

[Home](#) > [Alle producten](#) > [3D Journaal](#) > 10 gouden privacy tips uit Utrecht

## 10 gouden privacy tips uit Utrecht

Door Ellen Weber op Woensdag 1 juli 2015



**Inwoners van Utrecht kunnen met hun zorgvragen terecht bij een van de achttien buurtteams. 'De bewoner bespreekt met de buurtteammedewerker welke gegevens nodig zijn en geregistreerd moeten worden. We zijn duidelijk', stelt manager processen Jacqueline Bakker. Ze geeft haar gouden tips.**

### Tip 1. Houd de gegevens op buurtniveau

De gemeente Utrecht kent een indeling in achttien buurtteams waar inwoners terecht kunnen met vragen rond opvoeden en opgroeien, echtscheiding, werkloosheid, huiselijk geweld, psychische problemen, schulden, eenzaamheid, overlast en meer. Achter die ene voordeur zitten maar twee organisaties: Jeugd en Gezin en buurtteamorganisatie Sociaal (volwassenzorg). Jacqueline Bakker: '85 procent van de zorgvragen neemt het buurtteam op zich. Alleen de medewerkers van het eigen team kunnen bij de gegevens van de klanten uit die buurt.'

### Tip 2. Stel samen met de bewoner vast welke gegevens we gebruiken

De Utrechtse aanpak ontwikkelden zij zelf, met als basis de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Het resultaat: een privacy-charter met vijf leidende principes. Belangrijk uitgangspunt hierbij is dat er niet over maar met de klant wordt gepraat. 'Onze medewerker bespreekt één-op-één met de bewoner welke zorg nodig is en welke gegevens daarbij nodig zijn en geregistreerd moeten worden. De afspraak is: alleen de noodzakelijke gegevens leggen we vast.'

### Tip 3. Zet de klokken gelijk

De 230 medewerkers van buurtteamorganisatie Sociaal komen van verschillende zorgorganisaties met veel verschillende achtergronden. 'Na dit eerste halfjaar weten we dat de manier van toestemming vragen erg uiteenloopt. Daar willen we meer één lijn in brengen, zodat niet alleen de leidende principes overeenkomen, maar ook de uitvoering hiervan.'

### Tip 4. Stel privacy-ambassadeurs aan

Ieder buurtteam heeft een privacy-ambassadeur die privacy altijd onder aandacht brengt. De ambassadeur is vraagbaak voor alle vragen over hoe we hiermee omgaan.

### Tip 5. Deel casussen met de buurtteams

Bakker gaat als manager processen de buurtteams langs voor workshops en uitwisseling. 'Vooral de bewustwording is heel belangrijk. In de uitwisseling van voorbeeldsituaties met elkaar, maak je het levendig.'

### Tip 6. Werk aan een leesbare, toegankelijke versie van de privacy-charter

'Uit evaluaties en gesprekken met klanten blijkt dat de privacy-charter op de website van het buurtteam te ingewikkeld is. We werken aan een beter leesbare publiekversie en aan een oplossing voor laaggeletterden. Denk aan het werken met pictogrammen en gesproken teksten.'

### Tip 7. Wees open, dat geeft vertrouwen

'Openheid en transparantie is ontzettend belangrijk. Als iemand niet geregistreerd wil worden, zit daar altijd een verhaal achter. Inzicht krijgen in je eigen dossier is voor de klant essentieel. Ik stel: alles wat in het dossier zit, mag de klant weten. Ga desnoods naast ze op de bank zitten met je laptop, laat zien wat je invult.'

### Tip 8. Zorg voor een goede klacht- en bezwaarregeling

'Als dingen niet goed verlopen, is het belangrijk dat ons buurtteam dat te horen krijgt. Zodat we onze aanpak kunnen verbeteren. In een goede klacht- en bezwaarregeling worden mensen gehoord en gaan we het gesprek aan.'

### Tip 9. Privacy verdient continu aandacht

'Bij iedere aanvraag en ieder dossier is en blijft privacy een belangrijk aandachtspunt. Met de privacy-ambassadeurs hebben we het zo ingericht dat we privacy steeds aandacht geven en aan updates werken.'

### Tip 10. Deel je kennis

'Ik leerde veel op congressen, zoals het [congres Toegang en Teams](#). En ik heb veel gehad aan het boekje 'Privacy in het Sociale Domein'. De wet staat daar duidelijk uitgelegd en hoe je de vertaalslag maakt naar de praktijk. Deel die kennis met je collega's, is mijn advies.'

Op zoek naar meer goede voorbeelden en andere ondersteuning op het gebied van privacy? Kijk dan op de [themapagina Privacy](#) waar alle informatie overzichtelijk gebundeld is.

Foto: Ger Loeffen / Hollandse Hoogte

NB. De mensen op de foto komen niet voor in het verhaal.

## Over de auteur: Ellen Weber



Ellen Weber is eindredacteur van het 3D Journaal. Samen met haar collega's van Maters & Hermsen Journalistiek schrijft ze artikelen voor het 3D Journaal. Speelt er in jouw gemeente iets wat interessant is om te delen? Ik hoor het graag! Mail [ellen@matershermsen.nl](mailto:ellen@matershermsen.nl)

## Lees nu het blog over de 3 decentralisaties



7 juli 2015

### Snel en simpel dienstenvouchers verstrekken voor huishoudelijke hulp

Het Landelijk Platform Dienstenvouchers heeft een geautomatiseerd vouchersysteem bedacht voor de inzet van...

1 juli 2015

### 'Privacy speelt zodra je contact hebt met een burger'

'Privacy-protocollen hebben waarde, maar het werkt pas echt als iedereen ernaar leeft.' Yvonne Sieverts,...

29 juni 2015

### Masterclasses privacy: 'Op zoek naar de rand van de gebaande paden'

De Masterclass Privacy, speciaal bestemd voor beleidsmedewerkers en andere vormgevers van het nieuwe sociaal domein,...

## 3D Journaal Archief