilt. Er zijn soms andere oplossingen, zorgen, problemen, wensen of ergernissen. Koppel die als trainer altijd terug aan het management of de opdrachtgever, waar mogelijk met een oplossing(srichting).

2. Kennis en vaardigheden

Nieuwe en tijdelijke medewerkers

Doelgroep: D (professionals)

Het is belangrijk om alle mensen die met gegevens van anderen aan de slag gaan vooraf instructies te geven over zorgvuldige verwerking. Juist bij nieuwe medewerkers of tijdelijke medewerkers zoals uitzendkrachten of stagiairs komt het voor dat dit wordt overgeslagen.

Maak de leidinggevenden ervan bewust en laat het hen borgen. Wanneer een stagiair of uitzendkracht in de bestanden (onnodig) de eigen burens of klasgenoten gaat opzoeken en dat komt uit, is de leidinggevende aansprakelijk en treft hem of haar ook echt blaam.

Zorg voor een goede ondersteuning. Een korte, duidelijke instructie volstaat meestal, maar moet wel direct aansluiten op de werkzaamheden.

Inhoudelijke handreiking bij specifieke doelgroepen

Doelgroep: B (managers, inkoop, juristen)

In het traject Uitwisseling persoonsgegevens en privacy is een aantal voorbeelden van handreikingen voor specifieke doelgroepen verzameld. Die kunnen belangrijk zijn in de relatie tussen de verwerkingsverantwoordelijke en de verwerkers.

- Presentatie inkoopvoorwaarden en AVG ([bijlage 2](#), Amsterdam)
- Privacyclausule inkoopcontracten ([bijlage 3](#), Amsterdam)
- Presentatie Suwinet ([bijlage 4](#), Zaanstad)

3. Monitoren en verbeteren

Het op peil brengen en houden van het bewustzijn en het kennis- en vaardighedenniveau vraagt een inspanning op alle niveaus in de organisatie. Hoe zorg je ervoor dat de resultaten van die inspanning op de lange termijn bekijken?

Structurele aanpak

Doelgroep: breed, hele organisatie, wel via A (bestuur en directie)

Het kan lonen om een integraal actieplan privacy op te stellen en alle aspecten in de organisatie daarin mee te nemen (zie ook iguur 1). Zo'n integrale aanpak helpt in de praktijk om extra kennis op te bouwen, deze tussen afdelingen te delen en op die manier ook te borgen. Het doel is om daarbij de hele organisatie of het sociaal domein te toetsen en op een minimaal niveau te krijgen (zie bijlage 5 ter illustratie).

Audits

Doelgroep: C (managers), maar via D (professionals)

Bij het verwerken van gegevens door of namens gemeenten gaat het in de meeste gevallen om het opnemen van informatie in dossiers. Betrokkenen maken vaker gebruik van hun rechten, vooral op het recht op inzage. In de toekomst zal dat steeds gebruikelijker worden. Een reden om aandacht te besteden aan de inhoud en vorm van gegevensverwerking.

Een manier om het effect van (bewustzijns)training aan te tonen is het uitvoeren van een audit. Audits kunnen voor en na een training worden ingezet. Ze dienen dan als instrument om het bewustzijn en de kwaliteit van de gegevensverwerking voor en na de training te meten. Een meting voor en enige tijd na een training kan dan aantonen of en welk effect dit op de (gewenste) kwaliteit van de verwerking heeft.

In de gemeente Amsterdam (2019) is de ervaring dat het instrument wordt gewaardeerd. De stijging van een score motiveert niet alleen de uitvoerend professionals, maar ook het management. En dat is een borging op zichzelf.

Tip: Medewerkers zijn in de praktijk benieuwd naar hun eigen score en de mogelijkheid om die te verbeteren. Kies voor een invulling die past bij de (gewenste) cultuur, bijvoorbeeld bespreken met een manager of met een onafhankelijke auditor.



Door een normering aan te brengen in de standaard waarlangs de audits worden uitgevoerd, beperk je discussies. Een concreet voorbeeld hiervan is beleid van Leerplicht Amsterdam om niet (standaard) volledige mailberichten in dossiers te kopiëren, maar uitsluitend de essentie ervan vast te leggen. Dit voorkomt het registreren van onnodige gegevens.

Tip: Kondig een audit altijd vooraf aan en geef de gebruikers de gelegenheid om anoniem te starten.



3. Monitoren en verbeteren

Maak privacy onderdeel van afdelingsoverleg of de beoordelingscyclus

Doelgroep: C (managers)

Wanneer privacy regelmatig ter sprake komt in afdelingsoverleg en bijvoorbeeld beoordelingsgesprekken is het signaal van de organisatie richting de eigen medewerkers duidelijk: wij vinden dit belangrijk en kijken daar samen serieus naar. Wanneer leidinggevenden privacy bespreken bij casussen uit de praktijk of lopende dossiers is dit een duidelijke boodschap.

Recente datalekken kunnen hierbij heel goede voorbeelden zijn die bijdragen aan het bewustzijn. Maar ook aandacht voor bijzonder goede voorbeelden helpt. Uiteraard kan frequente aandacht voor het thema privacy ook weer concrete onderwerpen opleveren die om aanpak vragen.

Tip: Herhaal als manager met enige regelmaat dat onderling overleg bij twijfel over zorgvuldige verwerking wenselijk is, maak het bedrijfscultuur.



Maak oplossingen vindbaar

Doelgroep: B (informatiemanagers en communicatie)

Zorg voor een goed vindbare plek op intranet met bruikbare informatie zoals:

- veelgestelde vragen
- concrete handreikingen
- contactgegevens van experts voor lastige vraagstukken
- presentaties van de privacytrainingen
- blogs over actualiteiten (met verwijzingen naar de handreikingen)
- Posters en schermen

3. Monitoren en verbeteren

Borging op langere termijn

Doelgroep: A (bestuur en directie)

Het is aan te raden om één verantwoordelijke aan te wijzen voor de borging en het houden van overzicht, bijvoorbeeld een proceseigenaar, aanjager, projectleider of dossierhouder privacy. Vooral in het sociaal domein, waar de grootste hoeveelheid gevoelige persoonsgegevens wordt verwerkt, is het aan te raden om die rol expliciet te beleggen. .

Houd rekening met de grootte van de organisatie; in grotere gemeenten is één coördinator gewoonlijk niet in staat om alle verantwoordelijkheden structureel te toetsen en te borgen. In kleinere organisaties hoeft het geen fulltime functie te zijn, maar wel een fulltime verantwoordelijkheid. Bekijk ook per domein wat nodig is. In sommige domeinen wordt veel meer verwerkt en is er meer direct contact met betrokkenen dan elders.

Gebruik ook de geijkte communicatiemiddelen en -momenten om regelmatig aandacht aan het onderwerp te geven. Denk daarbij aan:

- Intranet
- Internet en pers bij speciale gevallen (datalek, nieuw initiatief)
- Grotere meetings en overleggen met ruimte voor een thema
- Posters en schermen

Nico Kuiper
Róbin de Wit
Selina Brondijk-Kossen
Wilmar Hendriks

(gemeente Zwolle)
(gemeente Amsterdam)
(gemeente Amsterdam)
(team UPP)



VNG i.s.m. het traject Uitwisseling persoonsgegevens en privacy van het Programma Sociaal Domein

Betere hulp voor (kwetsbare) mensen: daaraan werken Rijk en gemeenten samen met professionals in het Programma Sociaal Domein.



www.programmasociaaldomein.nl

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag
Februari 2020