

Biedt de basis voor
een betaalbaar en
duurzaam thuis.



Onderzoeksrapportage

Een onderzoek naar de naleving van de AVG

Toetsing van:

Afstudeeronderzoek

Hogeschool Leiden	Opleiding HBO-SJD
Kailash Hanoeman – s1095728	Naam begeleidend docent: Mw. Matheus
	Afstudeerbegeleider: Dhr. Esfandiari
	Inleverdatum: 28-06-2019
	Tweede kans

Inhoud

Voorwoord	3
Inleiding	4
1 Probleemanalyse.....	6
2 Juridisch en maatschappelijk kader	11
2.1 Juridisch kader	11
2.2 Maatschappelijk kader	15
3 Onderzoeksmethoden	18
4 Onderzoeksresultaten	24
5 Conclusies.....	32
5.1 De deelvragen beantwoord	32
5.2 De centrale vraag beantwoord	36
6 Interventie: stroomdiagram van het werkproces	38
7 Discussie	39
Bronvermelding	41
Bijlage: stroomdiagram 'beheren klantcontacten'	43

Voorwoord

Geachte lezer,

Voor u ligt het rapport van mijn onderzoek: mijn scriptie. Dit is een onderzoek voor mijn huidige werkgever De Goede Woning. Het onderzoek heeft mij nieuwe inzichten gegeven, maar vooral ook veel nieuwe kennis laten vergaren.

Ik wil iedereen bedanken die mij waar mogelijk heeft geholpen, waaronder ook mijn collega's. En dank aan mijn opdrachtgever voor het bieden van deze afstudeeropdracht.

Ik wens u veel leesplezier.

Kailash Hanoeman

Zoetermeer, 31 mei 2019

Inleiding

Dit onderzoeksrapport is in opdracht van woningbouwcorporatie De Goede Woning geschreven. De corporatie voorziet in een woning voor mensen die daar niet zelf in kunnen voorzien. Deze woningen benoemt men met de term sociale huurwoningen.

Bij het verhuren van sociale huurwoningen is De Goede Woning bezig met het verwerken van persoonsgegevens van de huurder. De Goede Woning wil daarbij de persoonsgegevens van haar klanten zorgvuldig, veilig en vertrouwd verwerken.

De regels over het beschermen van de privacy bij gegevensverwerking zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de AVG¹. De Autoriteit Persoonsgegevens is de instantie die toezicht houdt op de naleving van deze wet.

De onderzoeksvraag luidt als volgt:

Wat is nodig voor De Goede Woning, afdeling Woonservice, voor het opstellen van een werkprocesbeschrijving 'beheren klantcontacten' dat in overeenstemming is met de AVG en waarbij gebruik gemaakt wordt van het programma IRIS?

Om antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvraag is er tijdens dit onderzoek gebruik gemaakt van zowel deskresearch als fieldresearch.

Deskresearch is gebruikt om de wetgeving van de AVG in de vingers te krijgen en om in kaart te brengen hoe De Goede Woning deze wetgeving heeft getracht te implementeren.

De onderzoeksvraag heb ik in het kader van mijn onderzoek onderverdeeld in drie deelvragen. Om de deelvragen te kunnen beantwoorden is er gebruik gemaakt van een half gestructureerd interview. Hierdoor is er een duidelijk beeld ontstaan over hoe de beleidsmedewerkers, proceseigenaren en afdeling ICT een werkproces voor zich zien.

Het doel van dit onderzoek was om de resultaten door te vertalen in aanbevelingen ter verbetering van het werkproces en de beschrijving ervan. Hiermee kan de corporatie voldoen aan de opgelegde wetgeving. In dit onderzoek zijn ook de behoeften van de

¹ Algemene verordening gegevensverwerking, Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016.

relevante medewerkers met betrekking tot de onderwerpen werkprocessen, IRIS en AVG in kaart gebracht.

Leeswijzer

In hoofdstuk één wil ik de lezer meenemen in de introductie van het vraagstuk.

In het tweede hoofdstuk gaat het over de context waarin mijn vraagstuk zich afspeelt. Dat heb ik onderverdeeld in een juridisch kader en een maatschappelijk kader. Hierdoor kan de problematiek ook met een bredere blik worden bekeken.

In hoofdstuk drie werp ik een blik op het onderzoeksproces, waarbij ik de gebruikte onderzoeksmethoden toelicht en de onderverdeling deskresearch en fieldresearch.

In hoofdstuk vier presenteer ik de gegevens die ik in mijn onderzoek verzameld heb en analyseer ik deze resultaten uit mijn onderzoek.

Hoofdstuk vijf vormt de centrale afronding van mijn onderzoek, met de beantwoording van de centrale vraag in mijn onderzoek. De conclusies in hoofdstuk vijf moeten voor De Goede Woning, mijn opdrachtgever, leiden tot bruikbaarheid in de praktijk.

Het zesde hoofdstuk bevat een toelichting op mijn beroepsproduct, wat tevens mijn interventie betreft: een stroomdiagram van het werkproces. Het feitelijke stroomdiagram is achterin als bijlage bij dit onderzoeksverslag gevoegd.

En hoofdstuk zeven bevat mijn reflectie, waarin ik sterke punten, kritiekpunten en beperkingen van het onderzoek weergeef. Plus wat er achteraf gezien in het onderzoeksproces beter had gekund.

1 Probleemanalyse

In dit hoofdstuk wil ik de lezer meenemen in de introductie van het vraagstuk.

Het vraagstuk speelt zich af op de afdeling Woonservice bij mijn huidige werkgever, De Goede Woning, een woningcorporatie. Bij het verhuren van woningen en in de klantcontacten wil De Goede Woning de persoonsgegevens van haar klanten zorgvuldig, veilig en vertrouwd verwerken.

De Goede Woning wil tevens werkprocessen opstellen die conform de AVG zijn en die zijn afgestemd op de nieuwe programma's die in gebruik zijn genomen. Wat de programma's betreft gaat het dan om applicaties zoals Tobias AX en IRIS, waarbij die laatste een centrale rol inneemt voor de afdeling Woonservice en verderop in dit onderzoeksverslag nog nader wordt toegelicht. Dit maakt het vraagstuk tevens sociaal-juridisch: hoe de organisatie hier invulling aan gaat geven?

Het sociale aspect ligt in de bescherming van de persoonsgegevens van haar huurders. Het maakt het bijvoorbeeld sociaal doordat na het maken van een goed werkproces de huurders beter door de medewerkers geholpen kunnen worden en dat hun privacy beter gerespecteerd wordt.

Het juridisch aspect komt naar voren in de AVG. De AVG is namelijk een Europese verordening met rechtswerving in Nederland. De AVG geeft kaders weer waarbinnen De Goede Woning haar werkprocessen mag invullen, zodat zij voldoet aan de wetgeving.

Drie belangrijke werkprocessen op de afdeling Woonservice, De Goede Woning

Op de afdeling Woonservice van De Goede Woning zijn er drie belangrijke werkprocessen die uitgewerkt moeten worden. Dit zijn de volgende werkprocessen:

- Beheren basisadministratie
- Beheren klantcontacten
- Ontwikkelen leefomgeving

Beheren basisadministratie

Het werkproces 'beheren basisadministratie' richt zich op het opstellen van contracten, op wijzigingen en op het opzeggen van contracten. Daarnaast behoort ook het factureren van eindafrekeningen tot dit proces.

Beheren klantcontacten

De inhoud van het werkproces 'beheren klantcontacten' varieert van reparatieverzoeken, woningverbeteringen, wijzigingsverzoeken persoonsgegevens tot verzoeken om uitstel van betaling.

Het beheren van klantcontacten gaat via de volgende kanalen: balie, telefoon, mail en website. Via deze kanalen komen vragen en klachten van huurders binnen.

Ontwikkelen leefomgeving

Het werkproces 'ontwikkelen leefomgeving' is redelijk breed. Hierin worden via diverse kanalen allerlei klachten omtrent overlast in ontvangst genomen en doorgestuurd naar de juiste behandelaar. Klachten omtrent overlast kunnen variëren van geluidsoverlast tot vuilniszakken voor de deur die leiden tot stankoverlast.

AVG

De Goede Woning is inmiddels een half jaar bezig om een nieuwe invulling te geven aan haar werkprocessen. Een van de knelpunten is de Algemene Verordening Gegevensbescherming, hierna te noemen AVG, die sinds 25 mei 2018 van toepassing is.

Dit is een knelpunt voor De Goede Woning, onder andere omdat de AVG voorschrijft dat persoonsgegevens niet zonder grondslag verwerkt mogen worden en indien De Goede Woning hier niet zorgvuldig mee omgaat dit tot een boete kan leiden. De AVG dwingt organisaties goed na te denken over hoe en wanneer er met persoonsgegevens moet worden omgegaan. Bij het opstellen van een werkproces moet de AVG in gedachten worden gehouden. Dit is belangrijk voor De Goede Woning, omdat een werkproces niet rechtmatig kan verlopen, indien het werkproces niet de vereisten van de AVG naleeft.

Mijn focus: het werkproces 'beheren klantcontacten'

Op de afdeling Woonservice zijn er dus drie belangrijke werkprocessen.

Ik ga mij in dit onderzoek richten op het werkproces “beheren klantcontacten”. Dit is in samenspraak gegaan met de beleidsmedewerker AVG van De Goede Woning en de teamleider van de afdeling Woonservice. De reden achter deze keuze is dat er nog geen begin is gemaakt met het uitwerken van dit werkproces. Een andere reden is dat ik hier de meeste praktijkervaring mee heb in vergelijking met de andere werkprocessen. Tot slot zal ik mij vooral richten op de verwerking van gegevens, beperken van vastleggen van persoonsgegevens en dat de medewerker zelf op voorhand moet nadenken welke informatie moet worden vastgelegd. Dit zorgt ervoor dat risico’s ten opzichte van het verwerken van gegevens bij het beheren van klantcontacten worden beperkt.

De huidige situatie is dat de afdeling Woonservice van De Goede Woning in de praktijk nog geen werkproces hanteert dat in overeenstemming is met de vereisten die de AVG daaraan stelt. Het gevolg hiervan is dat de privacy van de huurder nog onvoldoende wordt gewaarborgd. Dit houdt ook risico’s in voor de zorgvuldigheid in het omgaan met persoonsgegevens. Dit zou klachten van huurders kunnen gaan opleveren, klachten die in dat geval gegrond verklaard zouden kunnen worden.

Drie nieuwe programma’s

Daarnaast is het opnieuw inrichten van het werkproces ‘beheren klantcontacten’ van belang, omdat De Goede Woning met nieuwe ICT-systemen werkt. Het is nog niet voor iedere werknemer helder hoe hij/zij moet werken met deze nieuwe programma’s en welke stappen hij/zij moet volgen.

Er zijn binnen De Goede Woning drie nieuwe programma’s geïntroduceerd, omdat de organisatie werkprocessen wil digitaliseren en omdat ze de zelfredzaamheid van haar huurders wil stimuleren. Het gaat hierbij om de volgende programma’s: Tobias AX, IRIS en ShareWorx.

Voorheen werkte De Goede Woning met het programma Tobias. Dit was het primaire programma voor het opstellen van contracten en nota’s. Daarnaast werden hierin ook klantcontactgegevens verwerkt.

Op dit moment wordt het programma IRIS gebruikt voor het verwerken van klantcontactgegevens met de huurder. De Goede Woning heeft hiervoor gekozen, omdat IRIS huurders de mogelijkheid biedt om zelf hun zaken te kunnen regelen. Hieronder valt bijvoorbeeld het indienen van een reparatieverzoek, het wijzigen van persoonsgegevens, maar ook het verzoeken om uitstel van betaling.

ShareWorx is een digitaal archief, waar vroeger kasten voor werden gebruikt. En het programma Tobias AX word het primaire programma, in plaats van Tobias, omdat Tobias AX kan samenwerken met zowel IRIS als ShareWorx en voorganger Tobias dat niet kon.

Functioneel beheerplan, proceseigenaar en functioneel beheerder

Om binnen De Goede Woning de veranderingen van programma's in goede banen te leiden heeft De Goede Woning een functioneel beheerplan in het leven geroepen. Het doel van dit beheerplan is om taken en verantwoordelijkheden binnen De Goede Woning te beschrijven. Uit het beheerplan volgen de werkprocessen die plaatsvinden binnen De Goede Woning.

Voor elk werkproces is er een proceseigenaar aangewezen die ten eerste verantwoordelijk is voor het totale procesverloop, ook als dit over afdelingen heen gaat. Ten tweede rapporteert de proceseigenaar de procesresultaten naar de leidinggevende(n). Ten derde meldt de proceseigenaar proces-/afdeling overstijgende wijzigingsverzoeken. En ten vierde monitort de proceseigenaar periodiek de procesresultaten en rapporteert deze aan het MT.

Voor elk werkproces is er ook een functioneel beheerder aangewezen. Hij/zij is ten eerste verantwoordelijk voor het inhoudelijke procesverloop binnen de applicaties. Dit houdt bijvoorbeeld in dat medewerkers zich aan de correcte volgorde in het proces moeten houden en correcte registratie van klantcontacten in de applicatie. Ten tweede is hij/zij het aanspreekpunt voor de gebruikers over het proces, procedures en richtlijnen binnen de applicaties. Ten derde meldt hij/zij wijzigingsverzoeken voorzien van prioriteit bij de proceseigenaar. En ten vierde heeft hij/zij de bevoegdheid om waar nodig gebruikers aan te spreken op het gebruik van de applicaties, het volgen van het proces en het toepassen van procedures en richtlijnen.²

Met de komst van de nieuwe programma's in combinatie met het beheerplan is het de bedoeling dat er nieuwe werkprocessen worden opgesteld. De huidige werkprocessen kunnen namelijk niet meer worden gebruikt, omdat deze niet goed aansluiten op de drie nieuwe programma's. Daarnaast houden de huidige werkprocessen onvoldoende rekening met de AVG.

² Zuiderwijk, p.3

Kennisdoel

Het kennisdoel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de doorwerking van de wetgeving AVG in het werkproces "beheren klantcontacten", in combinatie met inzicht in de sterke en zwakke punten van het programma IRIS. Uit de wetgeving zal blijken waarop het werkproces moet worden getoetst, IRIS zal het werkproces moeten versterken en ondersteunen.

Praktijkdoel

Het praktijkdoel van dit onderzoek is om een advies uit te brengen over het opstellen van een werkprocesbeschrijving, waarmee de medewerkers van De Goede Woning met het programma IRIS en conform de AVG hun werkzaamheden ten aanzien van het werkproces "beheren klantcontacten" kunnen uitvoeren.

Het werkproces 'beheren klantcontacten' omvat alle taken en werkzaamheden van de afdeling Woonservice. In de werkprocesbeschrijving dienen richtlijnen en algemene standaarden schriftelijk te worden vastgelegd. Ook dient de beschrijving de stappen te omvatten waaruit de werkzaamheden bestaan.

Vraagstelling

Vanuit wat ik hiervoor beschrijf kom ik tot mijn centrale vraagstelling:

Wat is nodig voor De Goede Woning, afdeling Woonservice, voor het opstellen van een werkprocesbeschrijving 'beheren klantcontacten' dat in overeenstemming is met de AVG en waarbij gebruik gemaakt wordt van het programma IRIS?

Dit heb ik onderverdeeld in drie deelvragen:

1. Waar moet je volgens de AVG rekening mee houden bij het beheren van klantcontacten?
2. Met welke regels die door De Goede Woning worden gehanteerd dient rekening gehouden te worden bij het opstellen van de werkprocesbeschrijving voor het beheren van klantcontacten?
3. Wat zijn de sterke en zwakke punten van het programma IRIS bij het beheren van klantcontacten?

2 Juridisch en maatschappelijk kader

In dit hoofdstuk gaat het over de context waarin mijn vraagstuk zich afspeelt. Dit helpt ook om met een bredere blik naar de problematiek te kunnen kijken.

In de eerste paragraaf, 'Juridisch kader', heb ik mij verdiept in de sociaal-juridische context van mijn vraagstuk, inclusief verduidelijking van de strekking van de AVG.

En in de tweede paragraaf, 'Maatschappelijk kader', heb ik mijn vraagstuk in een bredere politiek-maatschappelijke context willen zetten, inclusief digitalisering en globalisering.

In mijn onderzoek heb ik natuurlijk ook een aantal primaire bronnen geraadpleegd. Deze staan vermeld in de bronvermelding achterin.

In de verschillende hoofdstukken heb ik gebruik gemaakt van voetnoten, zodat duidelijk wordt waar ik dat heb gedaan.

Voorts worden enkele begrippen toegelicht welke nodig worden geacht om een beter beeld van de problematiek te krijgen en om mijn deelvragen te beantwoorden.

2.1 Juridisch kader

In deze paragraaf wordt de relevante wet- en regelgeving benoemd die betrekking heeft op het verwerken van persoonsgegevens. De AVG schrijft veel regels voor die betrekking hebben op de verwerking van gegevens. In deze paragraaf is het juridisch kader soms ingeperkt tot wat relevant is voor het werkproces 'beheren klantcontacten'.

Binnen de AVG worden twee rollen benoemd: verwerkingsverantwoordelijke en verwerker. In het kader van dit onderzoek benoem ik het verschil hiertussen.

Een verwerkingsverantwoordelijke is een natuurlijke persoon of een rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan welke, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt³. In mijn geval is dat mijn opdrachtgever, namelijk De Goede Woning.

³ Artikel 4 lid 7 AVG

De Goede Woning stelt namelijk vast wat er met persoonsgegevens moet gebeuren, omdat deze verwerkt moeten worden om uitvoering te geven aan de huurovereenkomst.

Een verwerker verwerkt net als de verwerkingsverantwoordelijke ook persoonsgegevens, maar doet dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke. Een verwerker stelt dus niet het doel ervan vast en stelt ook niet de middelen ervoor vast.

In het kader van dit onderzoek is de rol van verwerker daarom minder van toepassing dan de rol van verwerkingsverantwoordelijke.

Voordat De Goede Woning zijn woningen kan verhuren stelt zij een huurovereenkomst op met de huurder. Hierin worden persoonsgegevens vastgelegd, zoals NAW-gegevens en inkomensgegevens. De verwerking van deze persoonsgegevens mag volgens de AVG slechts geschieden **indien er aan één van de zes mogelijke grondslagen wordt voldaan.**

Dit betekent het volgende: De Goede Woning kan de verwerking van persoonsgegevens slechts verantwoorden op grond van één van de zes grondslagen die art. 6 lid 1 AVG beschrijft. Deze zes wettelijk mogelijke grondslagen zijn:

1. De betrokkene heeft **toestemming** gegeven voor de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens voor één of meerdere doeleinden;
2. De verwerking is noodzakelijk voor de **uitvoering van een overeenkomst** waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene, voordat hij/zij een overeenkomst sluit, bepaalde maatregelen te nemen;
3. De verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een **wettelijke verplichting** die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
4. De verwerking is noodzakelijk voor de **behartiging van de gerechtvaardigde belangen** van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten of de fundamentele vrijheden van de betrokkene tot bescherming van persoonsgegevens toezien, met name wanneer de betrokkene een kind is.
5. De verwerking is noodzakelijk om de **vitale belangen** van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen/behartigen;
6. Verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een **taak van algemeen belang** of van een taak in het kader van de **uitoefening van het openbaar gezag** dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen.⁴

In de AVG zijn ook beginselen opgenomen over hoe persoonsgegevens verwerkt moeten worden. Deze beginselen luiden als volgt:

⁴ Art. 6 lid 1 AVG

1. Rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie: De verwerking moet verantwoord gebeuren en de verwerking moet gebaseerd zijn op 1 van de 6 grondslagen van de AVG. Het doel van de verwerking is duidelijk.
2. Doelbinding: Verzamelen en verwerken van persoonsgegevens mag alleen voor bepaalde, omschreven en gerechtvaardigde doelen.
3. Minimale gegevensverwerking: De persoonsgegevens die worden verwerkt zijn noodzakelijk voor het doel.
4. Juistheid: De verwerkingsverantwoordelijke neemt maatregelen om ervoor te zorgen dat de gegevens correct en actueel zijn. Onjuiste of onvolledige gegevens worden gewist, gecorrigeerd of aangevuld.
5. Opslagbeperking: Persoonsgegevens mogen niet langer bewaard worden dan noodzakelijk voor het doel van de verwerking. Persoonsgegevens die niet meer noodzakelijk zijn, worden vernietigd of gewist.
6. Integriteit en vertrouwelijkheid: Persoonsgegevens worden beschermd tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging.⁵

Er wordt bij De Goede Woning dagelijks met persoonsgegevens gewerkt, in allerlei werkprocessen verweven. Het verwerken van persoonsgegevens binnen De Goede Woning vindt altijd plaats in de werkzaamheden die worden uitgevoerd. Hierdoor is het verplicht een verwerkingsregister op te stellen⁶.

De Goede Woning heeft daarom een AVG functionaris aangewezen die de zes beginselen in de gaten houdt. De AVG functionaris doet dit door beleid op te stellen voor de medewerkers. Daarnaast is zij, bij twijfel over de juiste toepassing of de vereisten van de AVG, het aanspreekpunt voor medewerkers van De Goede Woning.

De AVG functionaris heeft voor De Goede Woning ook een verwerkingsregister opgesteld. Voor enkele werkprocessen binnen De Goede Woning is het verwerkingsregister inmiddels ingevuld. Deze werkprocessen bevatten ook altijd componenten die in het verwerkingsregister moeten staan. Het verwerkingsregister is echter nog niet volledig door elke afdeling ingevuld, waaronder de afdeling Woonservice.

In het verwerkingsregister staan de volgende componenten benoemd:

- NAW gegevens (n)⁷,

⁵ Rijksoverheid, *Handleiding AVG*, p. 21

⁶ Berkvens e.a. 2018, p. 37

⁷ Art. 30 lid 1 sub a AVG

- doel van elke verwerking⁸,
- categorieën betrokkenen waarvan persoonsgegevens verwerkt worden en categorieën van soort persoonsgegevens⁹,
- derde partijen aan wie de persoonsgegevens verstrekt zijn of verstrekt zullen worden¹⁰,
- Bewaartermijnen van de categorieën van persoonsgegevens¹¹,
- Indien mogelijk, een beschrijving van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen¹².

Vanuit de handhaver Autoriteit Persoonsgegevens is duidelijk gemaakt dat het vanwege de AVG verstandig is om bij het opstellen van werkprocessen, waarbij persoonsgegevens worden verwerkt, rekening te houden met twee principes: het principe van privacy by design en het principe van privacy by default.¹³

Privacy by Design: Een bedrijf of organisatie moet tijdens het ontwikkelen van producten en diensten, bijvoorbeeld bij het ontwikkelen van informatiesystemen, in een vroegtijdig stadium nadenken hoe zij aan de slag gaat met privacy maatregelen. Er moet rekening gehouden worden met dataminimalisatie door het verwerken van zo min mogelijk persoonsgegevens.¹⁴

Privacy by Default: Een bedrijf of organisatie mag alleen persoonsgegevens verwerken die voor het doel noodzakelijk zijn. Standaardinstellingen moeten erop toezien dat processen zo worden ingericht dat deze een zo klein mogelijke inbreuk op de privacy maken.¹⁵

De AVG functionaris is betrokken geweest bij meerdere vergaderingen die gingen over de AVG en over het programma IRIS. De AVG functionaris heeft daarbij deze twee principes onder de aandacht gebracht ten behoeve van het opstellen van een juist werkproces. Daarom wordt hierover nu op voorhand al nagedacht bij het inrichten van processen en applicaties.

⁸ Art. 30 lid 1 sub b AVG

⁹ Art. 30 lid 1 sub c AVG

¹⁰ Art. 30 lid 1 sub d AVG

¹¹ Art. 30 lid 1 sub f AVG

¹² Art. 30 lid 1 sub g AVG

¹³ Rijksoverheid, *handleiding AVG*, p. 51

¹⁴ Art. 25 AVG/ Autoriteit Persoonsgegevens, bekeken op 25 maart 2019 www.autoriteitpersoongegevens.nl → zoekterm: Privacy by Design

¹⁵ Art. 25 AVG/ Autoriteit Persoonsgegevens, bekeken op 25 maart 2019. www.autoriteitpersoongegevens.nl → zoekterm: Privacy by Default

2.2 Maatschappelijk kader

In deze paragraaf wordt relevante achtergrondinformatie gegeven die betrekking heeft op het onderwerp AVG, maar ook op de organisatie De Goede Woning. Deze achtergrondinformatie zal een bijdrage leveren aan de context waar de organisatie stond toen de AVG moest worden ingevoerd. Daarnaast zal verduidelijken waarom privacy in deze tijd voor mensen veel belangrijker is geworden. Deze informatie wordt meegenomen in de werkzaamheden van De Goede Woning.

Privacy is een grondrecht. Dit betekent dat mensen vrij zijn om te zijn wie je bent en wat je doet. Privacy gaat erover dat de mensen grip houden op hun gegevens. Het gaat over zeggenschap over onze eigen persoonsgegevens.¹⁶

Nederland maakt zich volgens een onderzoek van de Autoriteit Persoonsgegevens zorgen over de bescherming van zijn persoonsgegevens. Dit is een enquête onderzoek geweest gedateerd van januari 2019¹⁷. In onze digitale samenleving delen wij steeds meer, maar ook gemakkelijker gevoelige informatie. Denk hierbij aan informatie over gezondheid, financiën en koopgedrag.

In het kader van de toegenomen globalisering en technologische vooruitgang stelde de Europese Commissie in januari 2012 verbeterde wetgeving voor, om de bescherming van persoonsgegevens te versterken.¹⁸

Over de hele wereld is sprake van globalisering. Het uitwisselen van informatie en communicatie tussen landen en individuen is makkelijker geworden. Hierbij komt ook privacy om de hoek kijken.

De ontwikkelingen op digitaal gebied zijn een uitdaging voor de bescherming van persoonsgegevens. Door de komst van digitalisering is het verzamelen en delen van persoonsgegevens toegenomen. Door de technologische vooruitgang kunnen bedrijven bij het uitvoeren van hun diensten meer dan vroeger gebruikmaken van persoonsgegevens. Mensen maken hun persoonsgegevens steeds vaker wereldwijd bekend. Technologie heeft zowel de economie als het maatschappelijke leven ingrijpend veranderd. Het is dus van belang dat de privacy van mensen beter beschermd wordt. De

¹⁶ <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/over-privacy/waarom-is-privacy-belangrijk>

¹⁷ <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/nieuws/nederland-maakt-zich-zorgen-over-privacy>

¹⁸ Europa Nu, bekeken op 3 mei 2019. europa-nu.nl → Zoekterm: databeschermingsrichtlijn

AVG is ook om deze reden in het leven geroepen en is van toepassing binnen de gehele EU.¹⁹

Sinds de komst van de AVG mogen persoonsgegevens niet meer zomaar met anderen worden gedeeld. Dit mag pas op het moment dat de persoon daar toestemming voor heeft gegeven. Door middel van dit onderzoek kan er een werkproces worden opgesteld waarin is geregeld dat De Goede Woning de gegevens en privacy van zijn of haar huurders respecteert en beschermt.

De Goede Woning heeft ervoor gekozen om eerst een nulmeting te laten plaatsvinden, voorafgaand aan de invoering van de AVG. Deze nulmeting is uitgevoerd door de organisatie BDO. Hieruit is geconcludeerd dat De Goede Woning als organisatie niet voldoet aan de vereisten van de AVG. Dit had te maken met het feit dat de organisatie nog geen passend beleid had en er geen verwerkingsregister was opgesteld. Daarnaast was er weinig tot geen informatie beveiliging. Zoals eerder aangegeven werkt De Goede Woning in dagelijkse praktijk met persoonsgegevens. Voor huurders valt te denken aan NAW-gegevens, diverse financiële gegevens, het BSN en informatie over woongedrag. Voor eigen werknemers valt te denken aan NAW-gegevens, loonstroken, re-integratie en functioneringsgegevens.

Volgens het onderzoek destijds was de kans groot dat er veel gevoelige informatie binnen De Goede Woning onrechtmatig werd en wordt verwerkt. Op dat moment ontbrak er een privacy beleid en een AVG-proof privacy statement, waardoor niet geborgd kon worden dat het verwerken van persoonsgegevens behoorlijk en transparant plaatsvond. Ook is de doelbinding bij de verwerking van persoonsgegevens slechts deel gewaarborgd. Het risico loop je dan dat persoonsgegevens voor een ander doel wordt verwerkt dan beoogd. Ook is niet inzichtelijk of de verwerking van persoonsgegevens altijd rechtmatig is. Een voorbeeld hiervan is dat niet voor alle verwerkingen is nagegaan of het belang van De Goede Woning groter is dan de privacy van een bewoner. Het is ook belangrijk dat strikt wordt nagegaan of momenteel slechts de bevoegde werknemers inzicht hebben hierin.

Binnen De Goede Woning zijn reeds enkele beveiligingsmaatregelen genomen ten aanzien van persoonsgegevens. Zo zijn er enkele technisch best practice-maatregelen genomen als back-ups, wordt een VPN gebruikt en is de serverruimte goed beveiligd. Ook is de samenwerking met externe leverancier Lancom uitstekend. Toch ontbreken nog

¹⁹Autoriteit Persoonsgegevens, bekeken op 3 mei 2019. [Autoriteitpersoonsgegevens.nl](https://autoriteitpersoonsgegevens.nl) → Zoekterm: globalisering

essentiële onderdelen om te spreken van een gedegen informatiebeveiliging. De meldplicht datalekken is niet ingericht binnen de organisatie en ook blijkt niet dat er het voornemen is om verder nog aan privacy by design/default te doen. Daarnaast zijn er nog geen awareness-activiteiten omtrent privacy ingericht en is er nog geen clear screen- en clean desk-beleid. Hierdoor worden de risico's gelopen dat werknemers van De Goede Woning onrechtmatig persoonsgegevens verwerken en dat er (onopgemerkt) datalekken ontstaan. Overkoepelend kan geconcludeerd worden dat er onvoldoende aan encryptie (versleuteling) wordt gedaan.

De positie van de FG is niet belegd en ingericht binnen De Goede Woning. Hierdoor is er ook nog geen opzet voor het continue verbeteren van de naleving van privacy binnen de organisatie. Momenteel wordt binnen de markt afgewacht of het aanstellen van een FG verplicht is voor woningcorporaties. Gezien het feit dat er veel persoonsgegevens van de bijzondere categorie worden verwerkt, en dit een van de primaire taken van De Goede Woning is, valt het aanstellen van een FG wel aan te raden.²⁰ Vanwege bovengenoemde redenen is mijn onderzoek van belang voor afdeling Woonservice.

²⁰ BDO, p.2

3 Onderzoeksmethoden

In dit hoofdstuk staat mijn verantwoording van de onderzoeksmethoden die ik gebruik om de gegevens te verzamelen en te analyseren. Om de deelvragen te beantwoorden zal ik gebruik maken van zowel deskresearch als fieldresearch.

Bij de deskresearch zal ik gebruik maken van een aantal interne documenten van De Goede Woning en daarnaast van de memorie van toelichting en de wetgeving AVG, om daarmee gegevens te verzamelen welke ik zal bestuderen en analyseren.

Voor de fieldresearch zal ik een aantal verschillende functionarissen van De Goede Woning interviewen.

Kwalitatief onderzoek

Dit onderzoek is een kwalitatief onderzoek. Er wordt inhoudelijke informatie vergaard, onder andere door middel van het afnemen van interviews. De interviews hebben als doel om informatie te verzamelen over een bepaald onderwerp. Vaak wordt een kwalitatief onderzoek gedaan wanneer er sprake is van complexe situaties. Het onderzoek gaat dan over gedachten, betekenissen of ervaringen.

Het verschil tussen een kwantitatief onderzoek en een kwalitatief onderzoek is dat in een kwalitatief onderzoek geen cijfers staan. Bij een kwalitatief onderzoek staan de indrukken van mensen in de praktijk centraal.

Ik heb gekozen voor de methode van kwalitatief onderzoek omdat in een kwalitatief onderzoek komen vragen zoals 'waarom' en 'hoe' vaak voor. Door middel van de juiste respondenten te interviewen verwacht ik antwoord te geven op mijn deelvragen. Dit zijn vragen met een open karakter dus moeten de resultaten aan de vragen gerelateerd zijn. Het is daarom van belang dat de deelvragen goed zijn opgebouwd. Hiervoor gebruik je de zogenoemde 'trechter methode'. Deze methode heeft voor mij gezorgd dat ik van algemeen naar specifiek ben gaan werken²¹.

²¹ Forum business research, bekeken op 30 mei 2019, forumresearch.nl → (zoekterm: kwalitatief onderzoek)

Dit betekent dat ik mij ten eerste in de wetgeving heb verdiept. Dit geeft voor mij de kaders waarin gewerkt mag worden. Toen ik dit duidelijk had ben ik daarna onze AVG functionaris gaan interviewen met welke concrete vragen wat mag wel en wat mag niet.

Ten tweede ben ik mij daarna gaan verdiepen in het functioneel beheerplan waarin wordt aangegeven wie en hoe werkprocessen moeten worden opgesteld. Door middel van het interview verwacht ik een beter beeld te krijgen hoe en met welke regels een werkproces moeten worden opgesteld.

Tot slot heb ik daarna aandacht besteedt aan de applicatie 'IRIS'. Hiervoor heb ik verschillende respondenten geïnterviewd, zodat ik erachter kan komen wat de sterke en zwakke punten van deze applicatie zijn.

De betrouwbaarheid garanderen heb ik geprobeerd te garanderen door middel van een andere onderzoeker mijn resultaten te laten lezen. Hierdoor kan er met nog een kritische blik naar gekeken worden. Tot slot heeft elke respondent zijn of haar interview teruggelezen. Hierdoor kan zijn interpretatie worden vergelijken met die van de onderzoeker. Hierdoor geef je de respondent de mogelijkheid om te oordelen of het onderzoek valide en betrouwbaar is.

Het half-gestructureerde interview

De interviews die worden gehouden zal ik afnemen volgens de methode van het half-gestructureerd interview. In een half-gestructureerd interview liggen de vragen en de antwoorden niet van tevoren vast, maar de deelonderwerpen wel. Je kan de deelonderwerpen dan in een logische volgorde zetten, bijvoorbeeld chronologisch of oorzaak-gevolg. Je kunt de volgorde van de deelonderwerpen tijdens het gesprek ook veranderen, als dat logischer lijkt. Het belangrijkste is dat ze allemaal aan de orde komen.

Het grote voordeel van het half-gestructureerde interview is dat de deelonderwerpenlijst (ook wel topiclijst genoemd) er voor zorgt dat je niets over het hoofd ziet en het tevens de respondenten alle ruimte geeft om hun informatie en zienswijzen te delen.

Bij een half-gestructureerd interview stel je een aantal beginvragen op, die telkens een nieuw deelonderwerp inluiden. Je kan bij elk deelonderwerp ook nog wat trefwoorden of

'door'-vragen noteren, die je in de loop van het interview aan de orde stelt als ze niet spontaan door de geïnterviewde genoemd worden²².

De respondent kan zijn ervaringen en opvattingen vertellen.²³ Vaak duurde een interview rond de 30 a 45 minuten per respondent. De interviews heb ik op kantoor bij De Goede Woning gevoerd. Aangezien zowel ikzelf als de respondenten werkzaam zijn bij deze werkgever, was dat de meest voor de hand liggende plek om de interviews te houden. Ik heb de respondenten allemaal apart per persoon geïnterviewd, zodat zij zich volledig konden focussen op het interview. Het voordeel hiervan is dat je het gesprek volledig kan sturen zonder dat de respondent wordt afgeleid. Aangezien ik de meeste collega's al kende vormde dit geen probleem. Een ander voordeel dat de respondenten apart worden geïnterviewd is dat zij zich daardoor vrij kunnen voelen om te delen met jou als interviewer wat zij denken.

In mijn fieldresearch zal ik mijn vragen in ieder geval willen stellen aan de persoon die binnen De Goede Woning het meest deskundig is op het betreffende deelonderwerp. Per deelvraag heb ik daarvoor andere medewerker(s) van De Goede Woning geïdentificeerd.

Een nadere omschrijving van de te gebruiken onderzoeksmethoden, de te raadplegen interne documenten en de te interviewen personen zal ik hierna per deelvraag beschrijven.

AVG

Deelvraag 1: Waar moet je volgens de AVG rekening mee houden bij het beheren van klantcontacten?

Om deze deelvraag te beantwoorden zal ik gebruik maken van deskresearch en fieldresearch.

Door middel van de deskresearch wil ik meer informatie vergaren om deze deelvraag te beantwoorden. Hierbij maak ik gebruik van de wetgeving. Uit de wetgeving volgen regels die betrekking hebben op verwerking van persoonsgegevens in het kader van het beheren van klantcontacten. Het in kaart brengen van deze regelgeving is belangrijk, zodat ik weet welke invloeden en verantwoordelijkheden dit met zich meebrengt voor het

²²Noordhoff, bekeken op 30 mei 2019, hoadd.noordhoff.nl → (zoekterm: half gestructureerd interview)

²³Verhoeven, 2014, p.23

opstellen van een werkproces. Ik verwacht dat de regelgeving aangeeft wat de medewerker aan persoonsgegevens mag verwerken en wanneer.

Voor de fieldresearch zal ik een interview houden met de AVG functionaris. Hierbij wil ik voornamelijk gegevens vergaren die betrekking hebben op het beheren van klantcontacten. Ik verwacht uit het interview met de AVG functionaris te halen dat zij kan aangeven waar zij tegenaan gelopen is bij het adviseren over het vormgeven van werkprocessen en bij situaties die zij in de praktijk is tegengekomen. Daarnaast wil ik door middel van de deskresearch, die aan het interview vooraf zal gaan, weten wat wel en niet mag volgens de AVG, zodat ik gerichte vragen kan stellen met betrekking tot het beheren van klantcontacten.

Bij het beantwoorden van deelvraag 1 wordt de methode van een half-gestructureerd interview toegepast. Voorafgaand aan het interview wordt er een topiclijst opgesteld. Deze topiclijst is gespecificeerd op de deelvraag. Dit geeft mijzelf een leidraad welke deelonderwerpen moeten worden besproken tijdens het interview en zorgt dat ik mijzelf niet verwar met andere deelvragen. Na elk interview wordt er getranscribeerd. Dit zorgt ervoor dat de kwaliteit van de gegevensverzameling wordt gewaarborgd en dat ik de informatie kan analyseren. Ik zal deze in punten uitwerken in een schema, zodat op basis hiervan resultaten kunnen worden vastgelegd. Daarnaast kan er tijdens het afnemen van interviews input worden geleverd. Dit geeft de respondent meer ruimte om te vertellen en het is representatief voor de werkelijkheid. De interviews zullen worden opgenomen in een audiobestand en verwerkt in een transcript om de validiteit van de informatie die ontstaat te vergroten. Bij alle deelvragen zal ik in het transcript gebruik maken van de labeling-methode. De overwegingen en argumenten die worden genoemd worden dan in kaart gebracht. Deze resultaten zullen ervoor zorgen dat ik naar een conclusie kan toewerken.

Benodigdheden werkprocesbeschrijving 'beheren klantcontacten'

Deelvraag 2: Met welke regels die door De Goede Woning worden gehanteerd dient rekening gehouden te worden bij het opstellen van de werkprocesbeschrijving voor het beheren van klantcontacten?

Om deze deelvraag te beantwoorden zal ik gebruik maken van deskresearch en fieldresearch.

Bij de deskresearch zal ik gegevens verzamelen welke ik zal bestuderen en analyseren. Hierbij maak ik gebruik van een intern document, namelijk het 'functioneel beheerplan'.

Tijdens de fieldresearch zal ik allereerst de projectleider van het functioneel beheerplan interviewen. In het functioneel beheerplan schrijft hij namelijk hoe elke afdeling zijn/haar processen het beste in kaart kan brengen. Ik verwacht in het interview informatie te krijgen waar hij tot nu toe tegenaan gelopen is bij andere afdelingen. Dit zou ervoor moeten zorgen dat ik informatie krijg waar ik op moet letten bij het opstellen van een werkproces en volgens welk model er moet worden gewerkt.

Daarnaast ga ik een proceseigenaar interviewen. Een proceseigenaar is verantwoordelijk voor het totale procesverloop. Van hem verwacht ik informatie te krijgen voor een efficiënte inrichting van het proces en daarnaast standaarden, hoe ik een werkproces moet vastleggen.

Bij het beantwoorden van deelvraag 2 wordt dus ook de methode van een half-gestructureerd interview toegepast. Voorafgaand aan het interview wordt er een topiclijst opgesteld. Deze topiclijst is gespecificeerd op de deelvraag. Dit geeft mijzelf een leidraad welke deelonderwerpen moeten worden besproken tijdens het interview. Na elk interview wordt er getranscribeerd door middel van het uittypen van het audiobestand. Dit zorgt ervoor dat ik de informatie kan analyseren. Ik zal deze in punten uitwerken in een schema, zodat op basis hiervan resultaten kunnen worden vastgelegd. Daarnaast kan er tijdens het afnemen van interviews input worden geleverd. Dit geeft de respondent meer ruimte om te vertellen en het is representatief voor de werkelijkheid. Bij alle deelvragen zal ik in het transcript gebruik maken van de labeling-methode. De overwegingen en argumenten die worden genoemd worden dan in kaart gebracht. Deze resultaten zullen ervoor zorgen dat ik naar een conclusie kan toewerken.

IRIS

Deelvraag 3: Wat zijn de sterke en zwakke punten van het programma IRIS bij het beheren van klantcontacten?

Om deze deelvraag te beantwoorden maak ik gebruik van deskresearch en fieldresearch.

Bij de deskresearch verzamel ik gegevens welke ik bestudeer en analyseer. Hierbij maak ik gebruik van een intern document, namelijk het 'projectplan IRIS'.

Voor de fieldresearch zal ik een interview houden met de functioneel beheerder, met een gebruiker van IRIS en met de ICT-beheerder. Hierbij wil ik voornamelijk gegevens vergaren die betrekking hebben op het beheren van klantcontacten.

Ik verwacht tijdens het interview met de functioneel beheerder informatie te ontvangen hoe en waar het programma goed werkt en hoe en waar het niet goed werkt. Daarnaast ontvangt de functioneel beheerder signalen vanuit de gebruikers, afdeling Woonservice, dus kan diegene aangeven waar ik op moet letten tijdens het maken van een stroomdiagram of stappenplan voor het opstellen van een werkproces.

Eerdergenoemde punten gelden ook voor een gebruiker van IRIS. Diegene werkt namelijk dagelijks met IRIS. Hierdoor verwacht ik dat hij/zij kan aangeven welke signalen er op dit moment worden doorgegeven.

Tot slot zal ik de ICT-beheerder interviewen. Ik wil deze persoon interviewen om te achterhalen hoe hij aankijkt tegen het implementeren van een nieuw werkproces waarbij van IRIS gebruik gemaakt wordt. Ik verwacht te weten te komen wat de beperkingen van het programma zijn en welke veranderingen het programma ondergaat. Ik verwacht dat er knelpunten worden aangegeven bij het opstellen van een werkproces.

Bij het beantwoorden van deelvraag 3 wordt dus ook weer de methode van een half-gestructureerd interview toegepast. Voorafgaand aan het interview wordt er een topiclijst opgesteld. Deze topiclijst is gespecificeerd op de deelvraag. Dit geeft mijzelf een leidraad welke deelonderwerpen moeten worden besproken tijdens het interview. Na elk interview wordt er getranscribeerd. Dit geeft de respondent meer ruimte om te vertellen en het is representatief voor de werkelijkheid. De interviews zullen net als bij deelvraag 2 en 3 worden verwerkt, zodat het makkelijker is om de informatie te analyseren.

4 Onderzoeksresultaten

In dit hoofdstuk presenteer ik de gegevens die ik in mijn onderzoek verzameld heb en analyseer ik deze resultaten. Deze onderzoeksresultaten heb ik op zo'n manier beschreven, dat ze als basis dienen voor de beantwoording van de drie deelvragen.

AVG

Deelvraag 1: Waar moet je volgens de AVG rekening mee houden bij het beheren van klantcontacten?

Wat zegt de AVG?

In de paragraaf 'Juridisch kader' is de relevante wet- en regelgeving benoemd die betrekking heeft op het verwerken van persoonsgegevens. De AVG schrijft veel regels voor die betrekking hebben op de verwerking van gegevens. In de betreffende paragraaf onder hoofdstuk 2 is het juridisch kader soms ingeperkt tot wat relevant is voor het werkproces 'beheren klantcontacten'.

Het beleid van De Goede Woning met betrekking tot de AVG

Voor de deskresearch heb ik gebruik gemaakt van twee interne documenten, namelijk het 'privacyreglement' en 'projectplan AVG'.

De Goede Woning heeft wat de grondslag betreft het meest te maken met het huurcontract dat ondertekend is. Het huurcontract geeft De Goede Woning de wettelijke verplichting én toestemming om de werkzaamheden uit te voeren. De grondslag voor het verwerken en vastleggen van persoonsgegevens komt daarmee overeen met hetgeen de wet voorschrijft.

Wat gebeurt er in de praktijk van De Goede Woning met de AVG?

Ik heb praktijksituaties in kaart gebracht waar de afdeling het meest mee te maken krijgt. In de interviews met de respondenten heb ik gerichte vragen gesteld over het

beheren van klantcontacten in de praktijk en de relatie met het beleid rondom de AVG. Uit de interviews kwam het volgende naar voren:

Derde partijen

De Goede Woning deelt alleen persoonsgegevens met externe organisaties die garanderen dat zij behoorlijk omgaan met de hen toevertrouwde gegevens. Hiervoor maakt De Goede Woning gebruik van verwerkersovereenkomsten, die afgesloten worden voordat zij gegevens delen met de betreffende verwerkers. Voor het delen van gegevens met andere partijen zijn verwerkersovereenkomsten, maar ook convenanten opgesteld. Wanneer er een verwerkersovereenkomst met bijvoorbeeld een wijkaannemer is opgesteld, mogen er ook gegevens gedeeld worden met die andere partij. Dit is afhankelijk van het doel en de gemaakte afspraken in die verwerkingsovereenkomst.

Als een familielid voor een huurder belt, mag De Goede Woning geen gegevens doorgeven aan dat familielid of een andere betrokkene. Mogelijk kan De Goede Woning een machtiging vragen, wanneer iemand anders contact mag hebben namens de huurder.

Als er bijvoorbeeld een bewindvoerder bekend is bij een huurder van De Goede Woning mag er informatie met diegene worden gedeeld; dit gebeurt regelmatig. Hiervoor is dan een overeenkomst opgesteld en een machtiging afgegeven.

Vastleggen van gegevens

De Goede Woning mag geen medische gegevens vastleggen. De Goede Woning verhuurt bijvoorbeeld ook 'Mindervalide woningen'. Het is de bedoeling dat indien er wat moet worden vastgelegd, zoals een bepaalde ziekte, dat dan in algemene bewoordingen beschreven moet worden en de specifieke details dus achterwege gelaten moeten worden.

Daarnaast mogen e-mails van huurders met daarin privacygevoelige gegevens niet worden vastgelegd. De medewerkers van de afdeling Woonservice moeten zelf afwegen welke informatie relevant is om te kunnen voldoen aan een klantvraag. In de praktijk komt het voor dat medewerkers hier onvoldoende bij stilstaan of dit onvoldoende afwegen.

De meeste werknemers weten veelal wel waarom er persoonsgegevens worden verwerkt, maar staan niet genoeg stil bij hoe en waarom zij deze persoonsgegevens mogen verwerken. Het risico bestaat dat persoonsgegevens en gevoelige persoonlijke informatie voor een ander doel worden verwerkt dan beoogd was.

Op het moment dat De Goede Woning persoonsgegevens van betrokkenen ontvangt, dan krijgt de klant informatie te zien over het privacystatement. Deze verklaring beschrijft hoe De Goede Woning omgaat met het verwerken van persoonsgegevens. Het privacystatement staat ook vermeld op de website van De Goede Woning.

Huurders en andere betrokkenen hebben zoveel mogelijk de controle over hun eigen persoonsgegevens. De Goede Woning respecteert tevens de rechten van betrokkenen op bijvoorbeeld inzage, bezwaar en verwijdering.

De Goede Woning zorgt voor beveiliging van de persoonsgegevens die ze verwerkt. Hierbij maakt zij gebruik van een aanpak welke risico's minimaliseert. Zij beschermt onder andere persoonsgegevens tegen verlies, ongeautoriseerde toegang, openbaarmaking of wijziging. Een voorbeeld hiervan is dat een medewerker met een tablet een identificatiecode moet genereren op zijn werktelefoon om de tablet te kunnen openen.

Medewerkers van De Goede Woning moeten ook zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens. Alleen medewerkers die dat voor hun werk nodig hebben, hebben toegang tot de gegevens van de huurders.

De Goede Woning stelt per verwerking van gegevens het doel vast en verzamelt geen gegevens die niet nodig of relevant zijn om dit doel te behalen. De medewerkers gebruiken de persoonsgegevens alleen voor andere doeleinden als deze verenigbaar zijn met het oorspronkelijke doel. Een telefoonnummer dat is geregistreerd bij de persoonsgegevens ten behoeve van verhuur en klantcontact wordt bijvoorbeeld ook wel eens gebruikt voor een uitnodiging voor een Open Dag waarop klanten geïnformeerd kunnen worden over maatregelen voor duurzaamheid in het kader van huurwoningen.

De Goede Woning dient gegevens niet langer te bewaren dan noodzakelijk. Hiervoor zijn bewaartermijnen vastgesteld, deze zijn per werkproces vastgelegd in het verwerkingsregister. De beleidsmedewerker AVG is ermee belast om hierop toe te zien.

Wanneer de relatie tussen betrokkene en De Goede Woning is verbroken dienen de gegevens van betrokkene verwijderd te worden. De relatie kan als verbroken worden beschouwd als er 1 jaar is verstreken sinds de laatste opdracht / bestelling van de betrokkene. Tenzij de betrokkene eerder vraagt om verwijdering van de eigen gegevens.

In de praktijk komt het voor dat er door de medewerkers niet wordt stil gestaan bij de AVG regelgeving. In alle drukte wordt dit gauw door iedereen naast zich neergelegd. Na implementatie van het beleid worden de medewerkers weinig bij de hand genomen hoe zij de AVG in hun dagelijkse werkzaamheden zorgvuldig en goed kunnen uitvoeren. De betekenis van het begrip dataminimalisatie en de gevolgen voor het dagelijkse werk zijn nog onvoldoende bekend bij de medewerkers. De Goede Woning valt echter inmiddels al wel een jaar onder de dwingende verplichtingen (boetes) van de AVG wetgeving.

In de applicatie IRIS kunnen per registratie een kanaal en een bewaartermijn worden toegevoegd. Tot op heden gebeurt dit weinig tot niet. Hierin speelt onwetendheid een rol. Medewerkers van de afdeling kunnen niet benoemen wat bijvoorbeeld de bewaartermijn is wanneer iemand zijn of haar huurovereenkomst heeft opgezegd.

Benodigheden werkprocesbeschrijving 'beheren klantcontacten'

Deelvraag 2: Met welke regels die door De Goede Woning worden gehanteerd dient rekening gehouden te worden bij het opstellen van de werkprocesbeschrijving voor het beheren van klantcontacten?

Mijn respondenten zijn verantwoordelijk voor het schrijven van beleid, het functioneel beheerplan en het aansturen van afdelingen in het opstellen van werkprocessen. Uit de interviews met de respondenten, uit het regelmatig overleggen met de teamleider en uit de deskresearch is voor dit onderzoek de nodige informatie vergaard over het werkproces 'beheren klantcontacten'. De volgende resultaten zijn hieruit naar voren gekomen:

Het doel van het functioneel beheerplan is het beschrijven van de nieuw op te zetten beheerorganisatie. Binnen De Goede Woning zijn door middel van het eerdergenoemde functioneel beheerplan werkprocessen in kaart gebracht en wie voor welk proces verantwoordelijk is. Het uitgangspunt voor de inrichting van het beheer is dat de verantwoordelijkheid voor het functioneel beheerplan bij de proceseigenaren ligt.

Het plan stelt dat:

- Er zoveel mogelijk gegevens en behoeftes gegenereerd moeten worden voor het uitwerken van een werkproces.
- Het maken van een werkproces moet bijdragen aan een werksituatie waarin iedereen op een eenduidige manier zijn werkzaamheden uitvoert.

De Goede Woning maakt voor het opstellen van een werkproces gebruik van het CORA procesmodel. Het gaat hier om een model dat de doorsnee van woningcorporaties kan beschrijven. Het CORA procesmodel gaat er namelijk van uit dat alle corporaties ongeveer dezelfde werkzaamheden uitvoeren, waardoor processen en werkzaamheden dus vaak op elkaar zullen lijken.

Daarnaast stelt het CORA procesmodel in combinatie met het functioneel beheerplan dat er zoveel mogelijk gegevens moeten worden gegenereerd vanuit de afdeling. De reden dat er zoveel mogelijk gegevens moeten worden vergaard is dat zonder de ervaringen van de medewerkers nooit een volledig werkproces kan worden opgesteld dat ook daadwerkelijk van toepassing is op de werksituatie bij De Goede Woning.

Om zo veel mogelijk gegevens te vergaren is het nodig om de medewerkers op bepaalde momenten ook bij het tot stand komen van de werkprocesbeschrijving te betrekken. Dat kan bijvoorbeeld plaatsvinden wanneer de opsteller van de beschrijving eerst ook meekijkt op de werkvloer, voorafgaand aan het eerste concept. En doordat de opsteller een eerste concept (en later een tweede concept) van de beschrijving ook aan de medewerkers verschaft, voor commentaar en feedback, inclusief uiteraard aan de leidinggevende.

Het CORA procesmodel geeft aan dat er een drietal processen is. Deze moeten volgens het functioneel beheerplan worden ingevuld door de afdeling zelf om zoveel mogelijk informatie te generen.

Wat de processen betreft onderscheidt deze driedeling niet alleen de dienstverlening aan de klant (de primaire processen), maar ook het zorgen voor de voorwaarden die daarvoor nodig zijn (de ondersteunende processen) en de planning en controle die voor een goede kwaliteit moeten zorgen (de besturende processen).

De drie processen in het CORA procesmodel, met een toelichting daarbij, zijn:

1. Primaire processen: Beschrijven de samenhangende handelingen om producten en diensten te realiseren voor de klant. Het gaat bij De Goede Woning, afdeling Woonservice, dan om het beheren van de contacten met de klanten: de huurders van de woningen.
2. Ondersteunende processen: Omvatten handelingen gericht op het scheppen van voorwaarden om het primaire proces goed te laten verlopen. Hier gaat het om zaken als de ICT en facilitaire diensten, zoals bijvoorbeeld bij de afdeling Woonservice het ICT-systeem IRIS.

3. Besturende processen: Omvatten alle handelingen betreffende het plannen en controleren van de primaire processen. Bij de Goede Woning, afdeling Woonservice, vindt dit bijvoorbeeld plaats door middel van het functioneel beheerplan en de daarin genoemde functionarissen en taken.

Specifiek voor de beschrijving van de primaire processen bij het werkproces 'beheren klantcontacten' op de afdeling Woonservice is het zinvol om een stroomdiagram op te stellen. Dat stroomdiagram dient dan het proces weer te geven van binnenkomst van een klantvraag tot het beantwoorden van de klantvraag op de afdeling Woonservice en het opslaan van de afsluiting van de klantvraag in het systeem IRIS.

Allereerst geeft zo'n stroomdiagram veel inzicht in de werkelijke gang van zaken op de afdeling Woonservice. Daarnaast kan het samen met de conclusies uit dit onderzoek dienen als basis voor de uiteindelijke beschrijving van het werkproces 'beheren klantcontacten'.

Met de regels die hiervoor in deze paragraaf zijn beschreven en die door De Goede Woning worden gehanteerd, dient dus rekening gehouden te worden bij het opstellen van het werkproces 'beheren klantcontacten'.

IRIS

Deelvraag 3: Wat zijn de sterke en zwakke punten van het programma IRIS bij het beheren van klantcontacten?

Uit interviews met mijn respondenten zijn de volgende resultaten naar voren gekomen:

De online dienstverlening via IRIS is één van de hoofdprocessen in het kader van reparatieverzoeken, opzeggingen en terugbelnotities. Dus IRIS als klantportaal voor de huurders. Huurders kunnen inloggen en kunnen in IRIS reparatieverzoeken indienen en hun gegevens bekijken.

Daarnaast vullen medewerkers van De Goede Woning het programma IRIS met gegevens naar aanleiding van hun klantcontacten.

Bij het gebruik van IRIS bij De Goede Woning geldt voor het werkproces 'beheren klantcontacten' allereerst het punt dat de werkprocesbeschrijving nog opgesteld moet

worden. Elke medewerker dient in het proces te moeten kunnen handelen naar zijn of haar kunnen. Wanneer de medewerkers geen goed inzicht hebben in het werkproces, kunnen zij zich ook niet bewust zijn van de effecten die het kan hebben dat medewerkers instructies of processen niet opvolgen. Mensen moeten altijd weten waarom zij werkzaamheden uitvoeren en waarom. Het beschikbaar hebben van een werkprocesbeschrijving speelt hierin een grote rol en die is nog niet ingevuld. Ook de communicatie over de nadelige effecten van het niet opvolgen van instructies en werkprocesstappen kan beter.

Wat de afhandeling van klantcontacten betreft is het beleid van De Goede Woning dat de afdeling Woonservice minimaal 80% van de klantvragen zelf moet kunnen afhandelen. Het programma IRIS zou de medewerkers bij het behalen van die norm moeten kunnen ondersteunen.

In interviews met proceseigenaren en functioneel beheerders werd aangegeven dat men momenteel niet eenduidig werkt. Binnen de organisatie wordt namelijk soms niet gehandeld volgens de gemaakte werkafspraken voor het programma IRIS en wordt er niet gewerkt aan de hand van de functies en mogelijkheden die IRIS kan bieden. De medewerkers van de afdeling Woonservice zien overigens wel graag dat IRIS een steeds belangrijkere rol krijgt. Denk hierbij aan functies als een volledig klantvolgsysteem, registratie via welk kanaal een klantcontact is binnengekomen, een correct gevulde kennisbank voor de voornaamste klantprocessen en telefonie-integratie.

Het klantvolgsysteem houdt in dat er in het programma IRIS een tijdlijn is opgesteld waarin elke contactmoment met de huurder wordt vastgelegd. Hierdoor is het voor elke medewerker inzichtelijk wat er op welke dag is besproken en is gedaan. IRIS wordt op dit moment gebruikt voor het registreren van alle klantcontacten en deze klantcontacten worden vervolgens omgezet in een taak, reparatieverzoek of interne notitie. De hoofdregels is dat alle informatie uit de klantcontacten in IRIS vastgelegd moet worden. In de praktijk blijkt er soms informatie niet vastgelegd te worden, waardoor het klantvolgsysteem niet meer volledig gevuld is.

In het programma IRIS kan je aangeven via welk kanaal het klantcontact is binnengekomen. Denk hierbij aan de kanalen telefonie, balie of mail. Dit kan in een registratie worden vastgelegd, zodat je hierop kan filteren. Dit is zinvol voor het management van de afdeling. In het interview kwam naar voren dat medewerkers dit niet toepassen en niet van deze functie op de hoogte zijn.

De functie kennisbank wordt waar nodig gebruikt voor het opzoeken van informatie. Het gaat om informatie om de huurder te woord te staan, het varieert van manieren waarop ze de huur kunnen betalen tot afstandsverklaringen van het huurcontract bij een scheiding (het contract moet dan op één naam komen te staan in plaats van op twee namen) tot incassovragen. Elke medewerker kan in deze functie een trefwoord invullen, waarna het onderwerp waar diegene meer over wil weten naar voren komt. De daarachter liggende informatie is dan in IRIS beschikbaar om te raadplegen.

In de praktijk wordt de kennisbank vaak niet eenduidig bijgehouden of aangevuld met informatie. Daardoor kunnen medewerkers de informatie die ze nodig hebben soms niet goed vinden.

Wanneer het onderwerp niet in de kennisbank staat, is ook niet direct duidelijk waar deze kennis dan wel vandaan gehaald moet worden. Medewerkers van de afdeling Woonservice gaan dan bijvoorbeeld bellen naar een collega van een andere afdeling, waarvan zij denken dat die deze kennis heeft, of hoort te hebben. Indien de medewerker Woonservice die collega niet direct te spreken krijgt, maakt diegene een taak aan in IRIS. Deze werkwijze levert dan dubbel werk op voor henzelf (het opschrijven van de vraag) en/of voor de collega's (het lezen van de vraag én het terugschrijven van een antwoord).

De telefoonintegratie van IRIS is een functie waarbij de klantkaart van de huurder direct naar voren komt als de huurder belt. Vanuit de telefoonintegratie zou je ook met kiesnummers van collega's kunnen werken, zodat de collega in kwestie direct wordt gebeld vanuit de klantkaart. Deze functionaliteit van IRIS is echter nog niet geïnstalleerd.

In het gebruik van IRIS op de werkvloer, door de medewerkers van de afdeling Woonservice, kleeft dus nog een aantal tekortkomingen. Een aantal functies van IRIS, zoals een volledig klantvolgsysteem, registratie via welk kanaal een klantcontact is binnengekomen, een correct gevulde kennisbank voor de voornaamste klantprocessen en telefonie-integratie, wordt nog onvoldoende benut.

Dit alles leidt er ook toe dat De Goede Woning de kwaliteitsnorm die het in de digitale dienstverlening nastreeft voor de afdeling Woonservice (als afdeling minimaal 80% van alle klantcontacten kunnen afhandelen) momenteel met IRIS nog niet voluit kan behalen.

In het volgende hoofdstuk (*Conclusies*) bouw ik voort op het eerder beschreven juridisch en maatschappelijk kader (hoofdstuk 2) en de hiervoor beschreven onderzoeksresultaten (hoofdstuk 4).

5 Conclusies

Dit hoofdstuk vormt de centrale afronding van mijn onderzoek, met de beantwoording van mijn deelvragen. In de paragraaf 5.2 'Conclusie' beantwoord ik de centrale vraag in mijn onderzoek.

5.1 De deelvragen beantwoord

AVG

Bij de resultaten is aangegeven waarmee volgens de AVG rekening gehouden moet worden bij het beheren van klantcontacten. Veelal zal de verwerking van persoonsgegevens bij De Goede Woning noodzakelijk zijn om de overeenkomst met betrokkene uit te voeren of om aan een wettelijke verplichting te voldoen. Voor huurders blijkt dit vaak uit de huurovereenkomst.

Richting het opstellen en opschrijven van mijn aanbevelingen heb ik daarnaast in mijn onderzoek ook aandacht besteed aan de punten waarop in de praktijk de AVG nog onvoldoende in acht wordt genomen bij De Goede Woning.

Daarbij gaat het om de kennis bij medewerkers over de vereisten vanuit de AVG voor het verwerken van persoonsgegevens en het belang van dataminimalisatie hierbij, voor het bewustzijn over het belang van het doel en de beperkingen hierbij en voor de kennis over en toepassing van bewaartermijnen.

Uit mijn interviews blijkt dat de medewerkers van de afdeling Woonservice helaas niet goed op de hoogte zijn van verschillende zaken betreffende het verwerken van persoonsgegevens conform de AVG. Dit is opvallend, omdat De Goede Woning inmiddels al een jaar onder de dwingende verplichtingen (boetes) van de AVG wetgeving valt.

Ondanks dat De Goede Woning een degelijk beleid voert, is de kans groot dat er veel gevoelige informatie onrechtmatig wordt verwerkt. De meeste werknemers weten veelal wel waarom er persoonsgegevens worden verwerkt, maar staan niet genoeg stil bij hoe en waarom zij deze persoonsgegeven mogen verwerken. Het risico bestaat dat persoonsgegevens voor een ander doel worden verwerkt dan beoogd was.

Tot slot zijn de verantwoordelijkheden voor de toepassing van de AVG binnen het proces beheren klantcontacten niet voldoende duidelijk. Dit blijkt uit het feit dat er nog geen werkprocesbeschrijving is opgesteld voor het proces 'beheren klantcontacten', waardoor het verplichte verwerkingsregister ook nog niet is ingevuld. Het gevolg hiervan is ook dat er nog weinig tot niets aan dataminimalisatie wordt gedaan en bewaartermijnen niet worden ingesteld. De medewerkers twijfelen, of zijn niet zeker, van de manier waarop zij de AVG moeten toepassen in hun dagelijkse werkzaamheden. Mensen moeten altijd overtuigd zijn in wat zijn doen en waarom. Communicatie speelt hierin een grote rol.

Benodigheden werkprocesbeschrijving 'beheren klantcontacten'

Onderstaande geeft antwoord op de vraag met welke regels die door De Goede Woning, afdeling Woonservice, worden gehanteerd rekening gehouden moet worden bij het opstellen van een werkprocesbeschrijving voor het beheren van klantcontacten.

Uit de resultaten blijkt dat een werkprocesbeschrijving voor De Goede Woning moet worden opgesteld conform het CORA procesmodel, waarbij er onderscheid gemaakt dient te worden in drie soorten processen: besturende processen, primaire processen en ondersteunende processen.

De verantwoordelijkheid en coördinatie voor het vergaren van de gegevens en het opstellen van de werkprocesbeschrijving ligt bij de proceseigenaar.

Daarnaast stelt het CORA procesmodel in combinatie met het functioneel beheerplan dat er zoveel mogelijk gegevens moeten worden gegenereerd vanuit de afdeling. De reden dat er zoveel mogelijk gegevens moeten worden vergaard is dat zonder de ervaringen van de medewerkers nooit een volledig werkproces kan worden opgesteld.

Ook moet de uiteindelijke werkprocesbeschrijving bijdragen aan een werksituatie waarin iedereen op een eenduidige manier zijn werkzaamheden uitvoert. Het moet dus richtlijnen bevatten die niet voor interpretatie vatbaar zijn. En ze moeten in de praktijk door de medewerkers goed opgevolgd kunnen worden. Met bovendien waar en wanneer nodig ook handvatten voor instructies aan de medewerkers en controle op de naleving.

Om dit te bereiken is het nodig om de medewerkers ook op bepaalde momenten bij het tot stand komen van de werkprocesbeschrijving te betrekken. Dat kan bijvoorbeeld

plaatsvinden wanneer de opsteller van de beschrijving eerst ook meekijkt op de werkvloer, voorafgaand aan het eerste concept. En doordat de opsteller een eerste concept (en later een tweede concept) van de beschrijving ook aan de medewerkers verschaft, voor commentaar en feedback, inclusief uiteraard de leidinggevende.

Een stroomdiagram, dat het proces weergeeft van binnenkomst van een klantvraag tot beantwoording van de klantvraag op de afdeling Woonservice en het opslaan van de afsluiting van de klantvraag in het systeem IRIS, is zinvol voor de uiteindelijke beschrijving van het werkproces 'beheren klantcontacten'. Het geeft inzicht en kan samen met de conclusies uit dit onderzoek dienen als basis voor de uiteindelijke beschrijving van het werkproces 'beheren klantcontacten'.

IRIS

Onderstaande geeft antwoord op de vraag wat de sterke en zwakke punten van het programma IRIS zijn bij het werkproces 'beheren klantcontacten'.

IRIS staat centraal in de online dienstverlening van De Goede Woning, het is één van de hoofdprocessen waarin benodigde acties om de huurder van dienst te zijn worden geregistreerd en doorgegeven. Het gaat dan bijvoorbeeld om reparatieverzoeken, terugbelnotities en interne notities.

Het sterke punt van IRIS is dat het een integraal programma is dat als klantportaal al deze acties en taken voor De Goede Woning aankan. Bovendien is IRIS een programma dat de medewerkers ook kunnen gebruiken, om deze te vullen met gegevens naar aanleiding van hun klantcontacten.

De Goede Woning en haar medewerkers van de afdeling Woonservice zien graag dat IRIS een steeds belangrijkere rol krijgt. Denk hierbij aan functies als een volledig klantvolgsysteem, een correct gevulde kennisbank voor de voornaamste klantprocessen, telefonie-integratie en registratie via welk kanaal een klantcontact is binnengekomen.

Er zijn echter ook wat zwakke punten bij het gebruik van IRIS bij De Goede Woning.

Specifiek voor het werkproces 'beheren klantcontacten' geldt allereerst dat binnen De Goede Woning de werkprocesbeschrijving nog opgesteld moet worden. Elke medewerker dient in het proces te handelen naar zijn of haar kunnen. Wanneer de medewerkers geen goed inzicht hebben in het werkproces, kunnen zij zich ook niet bewust zijn van de

effecten die het kan hebben dat medewerkers instructies of processen niet opvolgen. Mensen moeten altijd weten waarom zij werkzaamheden uitvoeren en waarom. Het beschikbaar hebben van een werkprocesbeschrijving en goede communicatie spelen hierin een grote rol.

De hoofdregel voor het klantvolgsysteem is dat alle informatie uit de klantcontacten in IRIS vastgelegd moet worden. In de praktijk blijkt er soms informatie niet vastgelegd te worden, waardoor het klantvolgsysteem niet meer volledig gevuld is.

Verder zijn medewerkers niet op de hoogte van de mogelijkheid binnen IRIS om bij hun klantcontacten het kanaal aan te geven via welke het klantcontact is binnengekomen.

De functie kennisbank is in theorie een prachtige functie binnen IRIS, in de praktijk wordt de kennisbank echter niet goed bijgehouden of aangevuld, waardoor medewerkers de informatie die ze nodig hebben soms niet goed kunnen vinden.

Ook worden er taken in IRIS aangemaakt wanneer men die informatie niet kan vinden, wat dubbel werk oplevert voor henzelf (het opschrijven van de vraag) en/of voor de collega's (het lezen van de vraag én het terugschrijven van een antwoord).

De functie telefoonintegratie van IRIS is een functie die voor efficiëntie in het werk kan zorgen, maar deze functionaliteit is bij De Goede Woning helaas nog niet geïnstalleerd.

Dit alles leidt er toe dat De Goede Woning de kwaliteitsnorm die het in de digitale dienstverlening nastreeft voor de afdeling Woonservice (als afdeling minimaal 80% van alle klantcontacten kunnen afhandelen) momenteel met IRIS nog niet voluit kan behalen.

Met het bovenstaande heb ik antwoord willen geven op mijn deelvragen, uitgesplitst naar de onderdelen AVG, Benodigdheden werkprocesbeschrijving 'beheren klantcontacten' en IRIS.

Voor mijn opdrachtgever De Goede Woning vormt het de basis voor de benodigdheden voor de afdeling Woonservice om een goede beschrijving op te stellen voor het werkproces 'beheren klantcontacten'. Een beschrijving die in overeenstemming is met de AVG en waarbij gebruik gemaakt wordt van het programma IRIS.

5.2 De centrale vraag beantwoord

Conclusies

Vanuit de beantwoording van de deelvragen van het onderzoek is er een aantal conclusies ten aanzien van wat De Goede Woning nodig heeft voor het opstellen van een werkprocesbeschrijving 'beheren klantcontacten' dat in overeenstemming is met de AVG en waarbij gebruik gemaakt wordt van het programma IRIS.

De medewerkers dienen meer kennis te krijgen over de vereisten vanuit de AVG voor het verwerken van persoonsgegevens en het belang van dataminimalisatie hierbij, bijvoorbeeld als het gaat om het niet registreren van medische details. En meer kennis bij de medewerkers over de bewaartermijnen is ook wenselijk. Hoe deze AVG-kennis overgedragen moet worden heb ik bij dit onderzoek nog niet nader ingevuld.

Het is aan te bevelen dat de medewerkers meer stil staan bij het doel van de verwerking van persoonsgegevens, zodat de gegevens niet voor een ander doel gebruikt worden. Elke verwerking van persoonsgegevens moet namelijk enkel zijn gericht op het naleven van de huurovereenkomst.

Het is aan te raden om eerst een overzicht te maken van welke klantcontacten het meest voorkomen. Die kunnen dan als eerste worden opgepakt en uitgewerkt. Per klantcontact kan dan inzichtelijk worden gemaakt welke persoonsgegevens mogen worden verwerkt. Daarmee kunnen medewerkers van de afdeling Woonservice meer stilstaan bij de AVG en bij de hand worden genomen welke persoonsgegevens met welk doel worden vastgelegd en voor hoelang. Zodat de medewerkers aan de voorkant al een inhaalslag kunnen maken, om zodoende te werken conform de AVG.

Ondanks het beleid is er nog geen concrete opzet voor het continue verbeteren van de naleving van de privacy binnen De Goede Woning. Meer hulp om de medewerkers meer awareness bij te brengen is wenselijk. Naleving van de AVG ook op wat langere termijn.

Om mijn aanbevelingen goed te kunnen uitvoeren dient volgens het functioneel beheerplan de proceseigenaar een werkprocesbeschrijving op te stellen middels het CORA model. Dit model schrijft voor aan welke vereisten er moet worden voldaan. Voor de organisatie zijn er alleen maar voordelen te noemen.

- De samenwerking tussen mensen en afdelingen wordt duidelijk en inzichtelijk.
- Ook kunnen taken worden vastgelegd en wie waarvoor verantwoordelijk is.

- Voor nieuwe medewerkers heeft een goed beschreven werkproces het voordeel dat het inzicht in het proces geeft en wat er van hem of haar wordt verwacht.
- Tijdens de werkprocesbeschrijving wordt de proceskwaliteit beoordeeld en bepaald. Met de beschrijving kan je makkelijker aanwijzen waar het fout gaat.
- De communicatie kan na het beschrijven van het proces beter opgepakt worden

De werkprocesbeschrijving moet ook richtlijnen bevatten die niet voor (eigen) interpretatie vatbaar zijn. En die door de medewerkers in de praktijk goed opgevolgd kunnen worden. Handvatten voor eventuele instructies aan de medewerkers, waar en wanneer nodig, zijn ook gewenst, net als controle op de naleving.

Om dit te bereiken is het nodig om de medewerkers ook op bepaalde momenten bij het tot stand komen van de werkprocesbeschrijving te betrekken. Dat kan bijvoorbeeld in het begin plaatsvinden, maar ook tussendoor en vlak voor de afronding van de beschrijving.

De opsteller van de beschrijving dient eerst ook mee te kijken op de werkvloer, voorafgaand aan het eerste concept van de beschrijving.

Voor een goede beschrijving kan de opsteller eerst meekijken op de werkvloer en de concepten voor commentaar en advies aan medewerkers en leidinggevende tonen.

De hoofdregel voor het klantvolgsysteem is dat alle informatie uit de klantcontacten in IRIS vastgelegd moet worden. Het is raadzaam dat hier een duidelijke instructie aan de medewerkers voor komt. Om de collega's zo goede informatie te kunnen bieden en dubbel werk te voorkomen.

De leidinggevende kan er vervolgens ook op toezien of de werkzaamheden correct worden uitgevoerd, met de instructie en de werkprocesbeschrijving bij de hand.

Ditzelfde geldt voor de mogelijkheid om in IRIS steeds het kanaal van hun klantcontact te vermelden. Ook daarvoor zijn een instructie en vervolgens toezicht erop wenselijk.

De kennisbank van IRIS moet goed worden bijgehouden en aangevuld, om het klantvolgsysteem niet te vervuilen met dubbele registraties en om efficiënter te kunnen werken.

De installatie van de functionaliteit telefoonintegratie van IRIS kan ook helpen bij het bereiken van een goedlopend, efficiënter werkproces. Als in dat geval een klant belt, dan zou de klantcontactinformatie direct op het beeldscherm naar voren komen.

Een stroomdiagram van het werkproces 'beheren klantcontacten' is zinvol voor de uiteindelijke beschrijving van het werkproces 'beheren klantcontacten'.

6 Interventie: stroomdiagram van het werkproces

Dit hoofdstuk bevat een nadere toelichting van *mijn interventie* voor De Goede Woning, mijn opdrachtgever, welke een stroomdiagram van het werkproces betreft.

Met dit onderzoek is alles in kaart gebracht om daadwerkelijk een beschrijving voor het werkproces op te kunnen stellen volgens de vereisten van de AVG. Ook is mijn onderzoek specifiek gericht op de afdeling Woonservice en op het werkproces 'beheren klantcontacten'. Tevens is het gericht op het gebruik van het programma IRIS.

In de praktijk kan met de conclusies uit het hele hoofdstuk hiervoor aan de slag gegaan worden, om de beschrijving van het werkproces tot stand te brengen. Als het om het toekomstige beschrijven van het werkproces gaat, dan geven de onderzoekconclusies feitelijk het "Wat" aan, dat wil zeggen wat er nodig is om de werkprocesbeschrijving uit te kunnen voeren, waar rekening mee gehouden moet worden.

Daarnaast heb ik een stroomdiagram gemaakt dat kan worden gebruikt om de uitvoering van het werkproces 'beheren klantcontact' inzichtelijk te maken. Het stroomdiagram geeft weer hoe een klantcontact binnenkomt. Vervolgens toont het stroomdiagram het verdere verloop van het werkproces. Inzichtelijk wordt waar in de organisatie de klantvraag naartoe gaat voordat het klantcontact kan worden afgerond.

In het kader van het onderzoek is een stroomdiagram zinvol, omdat er veranderingen in het werkproces zijn welke moeten worden gestandaardiseerd. Een stroomdiagram helpt zowel voor het krijgen van inzicht in het verloop van het werkproces als voor het verkrijgen van standaardisering.

Daarnaast kan je door middel van een stroomdiagram fouten in de opzet van het werkproces identificeren.

Een stroomdiagram kan dus zeer behulpzaam zijn om de beschrijving van het werkproces te ondersteunen. Het is daarom bijgevoegd als beroepsproduct en in dit onderzoeksverslag als bijlage achterin. Het geeft feitelijk het "Hoe" aan, dat wil zeggen hoe het werkproces verloopt.

Het beroepsproduct stroomdiagram en de inhoud van het gehele voorgaande hoofdstuk Conclusies bij elkaar genomen volstaan voor het tot stand brengen van de beschrijving van het werkproces 'beheren klantcontacten'.

7 Discussie

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op sterke punten, kritiekpunten en beperkingen van het onderzoek. En er worden punten van het onderzoeksproces besproken die achteraf gezien beter hadden gekund.

Sterke punten, kritiekpunten en beperkingen van het onderzoek

Het sterke punt van mijn onderzoek is dat ik alles in kaart heb gebracht om daadwerkelijk een werkproces op te kunnen stellen volgens de vereisten van de AVG. Ook is mijn onderzoek specifiek gericht op de afdeling Woonservice en op het werkproces 'beheren klantcontacten'. Hierdoor kan er in de praktijk mee aan de slag gegaan worden. Belangrijk om te voldoen aan de vereisten van de AVG is het invullen van het verwerkingsregister, immers volgens de wet verplicht. Met de resultaten uit mijn onderzoek kan De Goede Woning dat ook voortvarend oppakken.

Een ander sterk punt is dat uit de interviews naar voren kwam hoe er gewerkt moet worden en wie er verantwoordelijk voor is. Door middel van ervaringen en kennis van collega's kan ik mijn teamleider en proceseigenaar de benodigde handvaten geven om een werkprocesbeschrijving tot stand te brengen dat voldoet aan de AVG, dat goed gebruik maakt van IRIS en dat ook draagvlak op de werkvloer heeft.

Een zwak punt van mijn onderzoek vind ik zelf dat het centrale vraagstuk zich beperkt tot de voorwaarden om een goed werkproces in overeenstemming met de AVG-vereisten op te stellen. In eerste instantie was ik ambitieuzer en was het mijn bedoeling om ook de daadwerkelijke beschrijving van het werkproces tot stand te brengen. Tijdens het onderzoek bleek dat oorspronkelijke streven te veelomvattend te zijn en mijn onderzoek ook onvoldoende af te bakenen. Het gevolg hiervan is dat de resultaten, conclusies en aanbevelingen die nu in dit verslag staan iets minder effect hebben dan eerst mijn bedoeling was.

Een ander zwak punt is dat ik mij heb moeten beperken tot de situatie bij De Goede Woning. Ik heb wel pogingen ondernomen om gesprekken te voeren met medewerkers van andere woningcorporaties, maar er bleek onvoldoende ruimte te zijn om de nodige informatie met mij te delen.

Het is nadelig voor het onderzoek dat de overige corporaties huiverig waren om informatie over hun werkproces te delen.

Ik heb wel een interview gehouden. Ondanks het gevoerde interview gaf dit niet de juiste resultaten, waardoor ik deze niet heb toegevoegd. De persoon in kwestie was extern ingehuurd door een andere corporatie in Zoetermeer en ging achteraf het gesprek aan met mij voor zijn eigen gewin.

Buiten deze kwestie is het jammer dat er niet vergeleken kan worden met de andere corporaties. Het zou wellicht andere invalshoeken kunnen opleveren. In het algemeen over het verhuurproces dat onder alle corporaties min of meer hetzelfde is. En specifiek voor dit onderzoek over het beheren van klantcontacten, waarin corporaties eigen keuzes gemaakt kunnen hebben die anders zijn dan die bij De Goede Woning.

Wat in het onderzoeksproces achteraf gezien beter had gekund

Tijdens de aftrap van mijn afstudeerperiode wist ik dat ik een onderzoek ging doen naar het opstellen van een werkproces conform de AVG. Eenmaal begonnen aan het voorstel kwam ik hier makkelijk doorheen. Ik wist van tevoren al dat mijn onderwerp in de richting van de opleiding goed aansloot.

Maar vanaf dat moment heb ik mijzelf veel tijd onbenut gelaten, met als gevolg dat mijn plan van aanpak een onvoldoende kreeg. Er zijn vanaf dat moment veel moeilijkheden geweest. De feedbackmomenten waar ik naartoe ging heb ik niet altijd goed verwerkt en ik heb het mijzelf moeilijk gemaakt door niet alle lessen te hebben gevolgd. In plaats van naar de lessen te gaan vond ik het prettiger om op het werk bij De Goede Woning te zijn. In het derde jaar gingen mijn interviews nog moeizaam, dat had ik graag anders gehad en het gaf mij minder zekerheid over de interviews die ik het vierde jaar moest gaan doen. Het eerdergenoemde heeft mij dusdanig veel tijd gekost, dat ik tijdens inlevermomenten er niet met een voldoende doorheen kwam. Denk hierbij aan plan van aanpak en eerste inlevermoment concept. Hierdoor had ik het gevoel dat ik de hele tijd achter de feiten aan liep.

Wanneer je al bij een organisatie werkt waar je tegelijkertijd onderzoek gaat doen, kan het gevaar ontstaan dat je denkt alles al te weten, er dus te makkelijk over denkt.

Maar tijdens het interviewen ging ik er met een redelijk blanco mind-set in, waardoor ik gelukkig veel nieuwe informatie heb kunnen opnemen. Pluspunt is dat ik dit jaar gelukkig merkte dat ik mijn interviews wél goed had opgesteld.

Bronvermelding

Literatuur

Verhoeven 2007

N. Verhoeven, *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger beroepsonderwijs*, Amsterdam: Uitgeverij Boom, 2007.

Engelfriet & Kager 2018

A. Engelfriet & P. Kager, *De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)*, Amsterdam: Uitgeverij Ius Mentis, 2017.

Baarda 2005

D.B. Baarda, *Basisboek Kwalitatief onderzoek*, Groningen: Stenfert Kroese, 2005.

Meijer 2019

V.A. Meijer, *Wegwijs in praktijkgericht (sociaal) juridisch onderzoek*, Amsterdam: Boom juridische uitgevers, 2019.

Berkvens 2018

J. Berkvens & S. Vinken, *Checklist Privacy – privacybeleid in 46 checklists*, Berghauser Pont Publishing, 2018.

Krijgsman 2017

N. Krijgsman, *Grip op de AVG. De nieuwe privacywet*, Deventer: Wolters Kluwer, 2017.

Matto, Baalbergen & Marouf 2017

J. Matto, F. Baalbergen & K. Marouf, *De Algemene verordening gegevensbescherming en de gevolgen voor organisaties. Voor een duurzame digitale samenleving (white paper)*, advisor.nl, p. 1-3

Documenten en rapporten

P. Zijderwijk, *Functioneel beheerplan*, Intranet De Goede Woning, bekeken op 14 mei 2019

'Privacyscan', *Rapportage BDO*, 5 maart 2018, Intranet De Goede Woning, bekeken op 10 mei 2019

M. Veerbeek, *Projectplan AVG*, Intranet De Goede Woning, bekeken op 14 december 2018

Projectplan *Tobias AX*, Intranet De Goede Woning:, bekeken op 10 mei 2019

M. Veerbeek, *Privacyreglement*, Intranet De Goede Woning, bekeken op 15 mei 2019

AVG Routeplanner voor corporaties, *Aedes*, aedes.nl, (zoekterm: AVG) bekeken op 25 februari 2019

Handleiding Algemene verordening gegevensbescherming, *Rijksoverheid*, rijksoverheid.nl, (zoekterm AVG) bekeken op 25 februari 2019

Noordhoff Uitgevers, Wat is een interview?, hoadd.noordhoff.nl, (zoekterm waarom half gestructureerd interview) bekeken op 10 mei 2019

H. de Vries en M. Goudsmit, Voorsorteren op de Algemene AVG Persoonsgegevensbescherming', 21 mei 2016, Nederlands Juristenblad, geraadpleegd op 28 maart 2018 op <https://www.navigator.nl>

Wetgeving

Wbp: Wet bescherming persoonsgegevens (Wet van 6 juli 2000, houdende regels inzake de bescherming van persoonsgegevens)

AVG: Algemene verordening gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG)

Bijlage: stroomdiagram 'beheren klantcontacten'

N.B. Dit stroomdiagram is als beroepsproduct ook apart ingeleverd (als JPG-bestand).

