Onderzoeksrapport

Op weg naar privacy compliancy in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming

[](http://www.google.nl/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjv79eG36TZAhWIYlAKHbTbDDcQjRx6BAgAEAY&url=http://engagethehague.nl/blog/2015/4/13/more-than-practicing-dutch-being-a-language-buddy-for-vluchtelingenwerk-nederland-1&psig=AOvVaw1yP5Yhgx8xGSk7_OhTeR27&ust=1518674907361011)

**Hogeschool Leiden**

**Sociaal Juridische Dienstverlening**

Docent : H. Eggelte

S. Smulders

Opdrachtgever : Vluchtelingenwerk Zuidwest-Nederland, locatie Vlaardingen  
 Mirjam van Vliet

Student : Aser Mekonen

Studentnummer : 1085651

Datum : 20-04-2018

# Voorwoord

Van nature ben ik een piekeraar, iemand die oneindig voor- en nadelen kan afwegen bij het maken van een belangrijke keuze. Echter, toen ik aan het eind van mijn MBO 4 opleiding, Sociaal Maatschappelijke Dienstverlener (SMD), een voorlichting kreeg over de HBO opleiding SJD, was de keuze snel gemaakt. Ik wist: dit is wat bij mij past. Zowel de sociale als juridische aspecten spraken mij aan. Door meer kennis te vergaren op juridisch gebied biedt SJD mij de perfecte combinatie om mijn werkveld met de doelgroep die mijn passie heeft te verbreden; vluchtelingen.

Door de verhalen van mijn ouders, die zelf ooit als vluchtelingen naar Nederland zijn gekomen, is mijn interesse in de doelgroep vluchtelingen ontstaan. Op MBO heb ik 2,5 jaar met veel plezier stage gelopen bij VluchtelingenWerk in Vlaardingen. Kort nadat ik bij VluchtelingenWerk begon als stagiaire, wist ik dat ik mijn verdere studieloopbaan wilde richten op deze doelgroep. Het voelde dan ook als thuiskomen toen ik met Mirjam van Vliet, teamleider van VluchtelingenWerk Vlaardingen aan de slag ging voor het voorbereiden van mijn afstudeeronderzoek bij VluchtelingenWerk Vlaardingen. Het bepalen en formuleren van de juiste onderzoeksvraag kwam moeizaam op gang, maar met het eindresultaat hiervan waren we beiden tevreden. De afgelopen zes maanden stonden voor mij compleet in het teken van dit onderzoek. Het afstudeeronderzoek is zeker de ‘finishing touch’ van de gehele opleiding.

Allereerst wil ik Mirjam van Vliet bedanken voor de fijne samenwerking, haar inzet en steun. Ook mijn afstudeerbegeleiders, Heleen Eggelte en Sabine Smulders, wil ik bedanken voor de begeleiding die zij mij hebben geboden. Mijn zussen wil ik bedanken voor het bieden van praktische hulp. Voor het hebben van een sparringpartner wil ik mijn vriendinnen bedanken. Tot slot wil ik mijn ouders bedanken voor de motivatie en aanmoedigingen tot het behalen van mijn diploma, ik hoop dat ik ze trots maak.

Ik wens de lezer veel plezier toe bij het lezen van dit onderzoeksrapport.

Aser Mekonen

Rotterdam, 20 april 2018

# Samenvatting

Vanaf mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) van kracht, ter vervanging van de huidige Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: Wbp). Ter voorbereiding op de wetswijziging heeft de functionaris gegevensbescherming van VluchtelingenWerk 13 doelen afgeleid uit de AVG. Op basis van die doelen is een quick scan uitgevoerd in de regio Zuidwest-Nederland. In de quick scan worden vier doelen benoemd als hoog risico. In dit rapport is bij VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland, locatie Vlaardingen (hierna VW Vlaardingen) onderzoek gedaan naar 1 van de 4 doelen die worden aangemerkt als hoog risico: ‘training en bewustwording’.

Het doel van het onderzoek is om VW Vlaardingen te voorzien van concrete handvatten om met betrekking tot ‘training en bewustwording’ privacy compliancy te bereiken in het kader van de AVG; werken in overeenstemming met de wet. De volgende vraag stond centraal in dit onderzoek: *‘Met welke handvatten kan VW Vlaardingen de hoge risico’s met betrekking tot gegevensbescherming verminderen op het gebied van ‘training en bewustwording’, met als doel naleving van het privacybeleid te bevorderen en risico’s te beperken?’* Om de centrale vraag te beantwoorden zijn de volgende deelvragen nodig:

1. Hoe wordt er door de medewerkers van VW Vlaardingen uitvoering gegeven aan het huidige privacybeleid met betrekking tot gegevensbescherming?
2. In hoeverre is de handelswijze in de praktijk, met betrekking tot gegevensbescherming, overeenkomstig met het privacyprotocol en de regels van de AVG?

Uit het onderzoek is gebleken dat zowel de begeleiders als de teamleiders beiden niet volledig op de hoogte zijn van het geldende privacyprotocol. Uit de interviews is naar voren gekomen dat begeleiders soms wel op de hoogte zijn van de regels, maar er bewust voor kiezen om anders te handelen. Een aantal begeleiders vindt dat teamleiders strenger moeten toezien op het naleven van de regels. Teamleiders vinden dat begeleiders meer verantwoordelijkheid dienen te nemen, en de regels na moeten leven. Gedurende de inwerkprocedure wordt de werkwijze rondom privacy onvoldoende onder de aandacht gebracht. De informatie die nieuwe begeleiders ontvangen wordt vaak niet of nauwelijks gelezen. In het schema hieronder staan de aanbevelingen die gebaseerd op dit onderzoek zijn opgesteld.

|  |  |
| --- | --- |
| **Training** | **Bewustwording** |
| Er wordt een vragenlijst opgesteld over het privacyprotocol, als controlemiddel om er zeker van te zijn dat het protocol wordt gelezen. | Themabijeenkomsten worden ingezet om het privacybeleid bekend en actueel te houden. De bijeenkomsten hebben een verplicht karakter. |
| Een van de begeleiders wordt opgeleid tot ‘inwerk-buddy’ om te worden gekoppeld aan nieuwe begeleiders. Zo kunnen teamleiders indirect invloed uitoefenen op de inwerking van nieuwe begeleiders, m.b.t. de handelswijze omtrent persoonsgegevensbescherming. | Medewerkers die de regels overtreden worden hierop consequent aangesproken. Naast het corrigeren van medewerkers geven team-leiders het juiste voorbeeld door zich te ver-diepen in het privacyprotocol en de vertaling naar de praktijk. |

Figuur 1: Overzicht aanbevelingen

Inhoudsopgave

[Voorwoord 2](#_Toc511942689)

[Samenvatting 3](#_Toc511942690)

[Begrippenlijst 7](#_Toc511942691)

[1. Probleemanalyse 9](#_Toc511942692)

[Inleiding 9](#_Toc511942693)

[1.2 De invoering van de AVG 11](#_Toc511942694)

[1.3 AVG binnen VluchtelingenWerk 12](#_Toc511942695)

[1.4 Afbakening 13](#_Toc511942696)

[1.4.1 Risicogebieden 13](#_Toc511942697)

[1.4.2 Afbakening – Meest relevante risicogebied voor VW Vlaardingen 14](#_Toc511942698)

[1.5 Doelstelling en vraagstelling 15](#_Toc511942699)

[2. Methoden 18](#_Toc511942700)

[2.1 Kwalitatief onderzoek 18](#_Toc511942701)

[2.1.1 Type onderzoek 18](#_Toc511942702)

[2.2 Onderzoekseenheden 18](#_Toc511942703)

[2.3 Data verzameling 19](#_Toc511942704)

[2.3.1 Betrouwbaarheid 20](#_Toc511942705)

[2.3.2 Validiteit 20](#_Toc511942706)

[2.4 Data analyse 22](#_Toc511942707)

[3. Kader 23](#_Toc511942708)

[3.1 Maatschappelijk kader 23](#_Toc511942709)

[3.1.1 Missie 23](#_Toc511942710)

[3.1.2 Geschiedenis 24](#_Toc511942711)

[3.1.3 Organisatiestructuur 24](#_Toc511942712)

[3.1.4 Doelgroep 25](#_Toc511942713)

[3.2 Juridisch kader 26](#_Toc511942714)

[3.2.1 Wbp 26](#_Toc511942715)

[3.2.2 AVG 26](#_Toc511942716)

[3.3.3 Privacybeleid VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland 28](#_Toc511942717)

[4. Resultaten 30](#_Toc511942718)

[4.1 Handelswijze gegevensbescherming op basis van privacyprotocol 31](#_Toc511942719)

[4.2 Handelswijze gegevensbescherming op basis van AVG 36](#_Toc511942720)

[4.3 Gegevensbescherming binnen inwerkprocedure 42](#_Toc511942721)

[4.4 ‘Training en bewustwording’ in de praktijk 44](#_Toc511942722)

[5. Conclusies en aanbevelingen 45](#_Toc511942723)

[5.1 Conclusie 45](#_Toc511942724)

[5.2 Aanbevelingen 50](#_Toc511942725)

[5.3 Discussie 53](#_Toc511942726)

[Figuurlijst 55](#_Toc511942727)

[Literatuurlijst 56](#_Toc511942728)

[Bijlagen 58](#_Toc511942729)

[Bijlage 1 – Interview respondent 1 58](#_Toc511942730)

[Bijlage 2 – Interview respondent 2 69](#_Toc511942731)

[Bijlage 3 – Interview respondent 3 80](#_Toc511942732)

[Bijlage 4 – Interview respondent 4 93](#_Toc511942733)

[Bijlage 5 – Interview respondent 5 100](#_Toc511942734)

[Bijlage 6 – Interview respondent 6 112](#_Toc511942735)

[Bijlage 7 – Interview respondent 7 121](#_Toc511942736)

[Bijlage 8 – Interview respondent 8 141](#_Toc511942737)

[Bijlage 9 – Interview respondent 9 157](#_Toc511942738)

[Bijlage 10 – Interview respondent 10 172](#_Toc511942739)

[Bijlage 11 – Vragenlijst Privacyprotocol 191](#_Toc511942740)

# Begrippenlijst

**Autoriteit Persoonsgegevens**

In de AVG[[1]](#footnote-1) is bepaald dat elk land een toezichthoudende autoriteit aanstelt. Deze autoriteit is een onafhankelijke overheidsinstantie die verantwoordelijk is voor get toezicht op de uitvoering van de verordening. In Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens.  
 **Begrippen uit de AVG[[2]](#footnote-2):**

Persoonsgegevens   
Alle informatie over een natuurlijk persoon, identificeerbaar aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, of andere elementen die kenmerkend zijn voor onder andere de fysieke, genetische, economische of culturele identiteit van die natuurlijke persoon.

Verwerking  
Een bewerking met betrekking tot persoonsgegevens binnen of buiten geautomatiseerde systemen zoals onder andere het verzamelen, vastleggen, opslaan, bijwerken, raadplegen, verstrekken of wissen van de gegevens.

Toestemming  
Elke vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee de betrokkene door middel van een verklaring of ondubbelzinnige actieve handeling de betreffende verwerking van persoonsgegevens aanvaardt.

**Privacy compliancy**

De AVG geeft regels omtrent de verwerking van persoonsgegevens, privacy is hierbij een kernbegrip. Het streven is dat alle verwerkers van persoonsgegevens ‘privacy compliant’ worden in het kader van de AVG. Dit wil zeggen dat het privacybeleid en de praktische uitvoering van organisaties met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens in overeenstemming is met de regels en richtlijnen van de AVG.

**Token**Apparaat dat unieke codes genereert, gebonden aan het account van de medewerker. Zonder token kan niet worden ingelogd op VVS (vergelijkbaar met e-dentifier van internetbankieren).

**VVS**Vluchtelingen Volg Systeem. Registratiesysteem waarin digitale dossiers van cliënten worden aangemaakt en onderhouden.

# 1. Probleemanalyse

In dit hoofdstuk wordt eerst het onderwerp van het onderzoek geïntroduceerd en wordt er informatie gegeven over de totstandkoming van de Algemene Verordening Gegevens-bescherming (hierna: AVG). Vervolgens wordt er ingegaan op de acties die ten aanzien van de AVG door VluchtelingenWerk zijn genomen en nog ondernomen zullen worden. Hieruit volgt welk gedeelte van de AVG in dit onderzoek onder de loep wordt genomen. Tot slot worden de doelstelling en vraagstelling van dit onderzoek weergegeven.

Inleiding

De bescherming van persoonsgegevens binnen VluchtelingenWerk is een onderwerp dat recentelijk vanuit verschillende perspectieven onder de aandacht gebracht werd. Zo publiceerde het NRC op 16 juli 2017 een artikel waarin kritiek werd geleverd en zorgen werden geuit aangaande de bescherming van persoonsgegevens door VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland, locatie Rotterdam**[[3]](#footnote-3)**. VluchtelingenWerk plaatste dezelfde dag nog een reactie op het intranet van VluchtelingenWerk en op de algemeen toegankelijke website[[4]](#footnote-4). Naast de reactie op het artikel van NRC zijn op het intranet meerdere berichten gepubliceerd op het intranet aangaande de bescherming van persoonsgegevens. Via het intranet worden medewerkers van VluchtelingenWerk geïnformeerd over de toekomstige wetswijziging rondom persoonsgegevensbescherming. De berichten zijn onder andere bestemd voor VW Vlaardingen, de opdrachtgever van dit onderzoek.

**NRC: ‘Privacy van vluchtelingen in Rotterdam in geding’ - 16-07-‘17***“…Medewerkers van Vluchtelingenwerk in Rotterdam hebben toegang tot zeer privacygevoelige gegevens van honderden vluchtelingen die zij niet zelf begeleiden. Het betreft niet alleen gegevens als naam en adres maar ook het Burgerservicenummer, mobiel nummer, kopie van bankpas en ID-kaart en, soms, de volledige uitgetypte asielverhoren door de Immigratie- en Naturalisatiedienst inclusief vluchtverhaal en medische gegevens…*

*…Tien al dan niet voormalige medewerkers van Vluchtelingenwerk in de regio Rotterdam uiten tegen NRC hun zorgen over de open toegang. Het systeem is weliswaar beveiligd: zo kunnen medewerkers er alleen in met een wachtwoord en een ‘token’, een apparaatje dat met een druk op de knop een code uitspuwt. Maar die tokens mogen medewerkers mee naar huis nemen. „Ik kan thuis aan de slag gaan met de persoonlijke gegevens van allerlei mensen die bij ons in Rotterdam een intake hebben gehad”, zegt een van hen…[[5]](#footnote-5)*

*…Die wanorde komt de naleving van de privacy niet ten goede, zeggen medewerkers. „Ik vind in spreekkamers allerlei gevoelige informatie die collega’s in de haast hebben achtergelaten”, zegt een van hen. „Denk aan inloggegevens voor DigiD en ING.”…”*

**VluchtelingenWerk: ‘Privacy vluchtelingen Rotterdam niet in geding’ - 16-07-‘17***“…Zoals gezegd meldt de krant dat medewerkers van Vluchtelingenwerk in Rotterdam toegang hebben tot zeer privacygevoelige gegevens van honderden vluchtelingen. Dat moet ook, want deze gegevens zijn nodig om hen te begeleiden. Medewerkers kunnen alleen de dossiers inzien van statushouders waarmee zij moeten kunnen werken. Zo staan wij de statushouders bij met bijv. het invullen van alle formulieren om het leven in Nederland administratief op orde te krijgen. Zonder naam- en adresgegevens kun je iemand bijvoorbeeld niet inschrijven bij de huisarts…*

*…De krant stelt ook dat ‘medewerkers van VluchtelingenWerk in Rotterdam op dagen zonder spreekuur ook toegang tot de dossiers hebben. Ook ’s avonds en in het weekend.’ Dat is juist heel belangrijk, want sommige medewerkers en vrijwilligers bieden ook op locatie hulp aan statushouders. Bijvoorbeeld thuis bij een statushouders of in een noodopvang. Daarom zijn de beveiligingsmaatregelen ook zeer streng en voldoen ze aan de meest actuele eisen…*

*…Kan het dan niet misgaan? Uiteindelijk wordt ieder systeem gebruikt door mensen. Net als bij andere organisaties ondertekenen nieuwe werknemers een verklaring waarmee zij zich verplichten zorgvuldig om te gaan met privacy en gevoelige informatie. Dat geldt ook voor de manier waarop het systeem dient te worden gebruikt. Ieder systeem staat of valt bij de medewerker die het gebruikt.*.. “[[6]](#footnote-6)

De zaken die in bovenstaande berichten worden genoemd zijn deels van toepassing op VW Vlaardingen. Er wordt bij VW Vlaardingen geen gebruik gemaakt van thuiswerken, en dus dienen tokens het pand niet te verlaten (met uitzondering van één medewerker die op verschillende locaties werkzaam is). Een van de teamleiders meldt echter wel dat er nog regelmatig briefjes met privacygevoelige informatie wordt gevonden in spreekkamers en werkplekken.

De Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: Wbp) regelt de huidige wetgeving rondom persoonsgegevensbescherming. De Wbp wordt in mei 2018 vervangen door de AVG. Ter voorbereiding op de AVG heeft de functionaris gegevensbescherming van VluchtelingenWerk Nederland onderzoek uitgevoerd. Uit dit onderzoek is een aantal punten naar voren gekomen, welke in de regio Zuidwest-Nederland aandacht behoeft. Om de dienstverlening te kunnen verbeteren wil VW Vlaardingen werken aan de aandachtspunten uit het onderzoek van de functionaris gegevensbescherming.

1.2 De invoering van de AVG

Naar aanleiding van de digitalisering van de samenleving en de snelle ontwikkeling van technologieën, vindt de Europese Commissie dat de wetgeving rondom bescherming van persoonsgegevens aan vernieuwing toe is[[7]](#footnote-7). De huidige richtlijn bescherming persoons-gegevens sluit niet aan op de ontwikkelingen in de samenleving, zoals de toename van dataverkeer, cybercriminaliteit, en de onzekerheid van de burger over de verwerking van persoonsgegevens. In 2012 stelt de Commissie de AVG voor. In december 2015 kwamen het Europees Parlement en de Raad van de EU tot overeenstemming over de AVG. Na goedkeuring van de AVG, is deze in werking getreden op 25 mei 2016. De verordening heeft directe werking in het Nederlands recht. De AVG geldt voor alle EU-landen, maar biedt landen op een aantal punten de ruimte om zelf nadere invulling van de regels bepalen. De toezichthoudende autoriteit, Autoriteit Persoonsgegevens (hierna: AP) is in overleg met andere Europese toezichthouders in werking gesteld om de begrippen en regels te verduidelijken die nader worden ingevuld.[[8]](#footnote-8) Hoewel de AVG op 25 mei 2016 in werking is getreden, is deze pas van toepassing vanaf 25 mei 2018[[9]](#footnote-9). Er is gekozen de datum van toepassing van de AVG twee jaar later te laten plaatsvinden, om decentrale overheden, en anderen die zich bezig houden met de verwerking van persoonsgegevens[[10]](#footnote-10), de tijd te geven om het proces van de verwerking van persoonsgegevens in lijn te brengen met de regels van de AVG. Tussen 25 mei 2016 en 25 mei 2018 zijn de regels van de Wbp van kracht.[[11]](#footnote-11)

1.3 AVG binnen VluchtelingenWerk

VluchtelingenWerk is op weg naar ‘privacy compliancy’; werken in overeenstemming met de AVG. Motivaties hiervoor zijn om de dienstverlening te verbeteren, en te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Ook de boetes die krachtens de AVG kunnen worden opgelegd bij onvoldoende naleving zijn een reden om aan de wet te voldoen. Hiernaast komt de motivatie voor het naleven van de AVG ook voort uit de volgende privacy missie, die is vastgesteld door het Management Team van de regio Zuidwest-Nederland:

*“VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland behandelt mensen met respect, daarom gaat zij integer, transparant en zorgvuldig om met de aan haar in bewaring gegeven persoonsgegevens.”*In de loop van het onderzoek zijn de teamleiders van VW Vlaardingen stap-voor-stap bekend geraakt met bovenstaande privacy missie. De privacy missie is via intranet meerdere keren bij medewerkers onder de aandacht gebracht door het Landelijk Bureau van VluchtelingenWerk, als onderdeel van de voorbereiding van de medewerkers van op de wetswijziging. Ter voorbereiding op de AVG heeft de functionaris gegevensbescherming van VluchtelingenWerk onderzoek gedaan, waaronder een Privacy Quick Scan[[12]](#footnote-12), naar de huidige verwerkingen van persoonsgegevens in de regio Zuidwest-Nederland. Tevens ontwikkelt de functionaris gegevensbescherming een nieuw privacybeleid.[[13]](#footnote-13) In de uitgevoerde Privacy Quick Scan worden risico’s ingeschat op basis van dertien hoofddoelen die door de functionaris gegevensbescherming zijn afgeleid uit de AVG, waarbij een hoger percentage duidt op een hoger risico. *“De uitkomst van de Privacy Quick Scan laat zien dat er grote stappen nodig zijn om VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland privacy compliant te maken.”*[[14]](#footnote-14)

1.4 Afbakening

1.4.1 Risicogebieden  
In de Privacy Quick Scan worden vier punten uitgelicht, die in de regio Zuidwest-Nederland duiden op de hoogste risico’s:

* Training en bewustwording
* Onderhouden bestuursstructuur
* Monitoren gegevensverwerking
* Monitoren nieuw verwerkingspraktijk

|  |  |
| --- | --- |
| Training en bewustwording | Onderhoud permanente trainingen en bewustwording voor het bevorderen van de naleving van het beleid bescherming persoonsgegevens, dat voldoet aan de wettelijke eisen en inspeelt op operationele risico's. |
| Onderhouden van bestuursstructuur – Good governance | Stel personen verantwoordelijk voor: de bescherming van persoonsgegevens; het verantwoordelijk beheer daarvan; het opstellen/naleven van procedures en het periodiek rapporteren hierover. |
| Monitoren nieuwe verwerkingspraktijken | Monitor organisatorische praktijken om nieuwe processen of materiële wijzigingen in bestaande processen te identificeren en de implementatie van ontwerpprincipe aangaande de bescherming van persoonsgegevens te garanderen. |
| Monitoren gegevensverwerkings-praktijk | Monitor organisatorische praktijken om nieuwe processen of materiele wijzigingen in bestaande processen te identificeren en de implementatie van ontwerpprincipe om de bescherming van persoonsgegevens te garanderen.[[15]](#footnote-15) |

Figuur 2: Risicogebieden uit de Privacy Quick Scan

De bovenstaande risicogebieden zijn niet op zichzelf staand. Bijna alle doelen uit de AVG hebben raakvlakken. Zo is ‘monitoren nieuwe verwerkingspraktijk’ onderdeel van good governance, ‘onderhouden van bestuursstructuur’ ‘monitoren gegevensverwerkings-praktijk’ wordt deels gerealiseerd door ‘training en bewustwording’. In dit onderzoek wordt de focus gelegd op ‘training en bewustwording’. Een ander doel dat in de Privacy Quick Scan werd aangemerkt als hoog risico is ‘datalek management’. De functionaris gegevensbescherming heeft dit doel echter gewaardeerd als minder urgent, omdat er al wel een datalekprotocol is. Het datalekprotocol is opgenomen in het privacyprotocol[[16]](#footnote-16) van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland: ‘Protocol omgaan met vertrouwelijke informatie – VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland’ (hierna: privacyprotocol). Dit is tevens het geldende protocol voor VW Vlaardingen. De functionaris gegevensbescherming verwacht dat het datalekprotocol onder de aandacht gebracht wordt bij de totstandkoming van een trainings- en bewustwordingsprogramma[[17]](#footnote-17).

1.4.2 Afbakening – Meest relevante risicogebied voor VW Vlaardingen

VW Vlaardingen behoort tot de regio Zuidwest-Nederland. Om een bijdrage te leveren aan het proces van VW Vlaardingen tot ‘privacy compliancy’, werken in overeenstemming met de wet, zal er voor VW Vlaardingen worden onderzocht met welke handvatten zij in hun dagelijkse bedrijfsvoering verbeteringen kunnen aanbrengen in een van de punten die worden aangemerkt als hoog risico. De teamleiders van VW Vlaardingen zijn het eerste aanspreekpunt met betrekking tot de lokale handelswijzen. Er is voor gekozen om het doel, waar de teamleiders in hun werk het meest mee te maken zullen hebben, nader te onderzoeken, om de relevantie en bruikbaarheid van het onderzoek te maximaliseren. Dit onderzoek baseert zich op een van de vier grootste risico’s: ‘training en bewustwording’. Het doel ‘monitoren gegevensverwerkingpraktijk’ is voor VW Vlaardingen ook interessant. Vanwege de beperkte tijd en middelen voor dit onderzoek is ervoor gekozen het onderzoek te beperken tot het meest urgente doel. De andere twee doelen behoeven acties die niet tot het werkgebied van de lokale afdelingen van VluchtelingenWerk behoren, maar door bijvoorbeeld het regiomanagement.

De bepaling van ‘hoge risico’s’ is afkomstig uit het onderzoeksrapport[[18]](#footnote-18) van de Privacy Quick Scan, dat is uitgevoerd door de functionaris gegevensbescherming in de regio Zuidwest-Nederland. De regio Zuidwest-Nederland is onderverdeeld in subregio’s, VW Vlaardingen behoort tot de subregio Maaspoort.

In het rapport van de Privacy Quick Scan wordt vermeld dat de scan is uitgevoerd door een vragenlijst met 30 gesloten vragen, gericht op de dertien hoofddoelen uit de AVG. Ten aanzien van het doel ‘training en bewustwording’ is een tweetal vragen gesteld:

* Zorgt uw (deel van de) organisatie voor permanente opleiding en bewustwording om het naleven van privacybeleid te bevorderen?
* Zorgt uw (deel van de) organisatie voor permanente opleiding en bewustwording om de risico's in de dagelijkse bedrijfsvoering te beperken?

De bovenstaande vragen vormen de basis voor de doelstelling van dit onderzoek.

## 1.5 Doelstelling en vraagstelling

**Doelstelling**Vanaf 25 mei 2018 zijn de regels van de Wbp niet meer van kracht, en is de AVG van toepassing. VluchtelingenWerk is al enige tijd bezig met de voorbereidingen op deze wetswijziging. Zo is er landelijk een functionaris gegevensbescherming aangesteld en zijn er op regionaal niveau Privacy Teams samengesteld. Medewerkers worden via intranet geïnformeerd over de inhoud van de AVG en ontwikkelingen in de voorbereiding hierop. Ook worden er voorlichtingen en trainingen georganiseerd over de inhoud van de AVG. Om na de wetswijziging een goede start te maken, wil VW Vlaardingen zelf actief aan de slag op lokaal niveau, ten aanzien van het doel ‘training en bewustwording’. De teamleiders van VW Vlaardingen zien hierin ruimte voor verbetering op hun locatie.

De reden dat VW Vlaardingen een onderzoek wil laten uitvoeren, is omdat zij zich zorgen over het bewustzijn van de begeleiders ten aanzien van gegevensbescherming tijdens de dagelijkse werkzaamheden. Er worden door teamleiders regelmatig rondslingerende briefjes aangetroffen met persoonsgegevens, in de spreekkamers of op de werkplekken van de begeleiders. Met de computers in de spreekkamers wordt volgens teamleiders onvoldoende zorgvuldig omgegaan als het gaat om persoonsgegevens. Privacygevoelige documenten die worden gedownload dienen direct te worden verwijderd, maar blijven in de praktijk te vaak op het bureaublad staan. Verder vermoeden de teamleiders dat een groot deel van de regels en richtlijnen die zij beschikbaar stellen aan de medewerkers niet of nauwelijks worden gelezen. Een ander vermoeden van de teamleiders is dat zij zelf onvoldoende op de hoogte zijn van de procedures die gelden en werkinstructies die zij tot hun beschikking hebben. Tijdens het vooronderzoek heeft de onderzoeker ontdekt dat op intranet de toestemmingsverklaring beschikbaar is in verschillende talen, overeenkomend met de meest gesproken talen onder de doelgroep van VluchtelingenWerk. Bij VW Vlaardingen waren de teamleiders niet op de hoogte van de toestemmingsverklaring in verschillende talen, er werd dan ook geen gebruik van gemaakt. Na kennisname zijn de verklaringen direct ingezet bij nieuwe cliënten. De teamleiders zouden met dit onderzoek meer inzicht willen krijgen in het probleem om een gerichte aanpak te kunnen bepalen.

In dit onderzoek zal worden onderzocht op welke punten de huidige handelswijze met betrekking tot gegevensverwerking niet in overeenstemming is met de geldende regels en richtlijnen. Het privacyprotocol[[19]](#footnote-19) van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland dient hiervoor als leidraad: ‘Protocol omgaan met vertrouwelijke informatie’. Het privacyprotocol is in werking getreden op 1 januari 2017 en baseert zich op de Wbp. Het privacyprotocol gebaseerd op de AVG is nog niet beschikbaar, hier kan dus niet op worden getoetst. De AVG biedt in de verordening ruimte voor verdere invulling van de regels. VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland dient bij het opstellen van het nieuwe privacyprotocol aan bepaalde regels van de AVG nadere invulling te geven. Deze nadere invulling is nog niet gerealiseerd. Regels met directe doorwerking worden, waar mogelijk, wel gekoppeld aan de uitkomsten van het onderzoek.

Hoewel er in het onderzoek niet wordt getoetst op het privacyprotocol waaraan de AVG ten grondslag ligt, biedt het onderzoek wel inzichten in de bepaling van de onderwerpen die bij VW Vlaardingen de aandacht behoeven, ter voorbereiding op de AVG. Het doel van VW Vlaardingen is een verhoogde mate van bewustzijn van de medewerkers in de dagelijkse werkzaamheden met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens. Dit verhoogde bewustzijn bevordert de naleving van het privacybeleid en biedt een bijdrage aan het beperken van de risico’s in de dagelijkse bedrijfsvoering. Als het doel van VW Vlaardingen met behulp van dit onderzoek behaald wordt, een verhoogd bewustzijn onder begeleiders, biedt dit een solide basis voor de ingang van de toepassing van de AVG.

Om dit verhoogde bewustzijn te bewerkstelligen worden in dit onderzoek aanbevelingen gedaan waarin VW Vlaardingen van concrete handvatten wordt voorzien om naleving van het privacybeleid te bevorderen en risico’s te beperken. Wat VW Vlaardingen met deze handvatten wil bereiken, is dat alle medewerkers tijdens de dagelijkse gang van zaken bewust omgaan met persoonsgegevens. Het zal dan niet meer gebeuren dat er briefjes met persoonsgegevens rondslingeren en privacygevoelige documenten op bureaubladen blijven staan. Alle (nieuwe) medewerkers lezen het geldende privacyprotocol en zijn op de hoogte van de inhoud. Door zich te houden aan het privacyprotocol, dragen alle medewerkers bij aan het beperken van de risico’s. De mogelijkheid van een datalek is hierbij een van de grootste risico’s.

Het is de bedoeling dat VW Vlaardingen, met de handvatten die zullen worden aangereikt, aan kan tonen op welke wijze zij voldoen aan het doel ‘training en bewustwording’ uit de AVG. Deze handvatten zijn voor VW Vlaardingen relevant omdat deze leiden tot concrete documenten die dienen als hulp- en/of controlemiddel bij de praktische uitvoering van de AVG. Deze documenten zijn belangrijk omdat de AVG van alle verwerkers van persoonsgegevens verlangt dat zij kunnen aantonen dat zij de benodigde technische en organisatorische maatregelen hebben getroffen. Een van de handvatten wordt naar aanleiding van dit onderzoek uitgewerkt en ter beschikking gesteld aan VW Vlaardingen.

Dit onderzoek zal worden uitgevoerd in het tijdsbestek dat Hogeschool Leiden hanteert. In juni 2018 zal het onderzoek worden afgerond. Door middel van de onderzoeksvragen in de volgende paragraaf wordt onderzocht waar bij VW Vlaardingen de grootste risico’s liggen, en welke handvatten hierop aansluiten.

**Vraagstelling**Centrale vraag

‘Met welke handvatten kan VW Vlaardingen de hoge risico’s met betrekking tot gegevensbescherming verminderen op het gebied van ‘training en bewustwording’, met als doel naleving van het privacybeleid te bevorderen en risico’s te beperken?’

Deelvragen

1. Hoe wordt er door de medewerkers van VW Vlaardingen uitvoering gegeven aan het huidige privacybeleid met betrekking tot gegevensbescherming?
2. In hoeverre is de handelswijze in de praktijk, met betrekking tot gegevensbescherming, overeenkomstig met het privacyprotocol en de regels van de AVG?

# 2. Methoden

In dit hoofdstuk worden de gebruikte methodes binnen het onderzoek verantwoordt. Hierbij wordt het type onderzoek behandeld, alsook de gebruikte onderzoekseenheden. Verder wordt er ingegaan op de wijze waarop de data is verzameld en geanalyseerd. Tot slot wordt behandeld op welke wijze is getracht de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek te waarborgen.

2.1 Kwalitatief onderzoek

Dit onderzoek betreft een kwalitatief onderzoek. De aard van kwalitatief onderzoek is beschrijvend. Kwalitatief onderzoek richt zich, in tegenstelling tot kwantitatief onderzoek, niet op cijfers en hoeveelheden, maar op perspectieven, ervaringen, beleving en betekenisverlening.[[20]](#footnote-20) Het biedt de mogelijkheid te achterhalen wat de achterliggende motieven, wensen en behoeften van de onderzoeksgroep zijn. Er zullen semigestructureerde interviews worden afgenomen bij de teamleiders en begeleiders van VW Vlaardingen, die te maken hebben met het verwerken van persoonsgegevens.

### 2.1.1 Type onderzoek

Om de centrale vraag te kunnen beantwoorden is deze opgesplitst in twee deelvragen.   
Ter beantwoording van de eerste deelvraag wordt er data verzameld door middel van interviews. Ter beantwoording van de tweede deelvraag wordt door middel van deskresearch de verzamelde data getoetst aan de bestaande wet- en regelgeving. De deelvragen vormen een combinatie van fieldresearch en deskresearch. Door verschillende dataverzamelingsmethoden te combineren is er sprake van methodische triangulatie.[[21]](#footnote-21)

## 2.2 Onderzoekseenheden

Dit onderzoek is gericht op zowel de teamleiders als maatschappelijk- en juridisch begeleiders van VW Vlaardingen. Door het gebruik van verschillende databronnen ontstaat data-triangulatie. De data-triangulatie heeft betrekking op de verschillende invalshoeken die voortkomen uit de verschillende functies en rollen van de respondenten.[[22]](#footnote-22)  
Om een representatief beeld te kunnen schetsen is ervoor gekozen alle teamleiders en begeleiders te interviewen. In figuur 3 zijn de geïnterviewden medewerkers schematisch weergegeven. Onder medewerkers worden zowel betaalde krachten verstaan als vrijwilligers en stagiaires. Voor dit onderzoek zijn er tien interviews afgenomen. De frequentie van de verwerking van persoonsgegevens door vrijwillige taaldocenten is dermate laag, dat diens input voor dit onderzoek niet relevant is. Om deze reden is besloten de vrijwillige taaldocenten buiten beschouwing te laten.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Betaalde krachten** | **Vrijwilligers** | **Stagiaires** |
| **Teamleider** |  | 2 |  |  |
| **Maatschappelijke begeleiding** |  |  | 4 | 3 |
| **Juridische begeleiding** |  |  | 1 |  |

Figuur 3: Schematische weergave geïnterviewden

2.3 Data verzameling

Door een beroep te doen op medewerkers met verschillende functies is het mogelijk gemaakt het vraagstuk te benaderen vanuit verschillende invalshoeken en perspectieven.  
Om de zorgvuldigheid te bewaken is er met de respondenten geen gebruik gemaakt van een gestandaardiseerde vragenlijst. Een gestandaardiseerde vragenlijst zou de te verwerven informatie te ver inkaderen en beperken. Om te zorgen dat de medewerkers van VW Vlaardingen voldoende ruimte krijgen om de kennis, ervaringen en zienswijze te delen is gekozen voor semi-gestructureerde interviews. Het afnemen van semi-gestructureerde interviews geeft de onderzoeker tevens de mogelijkheid om af te wijken van vooraf opgestelde vragen en om door te vragen op de gegeven antwoorden en/of reacties. Ter voorbereiding op de interviews is er een topiclijst opgesteld, om er zeker van te zijn dat alle relevante onderwerpen worden aangekaart. Verder zijn de respondenten vooraf op de hoogte gesteld van de onderwerpen die tijdens de interviews zijn besproken. Hierbij ontvingen zij een begrippenlijst om zeker te stellen dat de respondenten en de onderzoeker allen uit gaan van dezelfde betekenis.

Alle interviews hebben plaatsgevonden op het kantoor van VW Vlaardingen, omdat dit een bekende omgeving is voor alle respondenten. Door gebruik te maken van een bekende omgeving, wordt verwacht dat de medewerkers zich op hun gemak zullen voelen, wat de hoeveelheid en diepgang van de respons ten goede doet komen. Hiernaast zijn alle respondenten ervan op de hoogte gebracht dat in het onderzoek persoonlijke gegevens worden geanonimiseerd, ter bevordering van een open houding. Om geen dubbelzinnige antwoorden te verkrijgen, zullen de vragen in de interviews zo duidelijk mogelijk worden gesteld, de antwoorden mogen niet voor meerdere interpretaties vatbaar zijn. Verder maakt de onderzoeker gebruik van actief luisteren, door de LSD-methode (Luisteren Samenvatten Doorvragen) toe te passen. Om er zeker van te zijn dat alle gegeven reacties worden geregistreerd, zullen alle interviews worden opgenomen en getranscribeerd.

### 2.3.1 Betrouwbaarheid

Voor de betrouwbaarheid van het onderzoek dienen metingen en resultaten zoveel mogelijk systematisch te zijn verkregen, en dus onafhankelijk te zijn van toeval. Voor kwantitatief onderzoek betekent dit dat het onderzoek bij herhaling tot dezelfde uitkomsten zou moeten leiden. Kwalitatief onderzoek is echter, onontkoombaar, gedeeltelijk afhankelijk van toevalligheden. Dit biedt ook weer de meerwaarde, omdat men hierdoor een completer beeld kan schetsen bij het in kaart brengen van de situatie.  
Voor kwalitatief onderzoek geldt dat de resultaten controleerbaar en inzichtelijk dienen te zijn.[[23]](#footnote-23) De resultaten van dit onderzoek zijn controleerbaar door de audio opnames die zijn gemaakt bij het afnemen van de interviews. De inhoud van de interviews zijn inzichtelijk aan de hand van de transcripties die aan dit onderzoek zijn toegevoegd in de bijlagen.

### 2.3.2 Validiteit

De mate waarin onderzoeksresultaten door systematische fouten kunnen zijn beïnvloed is validiteit. Er worden hierbij drie vormen van validiteit onderscheiden: interne validiteit, externe validiteit en constructvaliditeit.[[24]](#footnote-24)

Bij interne validiteit dient men na te gaan of er een alternatieve verklaring is voor de gevonden resultaten. Hierbij kan worden gedacht aan ingrijpende gebeurtenissen die plaatsvinden ten tijde van het onderzoek en de resultaten mogelijk kunnen beïnvloeden. Tijdens het vooronderzoek heeft de onderzoeker twee belangrijke documenten onder de aandacht van de teamleiders gebracht. Het ging hierbij om het huidige privacyprotocol en de toestemmingsverklaring die beschikbaar is in verschillende talen. De teamleiders hebben deze kennis zo snel mogelijk doorgespeeld aan de begeleiders en per direct ingezet in de begeleiding van cliënten. Met name de inzet van de toestemmingsverklaring die nieuwe cliënten kan worden aangeboden in de eigen taal, is snel opgepakt. Tijdens de interviews hadden alle begeleiders de toestemmingsverklaring al geïntegreerd in hun werkwijze. Dit kan hebben geleid tot een hogere mate van tevredenheid onder begeleiders en een minder kritische houding. Mogelijk zijn resultaten hierdoor beïnvloed.

Bij externe validiteit draait het om generaliseerbaarheid. Men dient na te gaan of de resultaten die in de onderzoeksgroep gevonden zijn, ook te generaliseren zijn naar de gehele populatie.[[25]](#footnote-25) De onderzoeksgroep van dit onderzoek bestaat uit alle maatschappelijke- en juridische begeleiders van VW Vlaardingen. Alle begeleiders zijn geïnterviewd. Hiermee kan worden gesteld dat de onderzoeksresultaten in ieder geval representatief zijn voor de onderzoeksgroep. De gehele populatie zou bestaan uit alle maatschappelijk- en juridisch begeleiders binnen VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland (provincie Zuid-Holland en Zeeland). Tijdens de loop van het onderzoek heeft de senior teamleider aangegeven interesse te hebben in de uitkomsten van het onderzoek. De senior teamleider deelt de vermoedens en zorgen die de teamleiders van VW Vlaardingen hebben, en betrekt deze op de hele regio Zuidwest-Nederland. De senior teamleider heeft het vermoeden dat de problemen die in VW Vlaardingen spelen rondom gegevens bescherming, vergelijkbaar zijn met die van andere locaties in de regio. De generaliseerbaarheid van dit onderzoek is ervan afhankelijk of het vermoeden van de senior teamleider al dan niet juist is. Hier wordt in dit onderzoek niet verder op in gegaan. De aanbevelingen zijn tevens relevant voor de andere locaties in de regio, omdat ze een bijdrage leveren aan de bevordering van het naleven van het privacybeleid en beperken van risico’s aangaande gegevensbescherming.

Bij constructvaliditeit wordt er nagegaan of de onderzoeker heeft kunnen meten wat hij bij de start van het onderzoek voor ogen had. Een mogelijke storingsbron die aan de orde kan zijn is ‘hypothese raden’. De respondenten raden hierbij wat ze denken dat de onderzoeker wil horen en vertellen hierover.[[26]](#footnote-26) Dit staat los van sociaal wenselijke antwoorden, waarbij het draait om het vertonen van algemeen geaccepteerd gedrag. Bij de respondenten kunnen zowel het geven van sociaal wenselijke antwoorden als hypothese raden niet worden uitgesloten. Er dient dus rekening mee te worden gehouden dat deze factoren mogelijk van invloed zijn geweest op de verkregen onderzoeksresultaten.

2.4 Data analyse

De resultaten in de transcripties zijn geanalyseerd door het toekennen van labels. De labels zijn toegekend door uitspraken van respondenten te groeperen per thema. De thema’s zijn afgeleid uit de topiclist die heeft gefungeerd als leidraad bij het afnemen van de interviews. Tijdens het analyseren zijn de transcripties één voor één doorgenomen, waarbij aan elke relevante uitspraak een label is gekoppeld. Na het labelen zijn alle overeenkomende labels gegroepeerd. Op basis hiervan zijn de resultaten geschreven, door resultaten te benoemen, vergelijken en verbanden te leggen.

Na het schrijven van de resultaten is er betekenis gegeven aan de resultaten door deze te toetsen aan het geldende privacyprotocol en aan regels van de AVG. Elke alinea van de resultaten is voorzien van een kleur, om in één oogopslag te kunnen zien waar de hoogste risico’s liggen in verband met onvoldoende naleving van het beleid. De gebruikte kleuren zijn groen, oranje en rood.

De kleur groen duidt dat het beleid voldoende wordt nageleefd. Dit wil zeggen dat de handelswijze van de begeleiders overeenkomt met de richtlijnen uit het privacyprotocol en de regels van de AVG. Omdat verdere actie niet nodig is, zijn deze resultaten minder relevant voor het onderzoek. In het begin van het resultatenhoofdstuk wordt in een overzicht wel aangegeven aan welke punten de kleur groen is toegekend, verder worden deze resultaten niet besproken.

De kleur oranje geeft aan dat de handelswijze niet beoordeeld kan worden, maar wel aandacht behoeft. Bij het in kaart brengen van de handelswijze van begeleiders zijn bepaalde punten omhoog gekomen waarover in het privacyprotocol en de AVG geen specifieke regels worden gegeven. Over deze zaken dient VW Vlaardingen een standpunt in te nemen om een eenduidige werkwijze te kunnen hanteren. Er kan dus niet worden gezegd of het beleid al dan niet nageleefd wordt, maar het verdient zeker de aandacht.   
  
 De kleur rood wordt toegekend als het privacybeleid onvoldoende wordt nageleefd. In de resultaten wordt besproken op welke punten de handelswijze niet of niet volledig voldoet aan de bekende regels en richtlijnen. Bij toekenning van de kleur rood dient VW Vlaardingen aandacht te besteden aan de betreffende onderdelen. Omdat het ondernemen van verdere actie gewenst is, worden de resultaten besproken en worden er hierop aanbevelingen gedaan.

# 3. Kader

In dit hoofdstuk vindt u het maatschappelijk en juridisch kader. Het maatschappelijk en juridisch kader bieden achtergrondinformatie en zijn ondersteunend aan de resultaten. In het maatschappelijk kader wordt achtergrondinformatie gegeven over VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland als organisatie en de doelgroep. In het juridisch kader wordt eerst informatie gegeven over de Wbp en de overgang naar de AVG. Er wordt kort ingegaan op de verantwoordingsplicht die voortvloeit uit de AVG en de sancties die kunnen worden opgelegd. Hierna volgt een weergave van het momenteel geldende privacyprotocol voor VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland.

## 3.1 Maatschappelijk kader

### 3.1.1 Missie

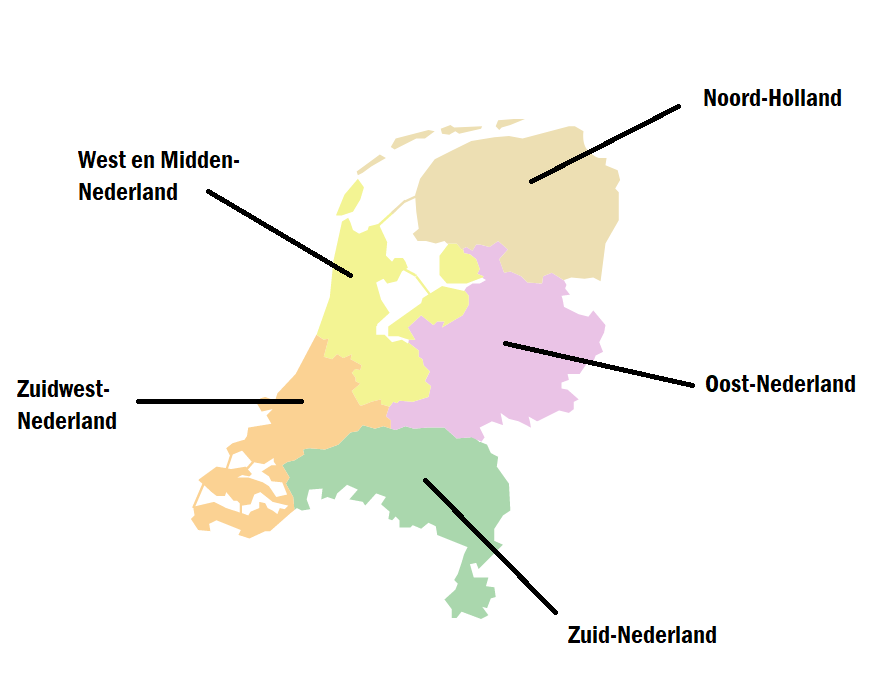
VluchtelingenWerk Nederland is de onafhankelijke organisatie die de belangen behartigt van vluchtelingen en asielzoekers in Nederland, vanaf het moment van binnenkomst tot en met de integratie in de Nederlandse samenleving. Ons land kan immers niet alleen andere landen aanspreken op het respecteren van mensenrechten, maar moet deze verantwoordelijkheid ook zelf nemen. Deze mensenrechten zijn vastgelegd in tal van internationale verdragen, die VluchtelingenWerk als leidraad neemt voor haar activiteiten. Nederland heeft de plicht vluchtelingen bescherming en een menswaardig bestaan te bieden. Daar maakt VluchtelingenWerk Nederland werk van.[[27]](#footnote-27)

### 3.1.2 Geschiedenis

|  |  |
| --- | --- |
| 1970/1980 | Opvangorganisaties fuseren tot VluchtelingenWerk |
| 1980/1990 | VluchtelingenWerk actief in elke gemeente |
| 1990/2000 | Opvangcrisis naar aanleiding van Joegoslavië crisis |
| 2000/2015 | Nieuwe VreemdelingenWet, invoering pardonregeling, start afschrikbeleid |
| 2015/nu | Crises in Syrië en Eritrea, record van 14.000 vrijwilligers, nieuwe reorganisatie |

Figuur 4: Tijdslijn geschiedenis VluchtelingenWerk

### 3.1.3 Organisatiestructuur

VluchtelingenWerk bestaat uit vijf regionale, zelfstandige stichtingen en een Landelijk Bureau. VW Vlaardingen behoort tot de regio Zuidwest-Nederland. Zie hiernaast een overzicht van de indeling van de regio’s. Zuidwest-Nederland beslaat de provincies Zuid-Holland en Zeeland. Door een fusie van vier stichtingen die werkzaam waren in   
voornoemde provincies, is VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland op 1 januari 2016 ontstaan. VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland is werkzaam vanuit tachtig verschillende locaties, het hoofdkantoor is gevestigd in Rotterdam. Door de vele locaties is het volgens de functionaris gegevensbescherming een uitdaging om uniformiteit in beleid vorm te geven. De regio Zuidwest-Nederland heeft ongeveer 300 betaalde medewerkers en ongeveer 3000 vrijwilligers. De functionaris gegevens-bescherming benoemt dat het in een organisatiestructuur met zoveel vrijwilligers geen gemakkelijke taak is om iedereen van het belang van privacy te overtuigen.[[28]](#footnote-28)

Figuur 5: Overzicht verdeling regio’s

### 3.1.4 Doelgroep

Na de Tweede Wereldoorlog is het Vluchtelingenverdrag opgesteld in 1951. 100 landen sloten zich toen aan, inmiddels zijn dit er meer dan 150, waaronder Nederland. Toentertijd was het verdrag bedoeld voor mensen die waren gevlucht voor de gebeurtenissen tijdens en na de Tweede Wereldoorlog. In 1967 is het   
‘Protocol betreffende de status van vluchtelingen’ in werking gesteld. Met dit protocol werd het Vluchtelingenverdrag uitgebreid. Na de inwerkingstelling van het Vluchtelingenverdrag werd geconstateerd dat er andere groepen vluchtelingen ontstonden. Op basis van het Vluchtelingenverdrag zouden deze groepen vluchtelingen niet de vluchtelingenstatus kunnen krijgen, omdat zij vluchtten voor gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden na 1951. Het protocol regelt dat de vluchtelingenstatus voor alle vluchtelingen geldt, die vallen onder de begripsomschrijving van het Vluchtelingenverdrag, ongeacht de datum waarop de betreffende gebeurtenissen hebben plaatsgevonden.[[29]](#footnote-29)  
  
Volgens de begripsomschrijving van het Vluchtelingenverdrag is een vluchteling iemand die in zijn thuisland gegronde vrees heeft voor vervolging. Redenen voor vervolging dienen te vallen onder een van de volgende categorieën:

* het ras van de vluchteling;
* de godsdienst van de vluchteling;
* de nationaliteit van de vluchteling;
* het behoren tot een bepaalde sociale groep;
* de politieke overtuiging van de vluchteling.[[30]](#footnote-30)

Door het Vluchtelingenverdrag en het Protocol betreffende de status van vluchtelingen te ondertekenen verklaarde Nederland dat een vluchteling recht heeft op bescherming tegen zijn vervolgers. Helaas eindigt de vrees voor vervolging niet voor elke vluchteling bij de toewijzing van een verblijfsstatus. Sommige vluchtelingen leven ook in Nederland nog in angst om datgene waarvoor ze hun land zijn ontvlucht. Deze angst kan voortkomen vanuit de sociale controle van de ‘eigen’ gemeenschap, of de zogeheten ‘lange arm’ van het regime van het land van herkomst. Deze angst kan reële risico’s vormen voor het bestaan van de vluchtelingen. Denk bijvoorbeeld aan de emoties die hoog oplopen bij een vluchteling met homoseksuele geaardheid, afkomstig uit een land waar de doodstraf staat op homofilie. Of de politieke vluchteling die in land van herkomst openbaar kritiek leverde op het heersende regime. Vanwege hun achtergrond zijn vluchtelingen een kwetsbare doelgroep die bescherming behoeven. De kwetsbaarheid geldt niet alleen voor de vluchteling zelf, maar ook voor diens dierbaren die zijn achtergebleven in het land van herkomst. Gedragingen en/of uitspraken van vluchtelingen in Nederland kunnen leiden tot represailles van familieleden in het land van herkomst. Een consequentie kan zijn dat familieleden een boete moeten betalen. Represailles kunnen ook ernstiger zijn van aard en leiden tot marteling en/of de dood. Met het oog op deze kwetsbaarheid is de bescherming van persoonsgegevens van vluchtelingen van groot belang.

## 3.2 Juridisch kader

### 3.2.1 Wbp

De Wbp geeft regels over de juiste wijze van omgaan met en beschermen van persoonsgegevens. De belangrijkste bepalingen zijn als volgt samen te vatten:

* Persoonsgegevens mogen alleen worden verwerkt in overeenstemming met de wet en op een behoorlijke en zorgvuldige manier.
* De verzameling van persoonsgegevens dient slechts te geschieden voor doeleinden die specifiek zijn bepaald en gerechtvaardigd. De verzamelde gegevens mogen enkel worden verwerkt voor deze doeleinden.
* De betrokkene (degene wiens gegevens worden verwerkt) moet op de hoogte zijn van het doel van de verwerking van zijn gegevens. Hij moet ten minste op de hoogte zijn van de identiteit van de organisatie of de persoon die de gegevens verwerkt.
* De gegevensverwerking dient op een passende manier te worden beveiligd. Er gelden extra strenge regels voor de beveiliging van bijzondere gegevens, zoals gegevens over ras, gezondheid en geloofsovertuiging.[[31]](#footnote-31)

### 3.2.2 AVG

De AVG vervangt de Wbp. De AP blijft de toezichthoudende autoriteit. De belangrijkste verandering voor de ‘burger’ is dat diens privacy rechten worden versterkt en uitgebreid. De belangrijkste verandering voor organisaties is dat organisaties meer verplichtingen hebben bij het verwerken van persoonsgegevens. In de AVG wordt meer nadruk gelegd op de verantwoordelijkheid van de organisatie om aan te tonen dat deze zich aan de wet houdt. Dit heet de verantwoordingsplicht.

**Verantwoordingsplicht**De verantwoordingsplicht is in het leven geroepen om organisaties te dwingen om goed na te denken over de wijze van de verwerking van persoonsgegevens en bescherming hiervan. Om aan de verantwoordingsplicht te voldoen dienen organisaties in staat te zijn met documenten aan te kunnen tonen dat zij de juiste technische en organisatorische maatregelen hebben genomen. Wanneer de AP hierom vraagt, zijn organisaties verplicht verantwoording af te leggen over de gegevensverwerkingen. Organisaties moeten bijvoorbeeld kunnen aantonen dat de verwerkingen van persoonsgegevens voldoen aan de belangrijkste beginselen van verwerking[[32]](#footnote-32), waaronder:

* Rechtmatigheid;
* Transparantie;
* Doelbinding;
* Juistheid. [[33]](#footnote-33)

**Sancties**Bij inbreuken op de verordening heeft de AP de bevoegdheid om verschillende corrigerende maatregelen te nemen en op te leggen. De AP kan:

* de verantwoordelijke of bewerker waarschuwen dat de voorgenomen verwerking waarschijnlijk inbreuk maakt op de AVG;
* de verantwoordelijke of bewerker berispen indien een verwerking inbreuk maakt op de AVG;
* de verantwoordelijke of bewerker bevelen de verzoeken van betrokkenen tot uitoefening van diens rechten op grond van de AVG in te willigen;
* de verantwoordelijke of bewerker bevelen binnen een bepaalde termijn verwerkingen in overeenstemming te brengen met de AVG;
* de verantwoordelijke bevelen een inbreuk aan de betrokkene te melden;
* een tijdelijke of definitieve verwerkingsbeperking of -verbod opleggen;
* een rectificatie of wissing van gegevens bevelen;
* certificering (laten) intrekken;
* een administratieve geldboete opleggen;
* gegevensstromen naar derde landen of internationale organisaties opschorten.[[34]](#footnote-34)

De AP kan een geldboete opleggen bij een inbreuk op de ‘beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens’,[[35]](#footnote-35) of bij een inbreuk op de bepalingen omtrent de ‘rechtmatigheid van de verwerking’.[[36]](#footnote-36) Als er een geldboete wordt opgelegd, dient deze in elke zaak doeltreffend en evenredig te zijn en een afschrikkende werking te hebben.[[37]](#footnote-37) Bij het besluit tot het opleggen en bepalen van de hoogte van administratieve geldboeten wordt rekening gehouden met de kwalificaties van de inbreuk en de omstandigheden die hebben geleid tot de inbreuk.[[38]](#footnote-38)

### 3.3.3 Privacybeleid VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland

Het privacyprotocol ‘Protocol omgaan met vertrouwelijke informatie’[[39]](#footnote-39) is op 1 januari 2017 in werking getreden en geldend voor alle medewerkers van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland. Het privacyprotocol baseert zich op de Wbp en dient als informatiebron voor de volgende zaken:

* nadere uitleg over het omgaan met privacy gegevens;
* praktische richtlijnen voor de omgang met vertrouwelijke informatie;
* uitleg over de meldplicht datalekken en de meldprocedure.

VluchtelingenWerk heeft tijdens verschillende soorten van begeleiding verschillende soorten persoonsgegevens nodig om optimale begeleiding te kunnen bieden. Persoonsgegevens worden alleen gedeeld met derden indien:

* de cliënt hiervoor uitdrukkelijk toestemming geeft;
* de verstrekking van gegevens van levensbelang is voor de cliënt (medisch);
* de verstrekking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij cliënt partij is (gegevensuitwisseling met DUO in het kader van inburgering);
* de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor een wettelijke verplichting.

In het kader van de Wbp mogen persoonsgegevens alleen vastgelegd en verwerkt worden als de cliënt hiervoor nadrukkelijk en geïnformeerd toestemming geeft. De cliënt dient een folder te ontvangen waarin informatie staat over welke gegevens waarvoor en aan wie worden verstrekt en hoelang deze worden bewaard. Vervolgens krijgt de cliënt hierop een mondelinge toelichting, indien nodig met gebruik van een tolk. Tot slot wordt de cliënt gevraagd een machtigingsformulier te ondertekenen. Tijdens de mondelinge toelichting dient de cliënt te worden geïnformeerd over zijn recht op inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering van de gegevens en de klachtenprocedure.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen ‘algemene persoonsgegevens’ en ‘bijzondere persoonsgegevens’. Denk bij ‘bijzondere persoonsgegevens’ bijvoorbeeld aan gegevens omtrent godsdienst, ras, politieke overtuiging of seksuele geaardheid. Deze gegevens zijn voornamelijk van belang bij de juridische begeleiding in de asielprocedure. In de maatschappelijke begeleiding van vluchtelingen, die statushouders zijn, hoeft deze informatie niet meer relevant en dus niet meer inzichtelijk te zijn voor medewerkers. Er zijn richtlijnen omtrent bewaartermijnen voor persoonsgegevens.

Met betrekking tot de gegevens die worden bewaard en/of verwerkt, zijn alle medewerkers gebonden aan geheimhoudingsplicht die voortvloeit uit onderschrijving van de gedragscode. De gedragscode wordt getekend bij het tekenen van de medewerkers overeenkomst. Dit geldt voor zowel betaalde krachten als vrijwilligers en stagiaires.[[40]](#footnote-40)

**Praktische richtlijnen**

Het privacyprotocol bevat een hoofdstuk waarin praktische richtlijnen worden gegeven voor de omgang met gegevens. Hieronder de kopjes van de dertien richtlijnen. In het privacyprotocol worden de richtlijnen volledig beschreven.[[41]](#footnote-41)

1. Begeleid altijd bezoekers.
2. Zorg voor een ‘clear screen’ en ‘clean desk’.
3. Raadpleeg, archiveer en vernietig informatie op de voorgeschreven wijze.
4. Bepaal op welke wijze en hoe je communiceert.
5. Thuiswerken of werken buiten een VluchtelingenWerk locatie.
6. Wees je bewust van het bespreken van informatie in een publieke ruimte.
7. Wees je bewust van het gebruik van (eigen) mobile devices.
8. Wees je bewust van het gebruik van externe opslagmedia.
9. Meld verlies van informatie altijd direct.
10. Wees je bewust van de plicht tot geheimhouding.
11. De rol van ICT.
12. Proces rondom informatieverzoeken.
13. Handhaving.

**Meldplicht datalekken**

De praktische richtlijnen dienen als hulpmiddel ter voorkoming van een datalek. De ‘meldplicht datelekken’ is per 1 januari 2016 opgenomen in de Wbp. *“Een datalek is elke inbreuk op de beveiliging die leidt tot de aanzienlijke kans op ernstige nadelige gevolgen, danwel ernstige nadelige gevolgen heeft voor de bescherming van persoonsgegevens.”[[42]](#footnote-42)*  
Bij een datalek is er sprake van onbedoelde toegang tot gegevens of vernietiging, wijziging of vrijkomen van gegevens. Naast het ‘lekken’ van gegevens, dient men dus ook te waken voor onrechtmatige toegang tot of verwerking van gegevens. Van organisaties wordt verwacht dat zij maatregelen treffen om de risico’s op datalekken zo ver mogelijk in te perken. Indien er, ondanks de getroffen maatregelen, sprake is van een datalek, dient VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland dit te melden bij de AP. De melding dient zo snel mogelijk te geschieden, maar in ieder geval binnen 72 uur na constatering van het datalek. De bevoegdheid van de AP tot het opleggen van boetes is van toepassing als organisaties onvoldoende maatregelen hebben getroffen aangaande de informatiebeveiliging of de meldplicht schenden.

# 4. Resultaten

In dit hoofdstuk staan de resultaten van dit onderzoek. In de interviews zijn begeleiders en teamleiders gevraagd naar de handelswijze met betrekking tot gegevensbescherming. De handelswijze is door de onderzoeker getoetst aan het geldende privacyprotocol, dat is gebaseerd op de Wbp. De handelswijze is ook getoetst aan regels van de AVG. Naar aanleiding van de uitspraken van de begeleiders heeft de onderzoeker in kaart gebracht wat de handelswijze van begeleiders is. Vervolgens heeft de onderzoeker getoetst of de voorgeschreven handelswijze aanwezig is in de handelswijze van de begeleiders. Niet aan alle aspecten van de handelswijze ligt er wet- en regelgeving ten grondslag, deze punten zijn aangemerkt als ‘oranje’. De punten die zijn aangemerkt als ‘groen’, zijn als voldoende beoordeeld en verder niet relevant voor dit onderzoek. Resultaten hierover worden niet behandeld. De punten die zijn aangemerkt als ‘oranje’ en ‘rood’ zijn wel relevant en resultaten hiervan worden behandeld. Aanbevelingen worden gedaan naar aanleiding van de doelen die onvoldoende zijn.

## 4.1 Handelswijze gegevensbescherming op basis van privacyprotocol

In onderstaand figuur is in één opslag te zien in hoeverre de begeleiders van VW Vlaardingen voldoen aan de praktische richtlijnen die worden benoemd in het privacyprotocol. Met de kleuren, groen en rood, worden aangegeven welke punten al dan niet als voldoende worden beoordeeld. De kleuren zijn toebedeeld naar aanleiding van de resultaten uit de interviews. De onderdelen van de richtlijnen die niet van toepassing zijn met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens door begeleiders van VW Vlaardingen zijn zwart gekleurd. Ten aanzien van de punten die groen zijn gemarkeerd, is geen verdere actie vereist, deze worden niet behandeld. Er zijn geen punten met ‘oranje’ gemarkeerd. Van de punten die rood zijn gemarkeerd, volgen onder het figuur de resultaten die zijn verkregen uit de interviews.

|  |  |
| --- | --- |
| Richtlijnen | Beoordeling |
| 1. Begeleid altijd bezoekers |  |
| 2. Zorg voor een 'clear screen' en een 'clean desk' |  |
| 3. Raadpleeg, archiveer en vernietig informatie op voorgeschreven wijze |  |
| 4. Bepaal op welke wijze en hoe je communiceert |  |
| 5. Thuiswerken | n.v.t. |
| 6. Wees je bewust van het bespreken van informatie in een publieke ruimte of het openbaar vervoer |  |
| 7. Wees je bewust van het gebruik van (eigen) mobiele devices |  |
| 8. Wees je bewust van het gebruik van externe opslagmedia | n.v.t. |
| 9. Meld verlies van informatie altijd direct |  |
| 10. Geheimhoudingsplicht |  |
| 11. De rol van ICT | n.v.t. |
| 12. Proces rondom informatieverzoeken | n.v.t. |
| 13. Handhaving | n.v.t. |
| 14. Vragen en/of opmerkingen bij teamleider | n.v.t. |

Figuur 6: Weergave beoordeling handelswijze op basis van privacyprotocol

**Algemeen**Beide teamleiders geven aan het protocol een belangrijk document te vinden, maar geven ook toe er zelf in de praktijk geen invulling aan te geven. Een van de teamleiders vindt het slordig dat zij het protocol niet eerder heeft gezien, en geeft aan meer gebruik te willen maken van het document. *“Dit is inderdaad wel een perfect stuk. Dit moeten wij voortaan ook gaan uitdelen.”[[43]](#footnote-43)*

**Ad. 2. Zorg voor een ‘clear screen en clean desk’.**

Clear screen

Het vergrendelen van de computer wordt momenteel door geen van de begeleiders gedaan, ook de teamleiders vergrendelen de computer niet bij het verlaten van de werkplek. De meeste begeleiders vinden het ook niet nodig om de computersessie te vergrendelen, omdat het risico te klein is dat onbevoegden zichzelf toegang zullen verschaffen tot de computer. *”Dat doe ik eigenlijk nooit. Ik vind het ook een beetje onzin. Je zit op het kantoor met al je collega's […] Ik heb er wel vertrouwen in dat daar niets geks mee gebeurt.”*[[44]](#footnote-44)Zelfs als collega’s toch de computer inzien, wordt dat niet gezien als een probleem, omdat cliëntgegevens onder collega’s gewoon kunnen worden gedeeld. Verder geven begeleiders aan dat het vergrendelen van de computer een kwestie van gewenning is, en dat nieuwe gewoontes wel aangeleerd kunnen worden. Echter, slechts een klein deel van de begeleiders zou vrijwillig starten met het vergrendelen van de computersessie. Het grootste gedeelte van de begeleiders zou de computer alleen vergrendelen als dit door de teamleiders verplicht gesteld wordt.

Clean desk

Gedurende de dag is er geen sprake van een ‘clean desk’. Begeleiders vinden dit onnodig, omdat zij het risico zeer klein achten dat onbevoegden toegang zullen hebben tot de gegevens van cliënten. Ook hierbij speelt het vertrouwen in collega’s een grote rol. Bijna alle begeleiders geven aan het clean desk-beleid wel te hanteren aan het eind van de werkdag, dan worden alle dossiers en losse papieren met cliëntgegevens opgeborgen. De teamleiders schetsen hier een ander beeld van. “*Alles wat we vinden gedurende de week aan briefjes met telefoonnummers, namen en adressen... Die vegen we bij elkaar van alle bureaus en die bewaren we voor het teamoverleg. Het benoemen hielp niet, dus hebben we een andere aanpak bedacht. Men herkent zijn eigen handschrift en zo wijzen we ze er steeds op, maar we merken dat dit nog niet voldoende helpt. Misschien moeten we zelfs concreet kijken wie op een bepaalde dag een bepaalde cliënt heeft geholpen om het personeel individueel aan te spreken.”[[45]](#footnote-45)*

|  |
| --- |
|  |

De richtlijn ‘clear screen en clean desk’ wordt beoordeeld als onvoldoende nageleefd. De begeleiders en teamleiders zijn er heel duidelijk in dat zij de computersessie niet vergrendelen bij het verlaten van de werkplek, en dit onnodig te vinden. Het hanteren van clean desk gedurende de dag vinden begeleiders onnodig. Begeleiders zeggen clean desk aan het eind van de dag wel te hanteren, maar dat de teamleiders dit tegenspreken maakt de uitspraken van de begeleiders onbetrouwbaar. Clear screen is opgenomen in het privacyprotocol met de vermelding dat derden in bepaalde situaties ook toegang hebben tot een locatie van VluchtelingenWerk. Hiermee wordt gedoeld op het risico op een datalek. De mogelijkheid bestaat dat de gegevens die begeleiders op hun bureaus of bureaublad bewaren worden ingezien door onbevoegden. Begeleiders en teamleiders maken zelf een inschatting van de kans dat dit gebeurt, en achten het risico niet hoog genoeg om te acteren. Het niet hanteren van clear screen wordt door begeleiders en teamleiders gerechtvaardigd door het lage risico dat wordt toegekend op een datalek.   
Door niet te voldoen aan clear screen en clean desk houden begeleiders en teamleiders, bewust, de mogelijkheid tot het risico op een datalek in stand.

**Ad. 6. Wees je bewust van het bespreken van informatie in een publieke ruimte of het openbaar vervoer**

*“Maar ja kijk, hoe het hier staat kan ik me ook wel voorstellen dat sommigen heel kortzichtig denken van: als ik buiten ben, dan mag ik niet in het openbaar over cliënten praten. Maar dat sommigen dan niet beseffen van: ja maar wacht eens.. achter de balie, een stapje verder, dat is ook een publieke ruimte.”[[46]](#footnote-46)* Een aantal begeleiders vinden dat de gesprekken aan de balie zich moeten beperken tot het maken van een afspraak, of het beantwoorden van simpele, algemene vragen. Voor vragen met meer diepgang dient de cliënt meegenomen te worden naar een spreekkamer. Indien er geen spreekkamer beschikbaar is, moeten begeleider en cliënt wachten tot er een spreekkamer vrijkomt, of een andere afspraak maken. *“In de praktijk zag ik al snel dat er mensen zelfs aan de balie worden geholpen met inhoudelijke brieven, terwijl er vlak achter hem andere cliënten stonden te wachten en mee te luisteren. Daar kan ik me wel aan ergeren.”[[47]](#footnote-47)* De begeleiders vinden niet alleen dat hun collega’s er beter op moeten letten geen inhoudelijke hulpvragen te behandelen aan de balie, maar ook dat de teamleiders hier strenger op moeten toezien.

|  |
| --- |
|  |

Bovenstaande richtlijn wordt beoordeeld als onvoldoende nageleefd. In het privacyprotocol wordt vermeld dat men terughoudend moet zijn met het bespreken van informatie in een publieke ruimte om te voorkomen dat een ander meeluistert. De richtlijn dient dus ter voorkoming van een datalek. Regelmatig worden cliënten geholpen aan de balie, waarbij persoonlijke informatie (kan) worden besproken. De cliënt die aan de balie staat bevindt zich in een publieke ruimte, waar ook andere cliënten zich bevinden. Er wordt door begeleiders onvoldoende rekening gehouden met de kans dat informatie wordt blootgesteld aan onbevoegden, en dus de kans op een datalek.

**Ad. 7. Wees je bewust van het gebruik van (eigen) mobile devices**Er worden richtlijnen geboden voor het gebruik van mobiele toestellen zoals telefoons en laptops. De meeste begeleiders geven aan hier geen gebruik van te maken en enkel te communiceren via de vaste telefoon en computers. Een aantal begeleiders wijst op de mobiele telefoon van de teamleiders waar begeleiders incidenteel gebruik van maken, meestal om met cliënten te communiceren via WhatsApp. Bij gebruik van de telefoon houden begeleiders geen rekening met het verwijderen van documenten en/of gesprekken. *“Of die nog op die telefoon staan? Ik zou het niet weten, maar ik ga ervanuit dat de teamleider daar wel bewust mee omgaat.”[[48]](#footnote-48)*

|  |
| --- |
|  |

Bovenstaande richtlijn wordt beoordeeld als onvoldoendenageleefd. De meeste begeleiders maken geen gebruik van mobiele toestellen, dus dan zou er ook geen risico zijn. Slechts een klein deel van de begeleiders benoemt de mobiele telefoon van de teamleiders, waar begeleiders soms gebruik van maken. Het gegeven dat de meeste begeleiders niet denken aan de gezamenlijke mobiele telefoon, doet de vraag rijzen of zij überhaupt bewust zijn van het feit dat er persoonsgegevens worden verwerkt, ook in een simpel WhatsApp berichtje. Van de begeleiders die de mobiele telefoon wel benoemen, is er niet één die verstuurde berichten achteraf verwijderd. Volgens het privacyprotocol dienen berichten zoveel mogelijk te worden verwijderd en dient men te waken voor verlies van de toestellen (datalek). Hierbij wordt benoemd dat VluchtelingenWerk een boete kan worden opgelegd bij verlies van informatie. Begeleiders zijn zich onvoldoende bewust van de persoonsgegevens die via de mobiele telefoon worden verwerkt. Onbewust-onbewust handelen vergroot het risico op een datalek. In de interviews met de teamleiders is de mobiele telefoon niet ter sprake gekomen. Diens handelswijze met betrekking tot de mobiele telefoon is dus niet getoetst.

|  |
| --- |
|  |

**Ad. 9. Meld verlies van informatie altijd direct**

Opvallend is dat geen van de begeleiders precies weten wat een datalek is, de term datalek is onder de begeleiders niet bekend. De teamleiders zijn wel bekend met de term ‘datalek’, en weten dat er actie ondernomen dient te worden als hier sprake van is. Echter, het protocol dat is ontwikkeld voor datalekken is niet bekend bij de teamleiders. *“Ik zou natuurlijk meteen mijn regiomanager bellen. Maar ik wist niet dat er een protocol voor was.”*[[49]](#footnote-49)Op de vraag wanneer er sprake is van een datalek hebben de teamleiders geen eenduidig antwoord, zij willen hier wel graag meer over weten.

De richtlijn ‘Meld verlies van informatie altijd direct’ wordt beoordeeld als onvoldoende nageleefd. Zowel begeleiders als teamleiders zijn niet op de hoogte van het bestaan van de werkinstructie rondom de meldplicht datalekken, en dus ook niet met de inhoud van de werkinstructie. Naleving van het datalekprotocol is niet mogelijk zonder kennisname hiervan. Derhalve is beoordeeld dat de richtlijn onvoldoende wordt nageleefd. De meldplicht is ook opgenomen in de AVG.[[50]](#footnote-50)

## 4.2 Handelswijze gegevensbescherming op basis van AVG

In onderstaand figuur is in één opslag te zien in hoeverre de begeleiders van VW Vlaardingen voldoen aan bepaalde regels uit de AVG. Met de kleuren groen, oranje en rood worden aangegeven welke punten voldoende zijn ontwikkeld, welke aandacht behoeven en welke directe en concrete actie behoeven. De kleuren zijn toebedeeld naar aanleiding van de resultaten uit de interviews. Er zijn geen punten met ‘groen’ gemarkeerd. Van de punten die rood en oranje zijn gemarkeerd, volgen onder het figuur de resultaten die zijn verkregen uit de interviews.

|  |  |
| --- | --- |
| Onderdelen handelswijze omtrent gegevensbescherming | Beoordeling |
| 1. Handelswijze gegevens opslaan |  |
| 2. Handelswijze gegevens delen met instanties |  |
| 3. Handelswijze toestemmingsverklaring |  |
| 4. Handelswijze gegevens delen collega’s |  |

Figuur 7: Weergave beoordeling handelswijze op basis van AVG

In bovenstaand figuur is zichtbaar welke onderdelen, over het handelen van begeleiders omtrent privacy, volgens de resultaten uit de interviews voldoende zijn ontwikkeld, welke aandacht behoeven en welke concrete actie behoeven. Van de punten die oranje of rood zijn gemarkeerd, volgen hieronder resultaten die zijn verkregen uit de interviews.

**Ad. 1. Handelswijze gegevens opslaan**

Volgens het principe need-to-know / nice-to-know worden slechts die documenten opgeslagen die absoluut noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de begeleidingstaken, en slechts voor de duur waarvan ze daadwerkelijk worden gebruikt. Een van de teamleiders benoemt dat documenten voornamelijk worden opgeslagen vanuit nice-to-know, en dat er dus veel documenten weg zouden kunnen. Echter, de meeste begeleiders zeggen alleen documenten op te slaan die zij echt nodig hebben. *“Ik heb geen dingen die nice-to-know zijn. Het is allemaal need-to-know voor mijn werk.”*[[51]](#footnote-51)De begeleiders zijn mogelijk niet eerlijk geweest over de gegevens die zij opslaan. Een andere mogelijkheid is dat de begeleiders en teamleiders een andere invulling geven aan need-to-know / nice-to-know. Eén begeleider hanteert dit principe bewust niet. *“Want als dadelijk blijkt dat de gemeente het is kwijtgeraakt, […] dat is voor de cliënt ook niet fijn want alles duurt dan weer langer. Ik kies er voor om het te bewaren en ja, dat is eigenlijk niet de bedoeling.”[[52]](#footnote-52)* Over de duur van het bewaren van documenten zeggen de meeste begeleiders niet na te denken. Sommige begeleiders verwijderen wel regelmatig documenten, maar doen dit bijvoorbeeld om de bestanden overzichtelijk te houden, niet zozeer vanwege privacybelangen.

|  |
| --- |
|  |

Handelswijze gegevens opslaan wordt beoordeeld als onvoldoende overeenkomstig met bestaande wet- en regelgeving. Het need-to-know / nice-to-know principe dat wordt behandeld in het privacyprotocol is afgeleid uit de beginselen van gegevensverwerking[[53]](#footnote-53) die worden beschreven in de AVG. Met betrekking tot het opslaan van gegevens betekent dit het volgende: De gegevens die worden verzameld, dienen zich te beperken tot wat noodzakelijk is voor de specifieke doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. Een aantal begeleiders zegt soms documenten op te slaan zonder een vooraf bepaald doel. De periode van opslag dient zich te beperken tot een strikt minimum. De meeste begeleiders zeggen geen rekening te houden met de duur van de opslag van de gegevens. Hiermee wordt niet voldaan aan het beginsel ‘doelbinding’.

**Ad. 2. Handelswijze gegevens delen met instanties**

Het merendeel van de respondenten geeft aan dat de toestemming voor het delen van gegevens in de meeste gevallen vanzelfsprekend is. Door hulp te vragen bij het invullen van een formulier, geeft de cliënt toestemming om de gegevens van het formulier te delen. Het is dus niet nodig om de cliënt voor elke handeling waarbij persoonsgegevens worden uitgewisseld, expliciet om toestemming te vragen. *“Toestemming is er eigenlijk niet. Ze willen gewoon dit van jou. Dat merk ik gewoon. Ze vinden het fijn dat ik op de hoogte ben van hun situatie en dat ik het kan uitleggen aan die persoon tegenover mij.”[[54]](#footnote-54)* Een van de teamleiders is het hiermee eens, maar brengt hier nuancering in. Als het gaat om medische of privé situaties, zou de medewerker de gegevens namelijk niet zomaar mogen delen ‘in lijn van de uitvoering van de taak’, en dient de cliënt specifiek om toestemming gevraagd te worden[[55]](#footnote-55).

Ten aanzien van informatieverzoeken met betrekking tot de persoonlijke situatie van de cliënt, valt op dat ongeveer de helft van de begeleiders het niet in alle gevallen nodig acht de cliënt vooraf om toestemming te vragen de informatie te delen. Wanneer begeleiders worden benaderd door derden met een verzoek tot informatie, maken zij zelf een inschatting van de gevolgen van het delen van de informatie en het belang dat de cliënt heeft bij het al dan niet delen van gegevens.

Indien het delen van informatie negatieve gevolgen kan hebben voor de cliënt, wordt wel om diens toestemming gevraagd. Bij het maken van deze keuzes baseren begeleiders zich op de vertrouwensband die zij hebben met de cliënt. Naast de vertrouwensband speelt ook de afhankelijkheidsrelatie een rol in de bevoegdheid die de cliënt aan de begeleider toekent om namens hem keuzes te maken: “*Het is heel simpel. Cliënten zijn hier niet zo moeilijk over informatie geven. Die zijn daar gewoon heel open in, heel flexibel. En zou ik die cliënten alsnog bellen van: joh die informatie wordt gevraagd, mag ik het delen? Dan vragen ze altijd wat ik ervan vind en of het mij verstandig lijkt. Omdat zij hier weinig kennis hebben van het systeem vragen ze mijn advies over wat wel of niet goed voor ze is. De cliënten hebben behoefte aan zekerheid en aan bepaalde sturing, naar aanleiding daarvan maak ik een inschatting van wat ik wel of niet kan delen.”[[56]](#footnote-56)* De begeleiders zullen niet handelen namens de cliënt als de vertrouwensband afwezig is, niet wederzijds is, of niet goed in te schatten is. Als de cliënt toestemming geeft om informatie te delen, vinden begeleiders het belangrijk zich te beperken tot die gegevens waarvoor de cliënt toestemming heeft gegeven, en niet uit te wijden zonder overleg.

|  |
| --- |
|  |

Handelswijze gegevens delen met instanties wordt beoordeeld als onvoldoende overeenkomstig met bestaande wet- en regelgeving. De verwerking van persoonsgegevens, waaronder delen met derden, dient te geschieden op grond van toestemming van de betrokkene. De begeleiders handelen regelmatig op grond van de aanname dat cliënten hiervoor toestemming verlenen, de toestemming wordt niet daadwerkelijk verleend. De AVG beschrijft vereisten waaraan toestemming dient te voldoen. Toestemming dient te worden gegeven door middel van een duidelijke, actieve handeling. Stilzwijgen of andere vormen van inactiviteit mogen niet gelden als toestemming.[[57]](#footnote-57) Door cliënten niet uitdrukkelijk om toestemming te vragen, voldoen de begeleiders niet aan de toestemmingsvereisten die de AVG stelt. De verlening van toestemming is tevens een van de alternatieve, limitatieve voorwaarden voor de rechtmatigheid van een verwerking.[[58]](#footnote-58) De overige voorwaarden zijn doorgaans niet van toepassing op de begeleiders van VW Vlaardingen. Zij zullen voor rechtmatige verwerkingen dus moeten voldoen aan de verlening van toestemming, en hiermee de vereisten van toestemming. Omdat begeleiders de cliënten niet consequent verzoeken toestemming te verlenen alvorens te handelen, voldoet de handelswijze niet aan het beginsel ‘rechtmatigheid’.

**Ad. 3. Handelswijze toestemmingsverklaring**

Tijdens de intake tekent de cliënt de toestemmingsverklaring, waarmee hij VW Vlaardingen machtigt zijn gegevens op te slaan en te verwerken in de uitvoering van de begeleiding. Een van de teamleiders vertelt dat de cliënt voorafgaand aan het tekenen wordt geïnformeerd over de inhoud van de verklaring. *“Ja we proberen zo goed mogelijk uit te leggen en het liefst natuurlijk met een tolk die kan vertellen waarvoor de cliënt z'n handtekening zet. […] Als we niet overtuigd zijn dat ‘ie het begrepen heeft, dan laten we ook niet tekenen.”* [[59]](#footnote-59)

Ook vertellen de teamleiders de cliënten sinds kort een toestemmingsverklaring aan te bieden in de eigen taal, een optie die zij voor de start van het onderzoek niet kenden. Volgens de teamleiders een goed middel om cliënten zo goed mogelijk te informeren over de inhoud van de toestemmingsverklaring. Een van de begeleiders vraagt zich af of een toestemmingsverklaring in de eigen taal veel verschil zal maken. *“Je kunt ze dan wel zo’n papier in de eigen taal voorschotelen, maar gaat het echt om taal? […] Deze mensen, op die eerste dag waarop ze hun nieuwe huis zien en er gelijk voor moeten tekenen. Dan worden ze meegenomen naar kantoor en worden er allerlei formulieren ingevuld en dingen aangevraagd. Ze moeten zoveel informatie verwerken, zoveel keuzes maken. Ja, die verklaring daar zijn ze helemaal niet mee bezig. Ze geven wel toestemming maar ze beseffen echt niet waarvoor.”*[[60]](#footnote-60)

Een van de teamleiders deelt het vermoeden dat veel cliënten niet echt begrijpen waar ze voor tekenen door de vele informatie en benoemt hiervoor nog enkele andere factoren. *“Sommigen zijn natuurlijk laag opgeleid of hebben een lage leerbaarheid en zeggen gewoon ‘ja, is goed’, zonder dat ze echt beseffen waarop.“* [[61]](#footnote-61) De teamleider denkt dat het goed zou zijn om de toestemmingsverklaring bij een volgende ontmoeting nog eens te herhalen.  
  
Er wordt door een van de teamleiders gezegd dat begeleiders de cliënt de toestemmingsverklaring niet zullen laten ondertekenen als de cliënt de uitleg hiervan niet begrijpt. Tegelijkertijd wordt er door vrijwel alle begeleiders gezegd dat zij eigenlijk wel weten dat veel cliënten niet daadwerkelijk begrijpen waar ze voor tekenen.

Een van de begeleiders uit de zorgen over de tijdsdruk die wordt gevoeld bij de intake van nieuwe cliënten. *“Ik denk dat het meer gaat om efficiënt werken. Er moet veel gedaan worden in korte tijd en we proberen alles te beperken. Daardoor verschuift de focus van het werken voor de cliënt naar administratief werken. En ik vind niet dat efficiënt werken ten koste moet gaan van cliëntgericht werken.”* [[62]](#footnote-62)

|  |
| --- |
|  |

De handelswijze omtrent de toestemmingsverklaring wordt beoordeeld als onvoldoende overeenkomstig met bestaande wet- en regelgeving. Men moet kunnen aantonen dat de cliënt toestemming heeft gegeven voor de verwerking van persoonsgegevens. Bij een schriftelijke verklaring die geldt voor meer dan één aangelegenheid dient de toestemmingsverklaring begrijpelijk en gemakkelijk toegankelijk aangeboden te worden.[[63]](#footnote-63) Door de toestemmingsverklaring aan te bieden in de eigen taal heeft VW Vlaardingen al een stap gezet om te voldoen aan het toegankelijk aanbieden van het verzoek tot toestemming. In de AVG wordt toestemming als volgt gedefinieerd: “Elke vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee de betrokkene door middel van een verklaring of een ondubbelzinnige actieve handeling hem betreffende verwerking van persoonsgegevens aanvaardt.”[[64]](#footnote-64) Uit de interviews is naar voren gekomen dat factoren als taal, opleidingsniveau en leerbaarheid een rol spelen in de vraag of de cliënten de toestemmingsverklaring daadwerkelijk begrijpen. Het grootste deel van de respondenten geeft aan dat niet in alle gevallen met zekerheid kan worden gezegd dat de cliënt de toestemmingsverklaring begrijpt. Zolang er twijfel bestaat over voorgenoemde, voldoet de toestemming die de cliënt geeft niet aan de voorwaarde dat de toestemming geïnformeerd gegeven dient te worden. Dit zou betekenen dat er geen sprake is van toestemming. Het ontbreken van toestemming kan ertoe leiden dat de verwerking van persoonsgegevens als onrechtmatig wordt beschouwd. [[65]](#footnote-65)

**Ad. 4. Handelswijze gegevens delen collega’s**

Over het algemeen vinden de begeleiders dat alle informatie over cliënten met collega’s gedeeld kan worden. Legitimatie hiervoor is de getekende geheimhoudingsverklaring en het gegeven dat alle begeleiders toegang hebben tot het VVS systeem, en dus tot dezelfde gegevens. Casussen worden regelmatig gedeeld met collega’s om advies te krijgen, maar ook de behoefte aan collegiaal overleg speelt hierbij een rol. Een klein deel van de begeleiders vindt het niet nodig hierbij namen van cliënten te noemen, de casus kan ook besproken worden zonder een naam te noemen. Andere begeleiders hebben er geen moeite mee dat cliënten regelmatig aan de lunchtafel worden besproken. Als collega’s onderling moet het kunnen om cliënten te bespreken, zolang dat wat er besproken wordt maar binnen de muren van het kantoor blijft.

Een andere begeleider heeft er wel degelijk moeite mee om situaties van cliënten in detail te bespreken met collega’s. *“Ja ik vind niet dat de geheimhoudingsverklaring een vrijbrief is om tijdens de lunch alle vuile was van de cliënt buiten te hangen en/of vermoedens te delen, want vaak zijn het vermoedens. Dat is gewoon roddelen en heel suggestief, dat heeft niets te maken met de geheimhoudingsverklaring. […]de vraag die je jezelf moet stellen; of iets nou echt prioriteit heeft. Ik heb bijvoorbeeld een keer het vermoeden gehad van huiselijk geweld bij een cliënt van een collega. Dat heb ik toen met haar besproken. […] Maar je weet zelf wel heel goed wanneer je beredenatie om iets te vertellen professioneel is, of puur gericht op roddelen en sensatie.”* [[66]](#footnote-66)

Een van de begeleiders vertelt over een cliënt die haar vroeg om iets geheim te houden, een situatie waarbij de politie betrokken was. De cliënt verzocht de begeleider nadrukkelijk zijn verhaal met niemand anders te delen. De begeleider heeft hier in eerste instantie gehoor aan gegeven, in zoverre dat zij het verhaal niet heeft gedeeld met collega’s, en dus ook niet heeft gerapporteerd in VVS. Echter, na een inschatting van de ernst van de situatie heeft de begeleider besloten enkel de teamleiders in te lichten over het incident waar de cliënt over vertelde. De begeleider benoemt hierbij dat je als maatschappelijk begeleider dient te handelen vanuit de rol die je is toebedeeld binnen de organisatie. De cliënt voelde zich vertrouwd bij de begeleider en benaderde haar als zijnde een zus. De begeleider ervaarde de benadering van de cliënt als ongewenst. *“Je bent mijn zus en zo.. Ik ben een zus van niemand, sorry. Ik ben hier vrijwilliger. Ik ben hier in dienst van een team, van iemand die boven mij staat. Ik vertel het aan de teamleiders, met alle punten en komma’s erbij. Sorry.” [[67]](#footnote-67)*

|  |
| --- |
|  |

Handelswijze gegevens delen met collega’s kan niet worden beoordeeld als voldoende, en ook niet als onvoldoende. In het privacyprotocol wordt aandacht besteedt aan de geheimhoudingsplicht die voortvloeit uit onderschrijving van de gedragscode. De geheimhoudingsplicht houdt in dat medewerkers van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland geen informatie mogen delen met mensen buiten de stichting. Het gaat dan om zaken die aan hen zijn toevertrouwd in de uitvoering van hun functie.[[68]](#footnote-68) Alle begeleiders zeggen op de hoogte te zijn van en invulling te geven aan de geheimhoudingsplicht. Het privacyprotocol schetst wel de beperkingen voor het delen van gegevens met mensen buiten de stichting, maar niet met mensen daarbinnen.

Ook in de AVG worden hier geen regels over gegeven. De handelswijze met betrekking tot het delen van gegevens met collega’s is momenteel niet uniform. Omdat er geen regels ten grondslag liggen aan het delen van gegevens met collega’s, kan hierop niet worden beoordeeld.

## 4.3 Gegevensbescherming binnen inwerkprocedure

In dit hoofdstuk wordt, op basis van de interviews, een beschrijving gegeven van de aandacht die binnen de inwerkprocedure wordt besteedt aan gegevensbescherming.  
  
Bij het eerste gebruik van VVS dient men de richtlijnen van VVS te lezen en akkoord te geven, om toegang te verkrijgen tot het systeem. De teamleiders hebben het vermoeden dat meerdere begeleiders de richtlijnen niet lezen, maar simpelweg naar beneden scrollen en op ‘akkoord’ klikken. Ook met betrekking tot bepaalde papieren die worden meegegeven bestaat het vermoeden dat deze niet worden gelezen. Dit vermoeden wordt tijdens de interviews bevestigd. Een van de begeleiders zegt tijdens de inwerkperiode veel waarde te hebben gehecht aan de informatie die mondeling werd gegeven door teamleiders en naaste collega’s. *“Maar het is ook helemaal niet benadrukt door collega’s toen ik hier net kwam werken, dat dit heel belangrijk was om te lezen.”[[69]](#footnote-69)* Een van de teamleiders zegt dat zij er misschien naar zouden moeten vragen, maar dit kost veel tijd. Een alternatief dat wordt besproken is nieuwe begeleiders een standaard vragenlijst in te laten vullen over het privacyprotocol, waarmee teamleiders gemakkelijk kunnen controleren of het protocol is gelezen. Teamleiders zijn hier voorstander van, mits het nakijken voor de teamleiders geen tijdrovende taak is. Begeleiders zeggen informatie beter te kunnen onthouden en eigen te maken door er actief mee bezig te zijn.

Op de vraag welke informatie nieuwe medewerkers krijgen omtrent privacy, antwoorden de teamleiders dat nieuwe medewerkers een ‘heel setje’ krijgen waar ‘alles’ in staat. Dit setje is jaren geleden samengesteld en wordt sindsdien gebruikt om standaard mee te geven aan nieuwe medewerkers. Een van de documenten uit dit setje is de ‘Vrijwilligers informatiemap’. De onderzoeker neemt de informatiemap met de teamleiders door en wijst hen erop dat het privacyprotocol hier geen onderdeel van is. *“Je zou verwachten dat je dan bij zo een document zou moeten komen dat jij me nu geeft. Dat er dus ook iets zou staan over privacygegevens van je cliënten. Dat is wel een misser in de informatiemap.”* [[70]](#footnote-70) In de informatiemap staat beknopte algemene informatie en vooral doorverwijzingen naar verdere documenten op intranet. Naar het privacyprotocol wordt niet verwezen. De teamleiders waren in de veronderstelling dat er in de informatiemap verwezen zou worden naar het privacyprotocol, maar hebben dit nooit geverifieerd. De teamleiders hebben het vermoeden dat medewerkers de documenten waarnaar wel wordt verwezen, niet daadwerkelijk op intranet opzoeken en doorlezen. Op de vraag of de teamleider het werken met doorverwijzingen effectief lijkt, wordt het volgende geantwoord: “*Ja, ik ben wel voorstander van doorverwijzen naar intranet, omdat ik het zonde vind om hele pakken papier mee te geven. Terwijl men dat of niet, of maar de helft ervan leest. Of we zouden ook de belangrijkste punten eruit kunnen halen, het samenvatten en er een compacter pakket van kunnen maken.”* [[71]](#footnote-71)

Een van de begeleiders oppert om een aantal collega’s op te leiden voor het inwerken van nieuwe begeleiders, als een soort buddy. *“Waarom niet een korte cursus voor een aantal collega’s om nieuwe medewerkers in te werken? Als je denkt aan gesprekstechnieken, oplossingsgerichte gespreksvoering, motiverende gespreksvoering. Dat soort kennis en vaardigheden hebben velen gewoon niet.”*[[72]](#footnote-72)

## 4.4 ‘Training en bewustwording’ in de praktijk

In dit hoofdstuk staat wat er van VW Vlaardingen wordt verwacht vanuit het doel ‘training en bewustwording’ uit de AVG. Vervolgens worden deze verwachtingen vergeleken met de huidige gang van zaken op basis van de resultaten van de interviews.

**De verwachtingen bij ‘training en bewustwording’**

De resultaten verkregen uit de interviews zijn geanalyseerd en vergeleken met een van de doelen die de functionaris gegevensbescherming heeft afgeleid uit de AVG: ‘training en bewustwording. ‘Training en bewustwording’, heeft als doel het vergroten van kennis en kweken van begrip voor het privacybeleid. Door kennis en begrip wordt draagvlak gecreëerd onder zowel nieuwe als bestaande medewerkers, ter bevordering van naleving van het beleid in de praktijk[[73]](#footnote-73).

Training  
VW Vlaardingen dient zorg te dragen voor een programma ter bevordering van de naleving van het geldende privacyprotocol. Vooralsnog gaat dit om het volgende protocol: ‘Protocol omgaan met vertrouwelijke informatie’, dat is gebaseerd op de Wbp. Er wordt op korte termijn een nieuw privacyprotocol verwacht, dat is gebaseerd op de AVG. Zodra dit privacyprotocol beschikbaar wordt gesteld, dient de naleving hiervan te worden bevorderd.Teamleiders geven aan nieuwe medewerkers een samengebonden document mee om door te lezen. Een van deze documenten is de geheimhoudingsverklaring. Teamleiders vragen aan nieuwe medewerkers de verklaring te lezen en onderschrijven. Een ander document dat wordt meegegeven is de ‘Vrijwilliger informatiemap’. In dit document wordt verwezen naar verschillende andere documenten die te vinden zijn op intranet. De teamleiders waren in de veronderstelling dat er in de informatiemap ook werd doorverwezen naar het privacyprotocol. Dit is echter niet het geval. De teamleiders waren zelf niet op de hoogte van het bestaan van het privacyprotocol. Het privacyprotocol en de inhoud hiervan wordt dus ook niet bij de medewerkers onder de aandacht gebracht.

Bewustwording  
Een ander doel van het te ontwikkelen programma dient ter beperking van de risico’s in de dagelijkse bedrijfsvoering door het stimuleren van bewustwording. Het programma dient actueel te zijn en periodiek plaats te vinden.

Er is bij VW Vlaardingen geen trainingsprogramma om bestaande medewerkers bewust te houden van de regels omtrent privacy. Als teamleiders zien dat begeleiders zich niet aan de regels houden, spreken zij hen daarop aan en leggen uit wat het gewenst gedrag is. Als het benoemen van de foutieve handelswijze onvoldoende effect heeft, zoeken de teamleiders naar andere mogelijkheden om gedragsverandering teweeg te brengen. Er is echter geen gekaderd, actueel programma dat periodiek plaatsvindt.

# 5. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt, naar aanleiding van de resultaten, de centrale vraag van dit onderzoek beantwoordt. De kern van het onderzoek is VW Vlaardingen te voorzien van handvatten. Na beantwoording van de centrale vraag worden in de aanbevelingen de aangeboden handvatten verder toegelicht. In de discussie wordt het onderzoek geëvalueerd.

## 5.1 Conclusie

VW Vlaardingen wil weten hoe de risico’s kunnen worden verminderd met betrekking tot een van de hoofddoelen van de AVG: ‘training en bewustwording’. ‘Training en bewustwording’ heeft als doel het vergroten van kennis en kweken van begrip voor het privacybeleid. Door kennis en begrip wordt draagvlak gecreëerd onder zowel nieuwe als bestaande medewerkers, ter bevordering van naleving van het beleid in de praktijk en het beperken van risico’s.[[74]](#footnote-74) In dit onderzoek is gekeken naar de handelswijze van medewerkers van VW Vlaardingen omtrent het huidige privacybeleid, en hoe dit zich verhoudt tot de verwachtingen vanuit de AVG. In dit hoofdstuk wordt de volgende centrale vraag beantwoord:   
  
*‘Met welke handvatten kan VW Vlaardingen de hoge risico’s met betrekking tot gegevensbescherming verminderen op het gebied van ‘training en bewustwording’, met als doel naleving van het privacybeleid te bevorderen en risico’s te beperken?’*

**Hoe wordt er door de medewerkers van VW Vlaardingen uitvoering gegeven aan het huidige privacybeleid met betrekking tot gegevensbescherming?**

De handelswijze van begeleiders van VW Vlaardingen is voor de helft overeenkomstig met de praktische richtlijnen uit het privacyprotocol. De volgende punten worden niet nageleefd:

* Zorg voor een ‘clear screen’ en een ‘clean desk’
* Wees je bewust van het bespreken van informatie in een publieke ruimte of het openbaar vervoer
* Wees je bewust van het gebruik van (eigen) mobiele devices
* Meldt verlies van informatie altijd direct

Clear screen en clean desk

Clear screen en clean desk worden momenteel onvoldoende nageleefd. Medewerkers achten het risico op een datalek niet hoog genoeg om actie te moeten ondernemen. Er zou geen taxatie van de hoogte van het risico moeten plaatsvinden om te bepalen of er al dan geen actie ondernomen dient te worden. Zowel begeleiders als teamleiders moeten elk bestaand risico uitsluiten om te voldoen aan de richtlijn uit het privacyprotocol. Om in staat te zijn risico’s beter te herkennen dient met op de hoogte te zijn van het datalekprotocol, dat onderdeel is van een privacyprotocol. Het invullen van een vragenlijst over het privacyprotocol is hierbij een hulpmiddel. Door het inzetten van een inwerk-buddy worden nieuwe begeleiders van begin af aan de juiste werkwijze aangeleerd. De nieuwe medewerker kan zich de juiste werkwijze eigen maken. Door middel van themabijeenkomsten blijft het thema actueel. Teamleiders dienen strenger op te treden tegen begeleiders die ze niet aan de regels houden.

Wees je bewust van het bespreken van informatie in een publieke ruimte of het openbaar vervoer  
De richtlijn wordt beoordeeld als onvoldoende nageleefd omdat er nog regelmatig cliëntgesprekken worden gevoerd aan de balie, dit is een publieke ruimte. Om aan de richtlijn te voldoen dienen begeleiders zich strikt te houden aan de regel dat er geen persoonlijke hulpvragen worden behandeld aan de balie. Als de cliënt een vraag stelt die directe betrekking heeft op zijn persoonlijke situatie, dient de begeleider het gesprek direct te beëindigen. De begeleider stelt dan voor het gesprek voort te zetten in de spreekkamer, of maakt een nieuwe afspraak. Een inwerk-buddy leert nieuwe medewerkers dat persoonlijke hulpvragen nooit aan de balie behandeld worden. In themabijeenkomsten worden balie-gesprekken behandeld om te voorkomen dat de regels hierover worden vergeten. Als teamleiders waarnemen dat begeleiders persoonlijke hulpvragen aan de balie behandelen, spreken zij de begeleider hier direct op aan, opdat de begeleider het gesprek beëindigt en in de spreekkamer voortzet.

Wees je bewust van het gebruik van (eigen) mobiele devices

De begeleiders hebben geen werktelefoon en maken geen gebruik van de persoonlijke mobiele telefoon. De teamleiders hebben wel een mobiele telefoon, waar begeleiders soms ook gebruik van maken om met cliënten te communiceren via WhatsApp. Omdat de meeste begeleiders niet dachten aan de mobiele telefoon van de teamleiders, is de richtlijn als onvoldoende beoordeeld. Begeleiders zijn zich er namelijk niet van bewust dat er persoonsgegevens (kunnen) worden verwerkt bij het gebruik van de werktelefoon van de teamleiders. De begeleiders die de werktelefoon wel benoemden, hebben er niet bewust bij stil gestaan dat persoonsgegevens achteraf dienen te worden verwijderd. De begeleiders zijn zich niet bewust van het juiste gebruik van de mobiele werktelefoon. Om aan de richtlijn te voldoen, dienen begeleiders na elk gebruik van de mobiele telefoon het WhatsAppgesprek te verwijderen, of in elk geval die berichten waarin persoonsgegevens worden verwerkt. Ook in dit onderdeel speelt de inwerk-buddy een rol. De inwerk-buddy wijst de nieuwe begeleider er tijdens de inwerkprocedure op dat WhatsApp-gesprekken met cliënten altijd verwijderd moeten worden. Zo maakt de nieuwe begeleider een automatische werkwijze aan, dat gesprekken altijd worden verwijderd. In themabijeenkomsten worden begeleiders herinnerd aan de juiste werkwijze.

Meldt verlies van informatie altijd direct

De richtlijn wordt beoordeeld als onvoldoende nageleefd. Zowel begeleiders als teamleiders zijn niet op de hoogte van het bestaan van de werkinstructie rondom de meldplicht datalekken, en dus ook niet met de inhoud van de werkinstructie. Naleving van het datalekprotocol is niet mogelijk zonder kennisname hiervan. Om te voldoen aan de richtlijn dienen zowel begeleiders als teamleiders op de hoogte te zijn van de inhoud van het datalekprotocol, wat onderdeel is van het privacyprotocol. Door het datalekprotocol te bestuderen, zijn medewerkers in staat een datalek in de praktijk herkennen. Na het herkennen van een datalek, kan het datalekprotocol weer worden. geraadpleegd om te bepalen welke stappen genomen dienen te worden. De vragenlijst dient als hulpmiddel bij het bestuderen van het protocol. Teamleiders besteden aandacht aan het datalekprotocol tijdens themabijeenkomsten om bewustwording van begeleiders te stimuleren.

**In hoeverre is de handelswijze in de praktijk, met betrekking tot gegevensbescherming, overeenkomstig met het privacyprotocol en de regels van de AVG?**

De handelswijze van begeleiders van VW Vlaardingen is niet overeenkomstig met de getoetste rechtsregels van de AVG. De handelswijze is getoetst aan de hand van de meest voorkomende handelingen met betrekking tot gegevensverwerking en gegevensbescherming. De handelswijze van de volgende onderdelen is niet in overeenstemming met regels van de AVG:

* Handelswijze gegevens opslaan
* Handelswijze gegevens delen met instanties
* Handelswijze toestemmingsverklaring

Een van de onderdelen kon niet worden getoetst omdat er (nog) geen relevante en specifieke wet- en regelgeving aan ten grondslag ligt. Het onderdeel is wel in het onderzoek meegenomen om bij de teamleiders van VW Vlaardingen onder de aandacht te brengen dat de verschillende denkwijzen hierover leiden tot verschillende handelswijzen. Het volgende punt kon niet worden getoetst aan de AVG:

* Handelswijze gegevens delen met collega’s

Handelswijze gegevens opslaan

De huidige handelswijze van begeleiders is onvoldoende overeenkomstig met bestaande wet- en regelgeving. Begeleiders voldoen niet aan het beginsel ‘doelbinding’, dat staat beschreven in de AVG. Volgens de AVG dient het verzamelen van gegevens zich te beperken tot de minimale hoeveelheid gegevens en de minimale tijdsduur van opslaan. Momenteel worden gegevens ook opgeslagen zonder vooraf bepaald doel. Met de duur van de opslag van de gegevens wordt nauwelijks rekening gehouden. Hiermee voldoen de begeleiders niet aan het beginsel ‘doelbinding’. Om het beginsel ‘doelbinding’ verder vorm te geven, hanteert VluchtelingenWerk het need-to-know / nice-to-know principe. Begeleiders dienen zich bij het opslaan van gegevens af te vragen welke gegevens echt noodzakelijk zijn, en voor welke tijdsduur ze noodzakelijk zijn. Als begeleiders het need-to-know / nice-to-know principe in acht houden wordt er, met betrekking tot het opslaan van gegevens, voldaan aan het beginsel ‘doelbinding’. Het gebruik van het need-to-know / nice-to-know principe wordt toegelicht tijdens de themabijeenkomsten en de inwerk-buddy gaat hierover persoonlijk in gesprek met de nieuwe begeleiders.

Handelswijze gegevens delen met instanties

Bij het delen van gegevens met instanties voldoen begeleiders van VW Vlaardingen niet aan het beginsel ‘rechtmatigheid’. De belangrijkste voorwaarde voor begeleiders om te voldoen aan een rechtmatige verwerking, is dat de verwerking van gegevens berust op toestemming. Toestemming dient te voldoen aan verschillende vereisten. Een van de vereisten voor toestemming is dat de toestemming gegeven dient te worden door middel van een duidelijke en actieve handeling. In de praktijk handelen begeleiders regelmatig op basis van de aanname dat de cliënt de toestemming verleent. Doordat begeleiders vaak niet expliciet om toestemming van de cliënt vragen, voldoen zij niet aan de toestemmingsvereisten van de AVG. Begeleiders dienen te handelen op basis van de toestemming die de cliënt daadwerkelijk heeft gegeven, niet vanuit veronderstelde toestemming. In themabijeenkomsten dienen teamleiders begeleiders te wijzen op het belang van een expliciete verklaring waarin de cliënt toestemming geeft voor de verwerking van gegevens. Zowel tijdens de themabijeenkomst als van de inwerk-buddy leert de begeleider wanneer er gesproken kan worden van expliciete toestemming.

Handelswijze toestemmingsverklaring

De handelswijze omtrent de toestemmingsverklaring wordt beoordeeld als onvoldoende. Toestemming dient met een actieve handeling te worden verleent door middel van een vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting. Bij de vraag of cliënten de toestemmingsverklaring daadwerkelijk begrijpen spelen factoren als taal, opleidingsniveau en leerbaarheid een rol. De meeste respondenten geven aan dat er niet bij elke cliënt kan worden gezegd dat hij de toestemmingsverklaring heeft begrepen. Zolang hier twijfel over bestaat, voldoet de gegeven toestemming niet aan de voorwaarde dat deze geïnformeerd en ondubbelzinnig gegeven dient te worden. Er is dan in feite geen sprake van toestemming. Het ontbreken van toestemming kan leiden tot een onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens. Voor een rechtmatige verwerking van persoonsgegevens dienen begeleiders er zeker van te zijn dat de cliënt de inhoud van de toestemmingsverklaring heeft begrepen. Als dit niet met zekerheid gezegd kan worden dienen begeleiders op zoek te gaan naar de belemmerende factor, om hierop in te kunnen spelen. In themabijeenkomsten wordt uitleg gegeven over belemmerende factoren en mogelijke handelswijzen. De inwerk-buddy ondersteunt de nieuwe begeleiders om de uitleg uit de themabijeenkomsten in de praktijk te brengen. Na het tekenen van de toestemmingsverklaring evalueren teamleiders met begeleiders op welke wijze de begeleider heeft gecontroleerd of de cliënt de inhoud van de verklaring heeft begrepen.

Handelswijze gegevens delen met collega’s

De handelswijze met betrekking tot het delen van persoonsgegevens met collega’s kan niet worden beoordeeld omdat er geen wet- en regelgeving aan ten grondslag ligt. Opvallend is dat begeleiders op verschillende wijzen invulling geven aan de mate en wijze waarop gegevens met collega’s gedeeld worden. Er is dus geen sprake van een uniforme werkwijze. Een uniforme werkwijze is essentieel in de waarborging van de privacy van de cliënten.

## 5.2 Aanbevelingen

Om naleving van het privacybeleid te bevorderen dient VW Vlaardingen zorg te dragen voor permanente opleiding en bewustwording. Naar aanleiding van dit onderzoek is een onderscheid gemaakt in de vormgeving van het bevorderen van bewustwording voor nieuwe en huidige medewerkers op basis van training en bewustwording.

**Training**Om nieuwe medewerkers te informeren over het geldende privacyprotocol worden de volgende aanbevelingen gedaan:

1. Vragenlijst privacyprotocol

Naar aanleiding van het privacyprotocol van Vluchtelingenwerk Zuidwest Nederland wordt een vragenlijst worden opgesteld. Voorheen kregen nieuwe medewerkers een informatiepakket mee waar vervolgens niets mee werd gedaan. Het is aan te bevelen op de gegeven informatie terug te komen om te voorkomen dat er niet meer naar wordt omgekeken. Het voeren van 1-op-1 gesprekken zou voor de teamleiders teveel tijd kosten.   
De vragenlijst dient ter controlemiddel voor de teamleiders om in één oogopslag te kunnen zien of medewerkers het privacyprotocol hebben gelezen. De vragen hoeven niet moeilijk te zijn. Het gaat er niet om wie de beste antwoorden kan formuleren, maar dat iedereen op zoek gaat naar de antwoorden om actief met het protocol bezig te zijn. Meerdere begeleiders hebben aangegeven informatie beter te kunnen verwerken en onthouden als zij er ‘actief’ mee bezig zijn. Door middel van de vragenlijst wordt hier gehoor aan gegeven.

Uit het onderzoek is gebleken dat geen van de medewerkers van VW Vlaardingen op de hoogte was van het bestaan en de inhoud van het privacyprotocol, is het aan te bevelen de huidige medewerkers de vragenlijst ook te laten invullen. Zo is het hele team op de hoogte van het privacyprotocol. Dit biedt een goed startpunt voor de uitvoering van de verdere aanbevelingen.

Om VW Vlaardingen te voorzien van een concreet hulpmiddel, heeft de onderzoeker een vragenlijst ontwikkeld die direct inzetbaar is. De vragenlijst is opgesteld naar aanleiding van het huidige privacyprotocol. Er wordt op korte termijn een nieuw privacyprotocol verwacht. VW Vlaardingen dient er rekening mee te houden dat de vragenlijst dan zal moeten worden herzien. Omdat de vragenlijst is gebaseerd op het privacyprotocol, en het privacyprotocol van toepassing is op de gehele regio, is ook de vragenlijst van toepassing op de gehele regio. De senior teamleider van VW Vlaardingen was geïnteresseerd in de uitkomsten van het onderzoek omdat deze wellicht relevant kunnen zijn voor andere locaties binnen de regio. De vragenlijst is direct inzetbaar op elke locatie die is gebonden aan het privacyprotocol van de regio Zuidwest-Nederland, en zal ook worden voorgelegd aan de senior teamleider.

2. Opleiden van ‘inwerk-buddy’s’

Uit het onderzoek is gebleken dat begeleiders er in de inwerkperiode waarde aan hechten als er door anderen wordt benadrukt dat een bepaald onderdeel belangrijk is. De teamleiders hebben niet genoeg tijd om tijdens de inwerkperiode van alle nieuwe medewerkers op elk moment van de dag actief betrokken te zijn. Door een of twee collega’s op te leiden om nieuwe medewerkers in te werken, kunnen teamleiders indirect invloed uitoefenen op de informatie die de nieuwe medewerkers tot zich nemen. De ‘inwerk-buddy’ dient hiertoe opgeleid te worden door de teamleiders. Dit draagt bij aan het creëren van een uniforme werkwijze en het stimuleren van draagvlak voor de naleving van het privacybeleid.  
  
 **Bewustwording**Door bewustwording onder huidige medewerkers te stimuleren wordt het kennisniveau van het privacybeleid op peil gehouden en worden risico’s beperkt. Om bewustwording te stimuleren worden de volgende aanbevelingen gedaan:

3. Periodieke privacy-bijeenkomsten

Om het kennisniveau van medewerkers op peil te houden worden themabijeenkomsten ingezet. In deze bijeenkomsten wordt het privacyprotocol behandeld en andere belangrijke aandachtspunten besproken. Het is aan te bevelen een van de bijeenkomsten te wijden aan de gewenste handelswijze omtrent het delen van gegevens met collega’s, omdat hier op verschillende wijzen invulling aan wordt gegeven. In een bijeenkomst kan, na voorbereiding door de teamleiders, de gewenste werkwijze worden bepaald.   
De bijeenkomsten hebben een verplicht karakter, om zoveel mogelijk medewerkers te bereiken en in het proces te betrekken. De bijeenkomsten kunnen op verschillende manieren vormgegeven worden. De bijeenkomsten worden periodiek georganiseerd. Er kan eens per jaar één uitgebreide bijeenkomst worden gehouden, waarbij alle aspecten van het privacybeleid worden behandeld. Een andere mogelijkheid is de informatie op te splitsen in verschillende thema’s en per bijeenkomst één thema te bespreken. Het tweede verdient de voorkeur, omdat medewerkers hierbij meerdere keren per jaar ‘actief’ bezig zijn met gegevensbescherming. De bijeenkomsten kunnen eventueel worden gecombineerd met het periodieke teamoverleg. De bijeenkomsten kunnen worden verzorgd door de teamleiders, maar ook door degene die nieuwe medewerkers in zal gaan werken. Als er wordt gekozen meerdere korte bijeenkomsten te houden, kunnen de thema’s eventueel worden verdeeld over de medewerkers. Zo levert elke begeleider een actieve bijdrage aan het proces van bewustwording van het team, maar ook aan zijn eigen ontwikkeling hierin.

4. Handhaving

Om de bewustwording van het privacybeleid een rol te geven in de dagelijkse bedrijfsvoering dienen de teamleiders aandacht te hebben voor de handhaving van het privacybeleid. Hieronder valt het privacyprotocol, maar ook onderling gemaakte afspraken met betrekking tot de handelswijze aangaande de baliegesprekken en het delen van gegevens tussen collega’s onderling. Medewerkers die de regels overtreden dienen hierop consequent aangesproken te worden. Het is aan te bevelen de begeleiders hier een actieve rol in toe te bedelen. Dit kan door gezamenlijke afspraken te maken dat begeleiders, op laagdrempelige wijze, ook door andere begeleiders kunnen worden gewezen op ongewenst gedrag. Als een van de medewerkers drie keren door teamleiders aangesproken wordt, dient er een persoonlijk gesprek te volgen om de medewerker te wijzen op het getoonde gedrag. Hierbij dient de teamleider zich onderzoekend op te stellen naar de beweegredenen van de medewerker voor het getoonde gedrag. Naar aanleiding van het onderzoeken van beweegredenen kan de teamleider de gepaste aanpak bepalen. Wellicht heeft de werknemer extra uitleg nodig over de richtlijnen, of is de medewerker niet overtuigd van het belang van de richtlijnen. Naast het controleren van de medewerkers dienen de teamleiders zelf het juiste voorbeeld te geven. Teamleiders verdiepen zich in het privacyprotocol en de vertaling hiervan naar de praktijk.

Verder is het aan te bevelen een uniforme werkwijze te ontwikkelen met betrekking tot het delen van persoonsgegevens van cliënten met collega’s. Om een werkinstructie tot stand te brengen is het aan te bevelen dat teamleiders op lokaal niveau richtlijnen opstellen met betrekking tot het delen van gegevens met collega’s. De richtlijnen worden tijdens themabijeenkomsten kenbaar gemaakt en toegelicht. De inwerk-buddy instrueert nieuwe begeleiders persoonlijk over welke gegevens al dan niet met andere collega’s gedeeld mogen worden en op welke manier. Als begeleiders de ingevoerde richtlijnen niet volgen, dienen teamleiders hen direct aan te spreken om te bespreken wat het gewenste gedrag is.

## 5.3 Discussie

Tijdens de uitvoering van het onderzoek bleek de opzet van het onderzoek te ruim te zijn. Er zou eerst worden gekeken naar ‘training en bewustwording’ en ‘monitoren gegevensverwerkingspraktijk’. De hoeveelheid resultaten die zijn verkregen met betrekking tot het eerste doel, maakte dat het niet haalbaar was beide doelen verder te onderzoeken. Er is voor gekozen het onderzoek te richten op het eerste doel, ‘training en bewustwording’, omdat deze het meeste prioriteit had en er de meeste winst mee te behalen viel. De formulering van zowel de centrale vraag als de deelvragen zijn meerdere keren gewijzigd, ten aanzien van de termen ‘privacybeleid’ en ‘privacyprotocol’. Er is gekozen in de centrale vraag en de eerste deelvraag ‘privacybeleid te hanteren. Het onderzoek dat is uitgevoerd naar de handelswijze met betrekking tot gegevensbescherming beperkte zich namelijk niet tot het privacyprotocol. Er zijn ook aspecten van gegevensbescherming onderzocht en beoordeeld, die niet worden behandeld in het privacyprotocol. De term ‘privacybeleid’ bood hier meer ruimte voor.

De teamleiders zijn als eerste geïnterviewd, zodat zij in de interviews input konden geven over gespreksonderwerpen met de begeleiders. Later bleek dat de input van de begeleiders interessant was om bij de interviews met de teamleiders dieper op in te gaan. Denk hierbij aan de richtlijn over bewust handelen bij het gebruik van de mobiele telefoon. Deze richtlijn werd door begeleiders in eerste instantie geïnterpreteerd als dat alle begeleiders een telefoon van de zaak zouden moeten hebben. De teamleiders hebben samen de beschikking over één mobiele telefoon, in de loop van het onderzoek is hier een tweede bijgekomen. De begeleiders maken incidenteel gebruik van de mobiele telefoon, wat maakt dat de richtlijn wel degelijk op hen van toepassing is. Tijdens een van de laatste interviews kwam de mobiele telefoon van de teamleiders ter sprake. In de interviews die daarop volgden is het gebruik van de mobiele telefoon wel meegenomen, maar resultaten omtrent de mobiele telefoon zijn dus niet gebaseerd op alle begeleiders. Dit heeft invloed op de betrouwbaarheid van het onderzoek.

Het ene interview bood meer inzichten dan het andere. Bij een aantal begeleiders leek er sprake te zijn van sociaal wenselijk gedrag. Zo was er één begeleider die aangaf aan alle richtlijnen te voldoen en meermalen benadrukte de bescherming van persoonsgegevens erg belangrijk te vinden.

De interviews zijn voor een deel afgenomen aan de hand van de ‘praktische richtlijnen’ uit het privacyprotocol, en konden hier aan worden getoetst. De andere punten die zijn getoetst aan de AVG zijn vastgesteld op basis van de meest voorkomende handelingen met betrekking tot gegevens bescherming. Zo zijn het opslaan en delen van gegevens belangrijke taken waarin gegevensbescherming van belang is. Ook de toestemmingsverklaring speelt een grote rol. De resultaten die hierover zijn verzameld zijn achteraf gekoppeld aan relevante wet- en regelgeving ter beoordeling. Uit het onderzoek kan dus niet worden opgemaakt op welke wijze VW Vlaardingen volledig kan voldoen aan de AVG.

Ten aanzien van ‘gegevens delen collega’s’ staat geen relevante regelgeving ten grondslag. De handelswijze kon op dit punt dus niet worden beoordeeld. Er is voor gekozen het onderwerp toch aan te kaarten omdat het de aandacht van de teamleiders verdient.

Tegen het einde van de looptijd van het onderzoek maakte de senior teamleider kenbaar geïnteresseerd te zijn in de resultaten van het onderzoek, omdat deze wellicht relevant zouden zijn voor andere locaties in de regio. Tijdens het vooronderzoek is geen rekening gehouden met de mogelijkheid het onderzoek te richten op de gehele regio Zuidwest-Nederland. Door het verbreden van de reikwijdte had de relevantie en bruikbaarheid van het onderzoek breder getrokken kunnen worden.

Na het lezen van de eerste conceptversie van het onderzoeksrapport hebben teamleiders de resultaten globaal besproken met de begeleiders tijdens een teamoverleg. Teamleiders gaven hierbij aan geschrokken te zijn van de resultaten. Vooral aan de cliëntgesprekken die aan de balie worden gevoerd is in het teamoverleg veel aandacht besteedt. In wederzijds overleg hebben teamleiders en begeleiders de afspraak gemaakt dat er gezamenlijk zorg wordt gedragen voor het voorkomen van cliëntgesprekken die aan de balie gevoerd worden. Hiertoe dient iedereen kritisch te reflecteren op het eigen gedrag. Ook is afgesproken dat zowel teamleiders als begeleiders elkaar erop kunnen aanspreken als er toch inhoudelijke gesprekken aan de balie worden gevoerd. Eventueel worden teamleiders geattendeerd op baliegesprekken, waarop zij de betreffende begeleider zullen aanspreken.  
  
Na een jaar zou men een evaluerend onderzoek kunnen uitvoeren om de voortgang te onderzoeken en vast te leggen.

# Figuurlijst

Figuur 1 Overzicht aanbevelingen

Figuur 2 Risicogebieden uit de Privacy Quick Scan

Figuur 3 Schematische weergave geïnterviewden

Figuur 4 Tijdslijn geschiedenis VluchtelingenWerk

Figuur 5 Overzicht verdeling regio’s

Figuur 6 Weergave beoordeling handelswijze op basis van privacyprotocol

Figuur 7 Weergave beoordeling handelswijze op basis van AVG

# Literatuurlijst

**Boeken**

* Baarda, de Goede en Teunissen, ‘Basisboek kwalitatief onderzoek’, Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff 2005
* T Fischer en M. Julsing, ‘Onderzoeksvaardigheden’, Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers, 2009

**Digitale bronnen**

‘Algemene vragen over de AVG - Waarom kan de AP sommige vragen over de AVG nog niet beantwoorden?’, [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl), (zoek op algemene vragen AVG EU)

‘Belangrijkste bepalingen Wbp’, Autoriteit Persoonsgegevens, www.autoriteitpersoonsgegevens.nl (zoek op bepalingen Wbp)

Missie en visie’, VluchtelingenWerk, [www.vluchtelingenwerk.nl](http://www.vluchtelingenwerk.nl) (zoek op missie en visie)

* ‘Privacy: de Algemene Verordening Persoonsgegevens’, Europa decentraal, [www.europadecentraal.nl](http://www.europadecentraal.nl) (zoek op AVG)

‘Privacy vluchtelingen Rotterdam in het geding’, NRC, [www.nrc.nl](http://www.nrc.nl) (zoek op privacy vluchtelingen)

* ‘Privacy vluchtelingen Rotterdam niet in het geding’, VluchtelingenWerk, [www. vluchtelingenwerk.nl](http://www.intranet.vluchtelingenwerk.nl) (zoek op privacy NRC)
* ‘Verantwoordingsplicht’, Autoriteit Persoonsgegevens, [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl) (zoek op verantwoordingsplicht)
* ‘Wat verandert er in de privacyverordening op het gebied van sancties?’, Rudolf Kroes, 8 september 2016, [www.privacycompany.eu](http://www.privacycompany.eu) (zoek op wbp en avg)

**Organisatie gebonden documenten**

* ‘Inspecteursrapportage VluchtelingenWerkZuid-west Nederland. Rapportage Privacy inspecteur’, T. van Dormolen, mei 2017
* ‘MT-bericht van 6 april 2017’, VluchtelingenWerk, 6 april 2017, www.intranet.vluchtelingenwerk.nl (zoek op privacy)
* ‘Privacy Quick Scan’, T. van Dormolen, mei 2017
* ‘Protocol omgaan met vertrouwelijke informatie’ VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland’, www.vluchtelingenwerk.nl, (zoek op privacyprotocol zuidwest)

**Wetgeving**

AVG

EU General Data Protection Regulation

Protocol betreffende de status van Vluchtelingen  
  
Vluchtelingenverdrag / Protocol betreffende de status van Vluchtelingen

Wbp

# Bijlagen

## Bijlage 1 – Interview respondent 1

**Teamleider VW Vlaardingen**

**O Onderzoeker  
R Respondent**

**O Vind je het goed als ik het interview opneem, zodat ik het later kan uitwerken?**R Ja hoor. Weet je dat je de audio ook kan vertragen als je het interview uitwerkt? Dan kan je lekker doortypen terwijl je luistert. Ik wist dat dus niet toen ik mijn interviews uitwerkte, en heb elke keer alles teruggespoeld.  
  
**O Haha ja dat wist ik wel ja. Balen dat je dat niet wist, het scheelt heel wat. Er zijn ook studenten die het transcriberen uitbesteden, kost wel heel veel geld hoor. Ik doe het liever zelf.**  
R Uittypen is ook beter, dan weet je gelijk weer wat beter wat erin staat.  
  
**O Precies. Maar goed, het interview gaat dus over privacy. De aanleiding hiervan is de overgang van de Wbp naar AVG. Eigenlijk verandert er inhoudelijk aan de wetgeving niet veel. Het zijn voornamelijk de regels omtrent handhaving van de uitvoering en controle die zijn uitgebreid en strenger zijn geworden. In dit interview wil ik aan jullie en de andere medewerkers vragen hoe jullie nu uitvoering geven aan het huidige privacy beleid van Vluchtelingenwerk. Vervolgens zal ik bekijken welke aspecten van het privacy beleid ‘goed’ worden uitgevoerd, en in deze lijn voortgezet kunnen worden. Over de aspecten van het privacy beleid die aan verbetering toe zijn, zal ik nadenken over mogelijke acties tot verbetering. In de interviews met jou als junior teamleider en M. als teamleider wil ik extra aandacht besteden aan de vraag hoe we ervoor kunnen zorgen dat het belang van privacy waarborging en de bijbehorende acties onder het team blijven leven. Ik zal de medewerkers ook vragen om hierover na te denken, maar jullie hebben hier toch een andere rol in. Ik denk dat het ongeveer een uurtje zal duren. Als je vragen hebt mag je me onderbreken, en als ik vragen heb onderbreek ik jou ook.**  
R Haha, dat is goed.  
  
**O Oke, eerst wil ik het hebben over het delen van gegevens, of gegevens op zich. Kan je vertellen wat jij weet over wat persoonsgegevens zijn en wat de richtlijnen zijn rondom persoonsgegevens?**  
R Ik weet dat je eigenlijk heel weinig mag delen. Want met bsn nummers moet je erg terughoudend in zijn. Het gebeurt bijvoorbeeld regelmatig dat de gemeente vraagt van wat is het bsn van die persoon, dat mogen wij niet zomaar geven. Dit geldt ook voor telefoonnummers, dit mogen we ook niet zomaar geven. Dan moeten we hiervoor eerst toestemming vragen aan de cliënt. Het is altijd meer vanuit ons dat we dat niet mogen delen. Maar het is ook in het algemeen he, je mag bijvoorbeeld id-kaarten niet opslaan van medewerkers, vrijwilligers. Dus ik weet dat dat in het algemeen in Nederland streng is, overal waar een bsn op staat moet je terughoudend in zijn. met ons werk is dit soms wel lastig. Zeker met het aanvragen van uitkeringen moet je natuurlijk documenten meesturen waar een bsn op staat, dus dat is dan wel werk gerelateerd. En verder, ja het belangrijkste is toestemming denk ik. Ik denk dat je binnen elke organisatie, als je met cliënten werkt, dat je toestemming moet hebben dat je over iemand of namens iemand acties onderneemt. Ik weet niet of dat ook in de wet staat maar ik neem aan van wel, dat toestemming gewoon heel belangrijk is. Je mag geen medische informatie delen zonder toestemming. Ook persoonlijke informatie vind ik dat je dat niet mag delen zonder toestemming. Ik denk dat dat eigenlijk het belangrijkste is, de toestemming. En eh onder persoonsgegevens valt eigenlijk heel veel he. Bsn, adres, NAW-gegevens, medische gegevens..

**O Dus je zegt dat je in de regel weinig mag delen en ik hoor dat je hierin drie aspecten uitlicht:  
werk gerelateerd / toestemming / medisch. Als je het hebt over werk gerelateerd, wat mag hierin wel en wat niet?**  
R Ja dat is dus een lastig punt.. we hebben natuurlijk heel erg intensief contact met de gemeente over cliënten en ik vind zelf dat je met persoonlijke situaties hierin terughoudend moet zijn. Ik heb bijvoorbeeld een situatie gehad waarin een cliënt medische problemen had, waardoor hij niet kon werken. Toen waren ze zo aan het vissen naar wat hij precies had en waarom hij niet kon werken. En dat wist ik wel, maar ja dat ga je dus niet vertellen. Dus dan leg je uit van het enige wat ik kan zeggen is dat hij behandeld moet worden en meer mag je gewoon niet uitweiden want dat gaat te ver, vind ik.   
  
**O En was de insteek van dat gesprek in overleg met hem, of was dat je eigen standpunt?**R Dat was mijn eigen standpunt. Die persoon kon zelf nog helemaal geen Nederlands, dus die kon dat ook niet uitleggen. Dus ik doe namens hem het woord, en dit betekent dat ik gewoon mijn mond hou over wat zijn problemen zijn, dat zeg ik niet. Dus ik vind dat je daar heel terughoudend in moet zijn. Nou ja, ook het geven van telefoonnummers. Het is zo makkelijk als de gemeente of een andere instantie iets wilt organiseren, dat ze vragen of wij een lijst met telefoonnummers en adressen willen doorsturen. Eh het antwoord daarop is nee, dat gaat ook niet. Ten eerste vind ik, de gemeente heeft die gegevens, dus dat moeten ze maar intern uitzoeken. En mocht de gemeente dus geen telefoonnummer hebben dan bellen wij eerst de cliënt om het te vragen. Met die toestemming doen we het, en anders niet. Hetzelfde geld voor bsn. Soms mist er een cijfertje, of willen ze iets checken. En dan zeggen ze ja noem het maar op wat je hebt, en dan kunnen wij bevestigen of ontkennen. De reden dat zij vaak om bsn vragen is eigenlijk hetzelfde, ze willen het niet zeggen en vragen jou dus om op te noemen zodat zij kunnen verifiëren.  
  
**O Wringt dat dan niet? Beiden willen gegevens horen om te verifiëren of de ander ‘oke is..**R Ja dat klopt, dat wringt inderdaad wel. Om te controleren of je de juiste persoon aan de lijn hebt vraag je om cliëntgegevens. Ja, als zij het vragen vind ik dat het van hun moet komen. En vaak vraag ik ook om de vraag op de mail te zetten want dan weet ik dat dat het emailadres van die betreffende instantie is. Telefonisch kan iedereen ons bellen met een persoonlijke vraag. Bij verzoeken om persoonlijke informatie vraag ik instanties altijd om een mail zodat ik kan verifiëren dat ik contact heb met de juiste persoon. Tot nu toe vind iedereen aan wie ik dit heb gevraagd heel vanzelfsprekend, niemand reageert hier raar op en werkt er gewoon aan mee.  
  
**O Oke. Je hebt nu een aantal voorbeelden gegeven van gevallen waarin je persoonlijke gegevens niet deelt, wanneer mag dit dan wel**?  
R Ja wij vragen natuurlijk voor cliënten de uitkering aan. Daar worden ook veel gegevens gevraagd die je echt moet geven. Zoals bsn, bankrekeningnummers, van alles . En die aanvragen die doen wij de deur uit naar de gemeente, dus daarin delen we dat wel. En natuurlijk als jij namens een cliënt belt naar de gemeente, dan moet je ook een bsn noemen, anders kunnen ze die persoon niet vinden. Maar dan heb je dus toestemming van de cliënt want die zit daar dan bij, dus dan deel je het wel.   
  
**O Dus het gaat erom dat je gegevens mag delen als je een handeling doet namens de cliënt, waarbij het delen van die gegevens essentieel is voor het uitvoeren van die taak. En dan wel gelet op de toestemming.**  
R Ja en ook mocht het gaan om een medische situatie, dan moet je dus echt aan de cliënt vragen: vind je het goed dat ik dat zeg tegen de gemeente, want dan begrijpen ze jouw situatie? Maar bij het uitvoeren van de taak heb ik het echt over bsn, geboorte datum. Maar als het gaat om medische of privé situaties, dan vind ik ik niet dat je dat ‘zomaar’ in lijn van de uitvoering van jouw taak mag overdragen. Dan vind ik echt dat je dat aan de cliënt moet vragen.   
  
**O Dus bij de bepaling van het delen van gegevens met ketenpartners in lijn van de uitvoering van de taak voor de cliënt, zitten er verschillen in de ‘zwaarte’ van gegevens om te bepalen of deze al dan niet ‘zomaar’ gedeeld mogen worden.**  
R Ja zeker. Je kan altijd zeggen ‘er zijn omstandigheden waardoor iemand niet kan werken.’. Ik zou nooit uitweiden over wat die omstandigheden dan zijn , zonder dat de cliënt hier toestemming voor heeft gegeven.  
  
**O Om door te gaan op de toestemming.. Taal is met deze doelgroep soms lastig.. stel dat jij belt naar de gemeente voor een cliënt met een medisch probleem, hoe werkt het vragen om de toestemming?**  
R Ehm nou dat probeer ik wel met een vertaler natuurlijk, in ieder geval duidelijk te maken vooraf, dat we in ieder geval dat stukje hebben afgestemd met elkaar. Ja en als dat niet lukt.. we proberen natuurlijk eerst met handen en voeten maar als iemand het echt niet begrijpt, zou ik het wel algemeen houden. En dan zou ik achteraf alsnog afspreken met een vertaler erbij om te vragen of ik het wel mag vertellen.   
  
**O Dus je probeert het eerst zelf met de cliënt, en als je er niet uit komt, schakel je een vertaler in.**R Ja. Als er geen vertaler op dat moment is dan doe je je best maar als je merkt van een cliënt snapt het echt niet, en er is ook geen tolk beschikbaar, en het gaat om gevoelige informatie.. Dan vind ik niet dat je zelf maar mag bepalen dat je dat deelt. Dus dan vind ik dat je een nieuwe afspraak moet maken   
  
**O En hoe kun jij weten of iemand het begrijpt of niet? Soms zeggen cliënten wel eens ‘ja hoor, ik begrijp het!’**   
R Haha, dat gebeurt inderdaad heel vaak, dat ze zeggen dat ze het snappen, maar ze snappen het niet. Ik denk dat je dat nooit helemaal kunt voorkomen. Maar meestal voel je het wel een beetje aan en de check is altijd of iemand het na wilt zeggen, van wat heb ik nou gezegd en vind je dat oke? Als ze dat herhalen kun je wel inschatten of iemand dat begrijpt of niet. Maar ik denk wel dat er altijd een soort frictie blijft, en dat je dat bij sommigen niet helemaal kunt weten.  
  
**O Oke, dus als je het zelf probeert zonder tolk, dan luister je naar je eigen gevoel. En bij twijfel gebruik je de check van de terugkoppeling.**  
R Klopt.

**O Nu we het hebben over toestemming.. Als er nieuwe cliënten komen, krijgen ze een toestemmingsverklaring, kun je daar wat over vertellen**?  
R Ja, daarin wordt uitgelegd welke gegevens er geregistreerd moeten worden in ons digitale systeem, Vluchtelingen Volg Systeem (VVS). Hierin wordt dus gevraagd of zij het oke vinden dat wij die gegevens hierin vastleggen en dat wij rapporteren over de werkzaamheden die we gedaan hebben en dat dit wel van belang is om de werkzaamheden om iemand te helpen. Als iemand geen toestemming geeft, is het natuurlijk wel lastig werken. Het is wel belangrijk dat daarin wordt uitgelegd dat het wel in het belang van de cliënt is, maar iemand is natuurlijk vrij om dit niet te willen, dat de gegevens worden vastgelegd. Maar die brief, moet wel duidelijk aan de cliënt worden uitgelegd, dat zij dat ook kunnen zien. De regel is ook, dat als cliënten hun dossier zelf willen inzien, dat dat altijd mag. Het is hun dossier, en als zij dit willen inzien dan mag dat.  
  
**O In die brief wordt dus verteld welke gegevens er worden geregistreerd en gedeeld en met welk belang, en dat het moeilijk is om de begeleiding uit te voeren zonder toestemming hiervoor, maar zij vrij zijn ervoor te kiezen deze toestemming niet te verlenen.**   
R Ja, maar ik heb het eigenlijk nooit meegemaakt dat iemand hier nee op zou zeggen. Maar als dit voor zou komen, zou ik het belang hiervan wel herhalen voor de werkzaamheden die horen bij de begeleiding. En ja als ze toch nee zeggen, dan moeten ze gewoon elke keer dat ze komen al hun gegevens mee hebben, dan kom je er ook wel. Alleen stel dat zijn contactpersoon ziek is, dan moet hij goed kunnen uitleggen wat er is gebeurd. Het is in theorie dus wel mogelijk, maar praktisch wel wat lastiger. De verantwoordelijkheid ligt dan eigenlijk bij de cliënt.  
  
**O Gelukkig is dit nog nooit voorgekomen. In de wet staat onder ‘toestemming’ onder andere dat de toestemming van de cliënt eenduidig moet zijn, en dat de cliënt echt moet begrijpen waar hij toestemming voor geeft. Kun je er iets over vertellen hoe dat door jullie wordt ondervangen met betrekking tot de toestemmingsverklaring?**  
R Ik ben het er wel mee eens wat je zegt.. maar dan hebben we wel weer een hele lastige doelgroep daarin. 1.9 Want ik denk dat echt niet iedereen van de cliënten heeft begrepen waar ze ‘ja’ op zeggen, vermoed ik he. Ik weet dat als cliënten hier nieuw komen, er komt zoveel op ze af, ze moeten zoveel handtekeningen zetten en er word ze zoveel uitgelegd. Als je bij de eerste ontmoeting de toestemmingsverklaring laat tekenen met uitleg, zou je dit bij een volgende ontmoeting eigenlijk nog eens moeten herhalen om uit te leggen wat er is besproken. Maar ik denk dat dit wel een lastig punt blijft. Er zijn gewoon cliënten die er minder van snappen, ook met vertalers. Sommigen zijn natuurlijk laag opgeleid of hebben een lage leerbaarheid en zeggen gewoon ‘ja, is goed’, zonder dat ze echt beseffen waarop.   
  
**O Dus je denkt dat er toch wel cliënten zijn die niet echt begrijpen waar ze voor tekenen bij de toestemmingsverklaring, daar heb je wel twijfels over?**  
R Ja daar heb ik wel twijfels over ja.  
  
**O Dan heb ik nog een vraag waar ik eigenlijk naar wilde sturen. Ik heb op intranet gezien dat er een verklaring privacy en klachten is, en dat die ook verkrijgbaar is in verschillende talen, waaronder Arabisch en Tigrinya, momenteel de meest voorkomende talen. Wist je hier van af en maken jullie hier gebruik van?**  
R Echt waar? Nee, dit wist ik niet en hier maken we ook geen gebruik van. Maar ik vind het een hele goeie en ik ben er ook zeker voorstander van. En ik denk ook, nu je dit zo zegt, want ik organiseer groepsbijeenkomsten voor cliënten die wat langer in Vlaardingen zijn gevestigd en dus al redelijk Nederlands praten. Daar behandelen we ook het thema privacy en daarin behandelen we ook dat je nooit je Digi-d codes en codes voor internetbankieren moet weggeven, ook niet aan medewerkers van Vluchtelingenwerk. Dat een ING- medewerker jou nooit om je wachtwoord zal vragen en een huisarts niet alle gegevens van jou nodig heeft. Dit leggen we uit en wat mij in alle drie de groepen is opgevallen is dat veel cliënten de opvatting hebben van: ‘jullie zijn van Vluchtelingenwerk dus jullie kan ik die gegevens gewoon geven’.  
  
**O Die vertrouwensband lijkt zo vanzelfsprekend.**R Precies, en dan denk ik ‘nee!’. Weet je tuurlijk vind ik dat je ons kan vertrouwen. Maar zelfs ons mag je eigenlijk niet vertrouwen. Daar schrok ik heel erg van. Omdat het dus cliënten zijn die hier al wat langer zijn en beter Nederlands praten, waarvan je dus eigenlijk zou denken dat dat besef er wel is, maar het besef is er dus nog steeds niet, ze denken er nog zo makkelijk over. Daar schrok ik wel van. Ik vind zelf dat de groepsbijeenkomsten wel in het Nederlands moeten blijven, maar ik denk wel dat het goed is als we achteraf de informatie mee kunnen geven in de eigen taal dat het wel goed zal zijn omdat het echt moet landen.   
  
**O Heb je een idee van waarom ze er bij jullie zo makkelijk mee omgaan?**R Ja, ze hebben een contactpersoon en die vertrouwen ze 100% en zeker aan het begin weten ze natuurlijk zelf heel weinig.  
  
**O Dus naast de vertrouwensband is er ook sprake van een afhankelijkheidsrelatie.**R Ja precies. Dat begrijp ik dan wel in het begin, dat mensen zo denken, alsnog moet je het niet geven. Maar dan snap ik niet dat mensen na een jaar nog steeds zo denken. Dan denk ik: jullie zijn nu op een punt dat je redelijk zelfredzaam bent, waarom denk je er dan nog steeds zo over. Dat vond ik heel apart.  
  
**O Je zegt dat je er van schrikt dat veel cliënten er na een jaar nog steeds makkelijk mee omgaan. Op welke manier kunnen zij die ontwikkeling maken dat het belang van voorzichtigheid met persoonsgegevens bij hen inzinkt, wat moet er daarvoor gebeuren?**  
R Ja tijdens de individuele begeleiding moet dit besproken worden. Ik heb het wel over de groepsbijeenkomsten, maar niet alle cliënten maken hier gebruik van omdat ze bijvoorbeeld naar school moeten of vrijwilligerswerk. Wij besteden aandacht aan het vraagstuk van privacy, maar er is dus altijd een groep die de informatie niet van ons mee krijgt. Die groep moet in de individuele begeleiding hier echt over voorgelicht worden. Dit hoeft dan geen uitgebreide sessie te zijn, zolang ze maar weten dat inlogcodes zoals Digi-D alleen van hen zijn, en ze die niet mogen delen. Het moet voor de begeleiders routine worden dat als iemand zijn Digi-D code overhandigt, dat de begeleider deze bijna demonstratief teruggeeft en nog even benoemt: ‘je weet het he, de Digi-D is alleen voor jou.’. Zo simpel kan het al zijn.  
  
**O Dus het zou goed zijn als er door de contactpersonen extra aandacht aan wordt besteedt?**R Ja, precies. En wij koppelen dat wel terug. Want doordat wij zo geschrokken waren in die groepsbijeenkomsten, dan koppelen we dat terug in onze teamvergaderingen. Van jongens, er zijn hier mensen die hier anderhalf jaar wonen, die blijken dus niet te weten dat je persoonlijke codes niet mag weggeven. Zorg ervoor dat je hier in de persoonlijke begeleiding op let. We proberen hierin wel die terugkoppeling te geven naar de begeleiders, dat er daarin dus een stukje is gemist.  
  
**O En het gaat dan over zowel de maatschappelijke als de juridische begeleiding?**R Ja.  
  
**O Oke. Om nog even terug te komen naar het begin. Je noemde hier werkgerelateerd, toestemming en medisch. Het is grappig dat je deze noemt. Dit zijn inderdaad de grondslagen, de uitgangspunten van waaruit je gegevens mag delen.**  
R Oh grappig, haha.  
  
**O Ja dus eigenlijk wel heel goed dat je dit noemde. Gegevens mag je dus delen als dit nodig is om je taak uit te voeren, als de cliënt uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven en bij acute medische situaties. Gegevens over de cliënt mogen worden gedeeld zonder toestemming als de cliënt verkeert in levensbedreigende situatie. Deze afweging moet je dus zelf maken. Verder zei je net dat je geen Digi-D mag opslaan en geen bankpasje. De documenten die je wel mag opslaan; hoe doe je dat?**  
R Nou het belangrijkste is dus weer die toestemming. Weet je, dingen mogen wel genoteerd worden, dus je mag gewoon het bankrekeningnummer van die cliënt opschrijven want ons systeem is wel beveiligd met een wachtwoord en een token, dus niet iedereen kan er zomaar inkomen. Dus je mag dat allemaal wel opschrijven. Ehm, maar je mag dus niet zomaar alle gegevens kopieren en opslaan of mailen, daar zit een groot verschil in. Want daar kun je dus fraude mee plegen, dat is het.   
  
**O Je mag niet alle gegevens opslaan en mailen?**R Ja, dus je mag wel een BSN typen, een van de belangrijke gegevens van een cliënt is een BSN. Maar je mag dan dus niet een zorgpas met zijn BSN kopieren en opslaan. Dat is het verschil eigenlijk.  
  
**O Stilte.**  
R Want daar kun je dus fraude mee plegen, dat is het. Als je iets uittypt, kan niemand daar iets mee doen. Maar als je alle documenten hebt waar het op staat, dan kun je fraude plegen.  
  
**O Omdat je dan kunt doen alsof je die persoon bent?**R Ja, precies.  
  
**O Oke, dus er zit een verschil in de wijze van documenteren van de gegevens. Wat mag je wel opslaan?**  
R In principe kun je wel dingen zonder BSN opslaan. En nouja, het moet natuurlijk gewoon in het belang zijn van de begeleiding. Even kijken, een CV bijvoorbeeld. Veel cliënten moeten een CV maken en die raken ze vaak weer kwijt ofzo. Dat zijn dingen die handig zijn om in zijn/haar dossier op te slaan. Ehm, wat heb je nog meer.. Huurcontracten slaan we vaak op, zeker aan het begin is dat gewoon heel erg belangrijk.  
  
**O Waarom is dit belangrijk?**R Het opslaan van deze documenten is belangrijk omdat het heel vaak meegestuurd moet worden. Met de aanvraag van de adreswijziging, van de uitkering, van het aanvragen van huurtoeslag, er wordt ook weleens naar terug gevraagd. Dus weet je, dit zijn dingen die ook gewoon in je werkzaamheden handig zijn. Kijk, in principe krijgt elke cliënt een map, waar hij al zijn brieven in moet doen. En in principe moet die cliënt deze map altijd meenemen, zodat jij daaruit kunt werken. Dus als het nodig is, kun jij de papieren uit die map halen, scannen en mailen bijvoorbeeld. Of kopiëren en opsturen naar iemand. Maar ja, onze doelgroep is niet altijd even verantwoordelijk en nemen niet altijd hun map mee. Dus dan is het soms wel handig dat wij echt de belangrijkste documenten van een cliënt hebben. Dus dat betekent ook dat je ergens een polisnummer van zijn zorgverzekering genoteerd moet hebben. Want als jij naar DSW moet bellen, vragen ze om je polisnummer. Als je Eneco moet bellen dan willen ze ook je klantnummer weten. Dus weet je dat zijn dingen die, werkgerelateerd wel, die wel handig zijn.  
  
**O Ik hoor je zeggen dat sommige dingen handig zijn om voorhanden te hebben. Nu heb ik een aantal stukken gelezen over privacy binnen Vluchtelingenwerk en ze hebben het wel eens over “need to know and nice to know”, heb je daar wel eens van gehoord?**   
R Nou, daar heb ik toevallig vandaag wat over gelezen ja. Ik vind het wel een hele leuke uitspraak inderdaad.  
  
**O Ja, ze maken dus een onderscheid tussen documenten die echt nodig zijn om de taken uit te voeren en documenten die gewoon handig zijn. Hoe kijk jij daar tegenaan?**R Nou, doordat wij ook heel veel digitaal zijn gaan werken.. We hadden natuurlijk fysieke dossiers, die waren gigantisch dik omdat alles werd gekopieerd. Toen hebben wij dus een selectie gemaakt van wat je echt nodig hebt, dat wordt in VVS gezet en de rest vernietigen we gewoon. Bijvoorbeeld uitkeringsspecificaties, die heb je niet nodig. Als je dat nodig hebt moet een cliënt dat zelf meenemen, daar heb jij geen tien kopietjes nodig voor elke maand één. Daarin hebben wij als teamleiders een selectie gemaakt van wat er echt nodig is en de rest hebben we vernietigd.  
  
**O Dat was in de overgangsperiode van de fysieke naar de digitale dossiers.**R Ja.  
  
**O En hoe gaat dat nu, nu er alleen digitale dossiers zijn.**R Nou dat werkt wel, cliënten moeten wel echt meer hun mappen meenemen, want wij hebben al die kopietjes niet meer. Maar ik vind het wel fijner werken. Ten eerste hoef je niet meer met fysieke dossiers te werken. Je hebt alle informatie die je nodig hebt. En je beperkt dus gewoon de gegevens die jij van cliënten hebt. Zo vind ik dat het ook hoort. Je hoort alleen de spullen te hebben die jij nodig hebt in je werk en niet dat wat mogelijk, misschien, ooit een keer nodig zal zijn. Daar ligt een stukje verantwoordelijkheid van de cliënt zelf.  
  
**O Dat is hoe jij het ziet, is dat ook hoe jij denkt dat het in de praktijk gebeurt?**R Ehm, ik denk dat we nu wel goed op weg zijn, maar ehm.. we zitten nu in een soort generatie dat de helft heel ‘digitaal’ is, en de andere helft heeft er nooit mee gewerkt. Die tweede helft zijn dus meer van de kopietjes. Het is nu dus zo’n overgang dat die eerste helft dus helemaal voor is, die scannen ook alleen hetgene dat nodig is, dis sturen er op aan dat de cliënt zijn map meeneemt. En er is ook een deel dat gewoon heel moeilijk digitaal werkt, en die van de kopietjes zijn, want: “je weet maar nooit wat er gebeurt”. Maar dit is dus een overgangsfase een dat komt ook omdat die mensen hier natuurlijk al werken en die zijn het ook gewend om kopietjes te maken. En ik denk dat als je nu nieuwe medewerkers aanneemt, dan stuur je ze natuurlijk gelijk aan op het nieuwe, dus die weten ook gewoon niet beter. Ik denk dat dat wel scheelt, maar daar gaat wel tijd overheen natuurlijk, voordat iedereen dat doet.  
  
**O Want wanneer was die overgang van fysieke naar digitale dossiers?**R Ehm, even denken.. wij zijn er het laatste kwartaal van 2016 mee begonnen. Ergens in die periode. Dat we zeiden van we gaan meer in VVS hangen en meer het VVS gebruiken. Hierna hebben we dus die selectie gemaakt van de noodzakelijke documenten inscannen en de rest vernietigen. Maar daar is wel ene hele tijd overheen gegaan hoor. We zijn wel begonnen, maar we zijn nog steeds bezig om de fysieke dossiers te vernietigen.  
  
**O Oke, wordt er dan nu nog wel in de fysieke dossiers gewerkt? Of hoe bedoel je dat?**R Nee, in de eerst fase hebben we alle belangrijke documenten gedigitaliseerd en in VVS gezet. Nu gaan we er van uit dat alles in VVS staat, en gaan we de fysieke dossiers dus vernietigen, alle papieren worden versnipperd. De dossiers zijn er nog wel, en er zijn 2 a 3 medewerkers zijn ermee bezig om deze te controleren of alle belangrijke documenten daadwerkelijk in VVS staan, en hierna wordt het dossier vernietigd.  
  
**O Is het dan de bedoeling dat de fysieke dossiers helemaal verdwijnen?**R Het juridische deel in ieder geval niet. We krijgen natuurlijk heel vaak een juridisch dossier vanuit het AZC mee, dat zijn echt hele dikke pakketten. Dus ja we scannen een deel daarvan wel, maar dat is niet te doen om dat allemaal in te scannen. De juridische dossiers blijven dus wel bestaan. En dan hebben we gezegd, als een cliënt hier komt wonen, dan krijgt die een dossier. Na 3 maanden moet alles in VVS staan en moet het fysieke dossier leeg zijn.   
  
**O Geldt dit laatste voor de maatschappelijke dossiers?**R Ja sorry, het maatschappelijke deel inderdaad. Dus die begeleider heeft 3 maanden de tijd om alles op orde te brengen. Dan heb je ook alle aanvragen gedaan. Dan zorg je dat alles in VVS staat en alles wat dan niet meer nodig is, wordt vernietigd. Dat zijn dan dus bijvoorbeeld de kopietjes van de huurcontracten. Als dit in VVS staat, is het niet meer nodig om dit ook fysiek te hebben. En dan zou je in principe het dossier niet meer hoeven te pakken. Mits je natuurlijk zegt van als je het handig vindt om daar een telefoonnummer uit te pakken, prima. Maar in principe hoef je daar niet meer mee te werken.  
  
**O Het is dus wel het uiteindelijke doel dat het fysieke dossier uiteindelijk verdwijnt?**R De inhoud wel ja. Het dossiertje zelf blijft wel hangen vanwege het juridische deel.  
  
**O Geldt dit voor alle cliënten, of alleen de cliënten die een juridische aanvraag hebben lopen?**R Voor die laatste groep sowieso, maar in principe blijft er voor alle cliënten wel een dossiertjes hangen. Maar ja dat is misschien ook iets om over na te denken, is het nog wel nodig.. Er zijn nog wel mensen die het dossier nog pakken voor een telefoonnummer of een adres, maar eigenlijk hoeft dat niet..  
  
**O Het dossier is nu dus eigenlijk meer voor gebruiksgemak.**R Ja precies, maar ja mocht er een keer een computerstoring zijn of een stroomstoring, is het ook wel handig om iets op papier te hebben.  
  
**O Nu die dossiers er nog zijn, op welke manier wordt er rekening gehouden met de gevoeligheid van de informatie die de dossiers bevatten?**R Ehm, qua werkuitvoering heb ik er natuurlijk heel weinig zicht op, omdat de maatschappelijk begeleiders hier vooral mee werken. Dus wij hebben met name het zicht op: is het in VVS gezet, zijn de documenten verwijderd uit het fysieke dossier. Dus ja, dat zicht hebben wij en vooral omdat wij dus willen dat na drie maanden alles weg is. We werken bijvoorbeeld met registratieformulieren, dan weet een collega altijd wat er allemaal is gedaan. Als alles is afgevinkt, kan het dossiertje dus weg. En ja de werkzaamheden zelf, bij de afspraken ja.. De ene groep gebruikt alleen maar VVS en de ander pakt wel het dossier erbij.. En ja dan kom je eigenlijk weer terug op wat ik net zei dat er dus medewerkers zijn die nog niet gewend zijn aan het digitale en dus wel kopietjes in de dossiers stoppen. Op zich prima zolang je ermee bezig bent, maar na afronding van de taak moet het wel verwijderd worden en ik denk dat het verwijderen nog niet zo consequent gebeurt als het zou moeten. Maar dat is een vermoeden, dat durf ik niet met zekerheid te zeggen. Ik denk wel dat daar nog weinig aandacht voor is.  
  
**O Je had het net ook over die overgang en de collega’s die nog niet gewend zijn aan de digitalisering. Dit zijn dan waarschijnlijk die collega’s die nog regelmatig kopietjes maken voor het fysieke dossier en dit hierin laten zitten.**  
R Ja dat denk ik wel ja. En we moeten er dus voor waken dat we over een half jaar weer zo’n grote opruiming van de dossiers moeten houden omdat er een aantal collega’s zijn die alle papieren bewaren.  
  
**O Dan zouden jullie eigenlijk weer opnieuw moeten beginnen.**R Nou ja, daar zit ik nu aan te denken, dat moet dus absoluut niet. Dus er zou eigenlijk iets van controle moeten zijn, of in ieder geval bewustwording bij de medewerkers dat de kopietjes die ze maken, worden verwijderd zodra die specifieke taak is afgehandeld.  
  
**O Hoe zou je daar beter zicht op kunnen krijgen?**R Dat is dus ook een lastig dingetje.. in VVS heb je een signalen-systeem. Wat wij dus eigenlijk wilden is dat er bij elke nieuwe cliënt na 3 maanden een signaal naar de begeleider wordt gestuurd dat het fysieke dossier leeggehaald moet worden. Hier hebben we een soort pilot van gemakt maar de vrijwilligers zijn nog niet zo thuis in VVS dat zij hun signalen begrijpen. Ik denk dat het wel een hele goede methode is, om het via de signalen te doen. Maar eerst moeten mensen zich voldoende thuis voelen in VVS. Sommigen doen het wel hoor, en zetten er bijvoorbeeld zelf al signalen in.  
  
**O Er is dus wel een systeem om het overgangsmoment van fysieke naar digitale dossier onder de aandacht te brengen, maar het gebruik van het systeem is nog niet optimaal.**R Klopt, het is nog niet helemaal gebruiksvriendelijk.  
  
**O Hoe kunnen we ervoor zorgen dat het beter aansluit?**R Hahah, ik krijg allemaal leuke ideeën.. als jouw scriptie klaar is dat we hier met iedereen een bijeenkomst over houden, omdat ik dus zeg van die signalen zijn er. Maar misschien hebben de maatschappelijk begeleiders wel een andere visie en willen ze op een andere manier te werk gaan. Dus ik denk dat er wel een soort brainstormsessie kan komen van hoe gaan we dit dan doen. En dat we hier met de beamer zitten van “dit zijn de signalen binnen VVS en gaat dit voor iedereen werken, zo nee, wat werkt dan beter?”.  
  
**O Dus je wilt de input van het team om te weten wat zij nodig hebben om het te laten werken?**R Ja. En ook gewoon de bewustwording van privacy. Want het is zo makkelijk om die grens over te gaan zonder dat je dat doorhebt. Als de gemeente vraagt om een telefoonnummer: “oh ja dat geef ik wel even.” Maar zo simpel is het niet, het mag niet. Dus ik denk dat het sowieso goed is om daar meer kennis over te hebben. Maar ja over de signalen.. dat we daar misschien wel meer aandacht voor moeten hebben.  
  
**O Het signalen systeem is ook al helemaal ontwikkeld en ligt eigenlijk klaar voor gebruik.**R Ja, het is al klaar voor gebruik en het werkt goed. Ik kijk zelf elke dag bij mijn signalen. Maar goed dat is misschien ook weer mijn functie. En een vrijwilliger denkt van doei daar hoef ik niet aan te denken. Misschien kunnen we ze er wel bewust van maken wat het belang daarvan is. Want er zijn vrijwilligers die het wel doen. Die er het belang van inzien en zelf signalen aanmaken of in de agenda herinneringen voor zichzelf zetten. Dus ik denk dat je het hele team bij elkaar moet gaan zetten om dat naar boven te halen bij iedereen.   
  
**O Ik hoor je zeggen dat los van de gebruiksvriendelijkheid van het systeem, dat het probleem ook ligt in de bewustwording zoals een telefoonnummer dat ‘gewoon even’ wordt doorgegeven. Hoe kunnen we ervoor zorgen dat dit breder wordt gedragen?**R Ik denk dat we daar ook een keer een bijeenkomst voor moeten houden. Want ik denk dat inderdaad niet iedereen zich dat realiseert. Ik belde een keer een huisarts omdat een cliënt de afspraak niet had begrepen. Ik belde de huisarts toen de cliënt zelf al weg was en die assistente gaf mij gewoon het hele verhaal. Terwijl ik denk van nou, dat mag gewoon niet. Maar het gaat soms dus zo simpel. Ik bel namens de cliënt maar hij was er niet bij. Hij heeft mij wel toestemming gegeven hoor, maar dat weet zij toch niet. En dan denk ik ja, dit is een huisartsenpraktijk. En ik heb het zelf ook wel eens dat ik wordt gebeld door de gemeente dat ze een nummer van een cliënt nodig hebben. Ik zei is goed een moment, en ik pak het dossier erbij en terwijl ik terug loop denk ik nee, dit mag helemaal niet. Toen heb ik toch uitgelegd dat ik het nummer niet kan geven.  
  
**O Wat is er gebeurt dat jij dat momentje van inzicht had, dat het eigenlijk niet mag bij jezelf. Dat is namelijk wat we nodig hebben, dat dat lampje boven je hoofd bij iedereen gaat branden.**  
R Ja precies. Ik weet niet zo goed waar dat vandaan komt. Ik ben sowieso veel geïnteresseerd in en bezig met privacy, maar waar dat dan vandaan komt.. Misschien toch omdat ik dat dossier open deed en dan zie je de gegevens en dan denk je ja dit is wel veel informatie dat ik heb, dit kan ik niet zomaar geven.  
  
**O In het begin zei je dat je een gesprek had met Stroomopwaarts en dat je gegevens niet gaf vanuit jouw eigen standpunt, dat jij het zelf niet oke vond om de gegevens te delen. Denk je dat jouw persoonlijke mening over privacy en het delen van gegevens een rol speelt?**R Of mijn persoonlijke mening over privacy een rol speelt in mijn handelen.. Dat denk ik wel ja. Ik let zelf ook altijd heel erg op mijn eigen privacy. Maar ook op de werkvloer bijvoorbeeld. Als er over medewerkers of over cliënten wordt gesproken, dan moet je dat niet doen waar iedereen mee kan luisteren. Maar ik bedenk me inderdaad wel dat ik het ook niet leuk zou vinden als er door anderen over mij wordt gepraat. Soms heb je wel eens dat iemand iets vraagt terwijl je in de wachtkamer staat. Ja, daar luistert iedereen mee weet je. Ga dan even apart staan. Ik verplaats mezelf in die ander en daardoor let ik er ook meer op. Maar eigenlijk moet eidereen dat natuurlijk doen, in ieder geval als het om anderen gaat.  
  
**O Het gaat dus om een combinatie van het belang en de waarde die jij hecht aan privacy, met de gedachte dat jij zelf ook niet zou willen dat een ander ‘makkelijk’ met jouw gegevens om gaat.**  
R Ja, eigenlijk wel.  
  
**O Maar het kan dus zijn dat er collega’s zijn die ook aan hun eigen privacy minder zwaar tillen en die check van jezelf in een ander verplaatsen wel uitvoeren, maar tot een andere conclusie komen. Ik vind het niet erg, dus een ander zal het ook niet erg vinden.**R Ja als iemand zich in een ander verplaatst die privacy zelf niet belangrijk vind, dan krijg je inderdaad het tegenovergestelde en dan moet je dus echt volgens de regels gaan werken. In dat geval moeten wij dus als organisatie volgen dat niemand dat doet puur omdat het de regel is, ook al is het niet jouw mening.  
  
**O Dus er zijn eigenlijk twee redenen voor een medewerker om zorgvuldig om te gaan met gegevens.. omdat hij het belangrijk vindt of puur omdat het moet.**  
R Ja dat denk ik wel.  
  
**O Dat is dus iets waar we ons nu op moeten richten, heeft iedereen hetzelfde belang, ziet iedereen dat belang.**R Ja er zijn dus mensen die het zelf ook niet zo erg vinden, dan moet je het inderdaad van de regels hebben.  
  
**O Dus het belang versus verplicht. Ik wil straks nog wat verder ingaan op de werkwijze van de medewerkers. Eerst wil ik even terug naar het opslaan van gegevens. Waar sla je de documenten op die je wilt toevoegen aan het dossier?**  
R Je scant het eerst naar je mail. Dan moet je het opslaan op de computer om het in VVS te kunnen zetten. We hebben nu een map voor de ‘eerste vestiging’, waar dit dus in wordt opgeslagen. In VVS kun je die bestanden dan opslaan en dan moet je het mapje ‘eerste vestiging’ weer verwijderen van de computerbestanden. VVS is een veilig systeem, daar kunnen we vanuit gaan. Als de computers in de spreekkamers worden gebruikt voor het opslaan van documenten, dan moeten deze hierna direct worden verwijderd. Ik moet eerlijk zeggen dat dit wel een dingetje is. Waar de één zich bewust is van het feit dat de gegevens direct weg moeten, laat de ander het document op het bureaublad staan. En wij moeten blijven controleren of de computers in de spreekkamers leeg zijn. Terwijl ik vind dat je documenten zelf moet verwijderen als je klaar bent met je afspraak. Daar leggen we dus wel nadruk op. Maar dat is misschien ook weer wat jij net zei.. de één hecht er waarde aan en de ander niet. Ik zou het gelijk verwijderen waar de cliënt ziet, zodat hij die bevestiging heeft dat jij niks met zijn gegevens doet. Ook om te voorkomen dat jij ergens de schuld van krijgt, mocht er iets gebeuren. Maar dat is wel het wrijvingspunt, als jij er weinig waarde aan hecht doe je dat niet of vergeet je dat. Daarom controleren wij dus wel, maar dat moet niet. Dan komen we dus weer op het punt van, er is een systeem, maar het gebruik daarvan is niet optimaal, en er is ook weinig zicht op. Bijvoorbeeld het verwijderen van die eerste vestigingsmap, dat duurt ook vaak te lang.  
  
**O Wat bedoel je met te lang?**R Dat het te lang in die map staat.  
  
**O Aan hoeveel tijd moet ik dan denken?**R Hahah, ehm.. nou ja we hadden hier laatst mensen die er al een paar maanden zijn, dat kan dus niet. Daar houden we die controle dus op. 1.34 Maar dan kan je wel tegen iemand zeggen jij moet jouw dingen van jouw cliënten in VVS zetten en je map verwijderen. Maar ja, als iemand dat niet doet… En ja die bewustwording is er dus blijkbaar in ons team nog niet. Daarom denk ik echt dat zo’n bijeenkomst belangrijk is om die bewustwording bij iedereen te krijgen. Blijkbaar is die er niet, want je moet de documenten zelf weghalen.   
  
**O Dus omdat die bewustwording er in het team nog niet helemaal inzit, is de controletaak die bij jullie ligt ook een stuk hoger, dat kost jullie dan heel veel tijd.**  
R Ja. Er is één vrijwilliger die dus wel heel erg bewust is, dus die doet dat. Die checkt ook de computers en die is nu ook weer bezig met die mappen te controleren en alles in VVS te zetten. Maar dat zijn dus taken die zij doet voor een ander, omdat de ander dat blijkbaar niet belangrijk vindt, en zij wel.  
  
**O Dus het doel is dat we er naartoe werken dat iedereen dit voor zichzelf doet, het opslaan van de documenten in VVS om ze te verwijderen op de computer. De map van de eerste huisvesting, voor wie is die inzichtelijk?**  
R Ja daar hebben we dus een probleem, want de maatschappelijk begeleider moet erin en wij als teamleiders moeten erin, dus we gebruiken nu de gedeelde mappen. Eigenlijk willen we er een sleutel op, maar dan moet je bij elke medewerker toegang geven, via de ICT. Dus we zijn nu een beetje aan het zoeken hoe we dat praktisch kunnen regelen. Nu doen we het zo dat de huisvestings begeleider alle documenten inscant en opslaat in de gedeelde mappen. Wij als teamleiders gebruiken die documenten om ze door te sturen naar de gemeente zodat het dossier kan worden verhuist naar Vlaardingen. De huisvestingsbegeleider zet de documenten daarna in VVS en verwijdert de hele map. Dan zou het binnen een paar uur erin gezet worden en weggehaald worden. Dat is nu even de meest ideale oplossing, anders moeten we mailen en dan worden de documenten ook weer verspreid.  
  
**O Dus het moet dan maar net zo uitkomen dat jullie tijd hebben om met de huisvestingsbegeleider te werken**.   
R Ja, maar als wij er geen tijd voor hebben dan zet die persoon het in VVS en dan halen wij het daaruit. Het moet gewoon in ieders systeem komen dat we samenwerken om de documenten zo snel mogelijk te verwerken en te verwijderen.  
  
**O Dan heb ik nog een andere vraag over VVS. Als je VVS voor het eerst gebruikt, moet je verplicht akkoord geven dat je de richtlijnen hebt gelezen. Hoe denk jij dat daar nu mee omgegaan wordt?**R Ik heb geen idee. Ik ben bang dat niet iedereen het heeft gelezen. Een aantal denk ik wel maar die controle hebben wij eigenlijk niet. Want je kan heel makkelijk doorklikken en doen alsof je het hebt gelezen, en dat zal ook best gebeuren.  
  
**O Dus je hebt wel het vermoeden dat medewerkers de richtlijnen doorklikken, maar je hebt hier geen zicht op.**R Inderdaad. We zeggen het in het begin altijd wel. Dan loggen we samen in op VVS om te checken of die het doet en dan zeg je van dat moet je lezen.   
  
**O Zou daar een manier voor zijn om hier beter op te controleren?**R Ik weet niet of we daar op VVS een soort systeem moeten hebben. Je kunt ook pas doorklikken als je het document hebt geopend.  
  
**O Maar dan kun je nog steeds het document openen, scrollen en akkoord gaan.**R Ja dat is waar. Wij moeten er misschien naar vragen van heb je het gelezen, wat staat erin..  
  
**O En wat zou je daarvan vinden.**R Nou, dat kost allemaal wel weer extra tijd, maar misschien is het wel goed ja. Dat je bij nieuwe medewerkers vraagt of ze het hebben gelezen.. We hebben een periode gehad dat we in korte periode veel nieuwe medewerkers hadden en dan is die controle heel moeilijk. Maar eigenlijk zou dat misschien wel moeten. Of je moet gewoon een standaard print hebben en je geeft de token pas als je het hebt gelezen.  
  
**O En wat staat er dan in die print?**R Die regels van VVS. Hahah en als je het niet leest, krijg je gewoon geen token. Maar ja weet je achteraf controleren is gewoon heel moeilijk want dan word het druk. En misschien als je het vooraf geeft en controleert, heeft het meer effect dan achteraf.  
  
**O Ik heb het hier laatst met de teamleider over gehad. Want als er nieuwe medewerkers komen krijgen ze een pakketje papieren mee om door te lezen o.a. de geheimhoudingsverklaring en gedragscode, het is best wel veel. Ik kan me herinneren dat toen ik hier vroeger begon, toen kreeg ik een vragenlijst over de organisatie en over het werk volgens mij en dan moesten we zelf een beetje gaan snuffelen en zoeken naar de antwoorden. En ik dacht dat het misschien wel een idee is om hier iets aan toe te voegen. De teamleider zei dat die vragenlijst van toen, nu nog steeds wordt gebruikt. Dat is na 7 jaar wel een beetje verouderd. Dus misschien is het goed om die sowieso te vernieuwen. 1.38 Maar daar kan ook een privacyvariant van komen of een aanvulling op de huidige vragenlijst. De vragen hoeven niet moeilijk te zijn. Het doel is puur om de medewerkers te dwingen om zich in te vinden.**  
R Ja precies, zo weet je zeker dat iedereen het heeft gelezen. Vind ik een goed idee ja.  
  
**O Welke informatie krijgen nieuwe medewerkers überhaupt over privacy?**R Eigenlijk, sowieso dat setje waar alles in staat..  
  
**O Kun je dat benoemen, of kunnen we er samen naar kijken?**R Ja de gedragscode geven we ook vaak mee bijvoorbeeld na het sollicitatiegesprek. Dat we zeggen van die kun je thuis alvast doorlezen. Ook al is er nog geen contract getekend, maar stel dat ze het ergens niet mee eens zijn, dan hoeft er dus niet eens te worden getekend. Op de eerste werkdag krijgen ze het hele setje dus ook de informatiemap.  
  
**O En met betrekking tot de privacy? In de informatiemap staat het volgende over privacy: ‘het privacy reglement regelt de privacy van persoonsgegevens van het personeel en van de vrijwilligers. In het reglement staan regels en afspraken die het recht op privacy van de vrijwilliger moeten beschermen.” Dus dit is eigenlijk heel specifiek gericht op de medewerkers. En het is een doorverwijzing naar het privacyreglement, maar niet het reglement zelf.**  
R Ja klopt.. Ehm we zijn heel erg bezig met het opslaan van documenten, maar er komt natuurlijk meer bij kijken.  
  
**O Heb je dit document wel eens gezien? Dit is het ‘Protocol omgaan met vertrouwelijke informatie, regio Zuid West Nederland. Het is zo’n 17 pagina’s lang, veel leeswerk dus. Ik wil hier één onderdeel van uitlichten; ‘Praktische richtlijnen’.**   
R Ja dit is een goeie. 1.40Ik denk dat ik het wel eens heb gelezen, maar het is niet iets dat we standaard aan de medewerkers geven volgens mij.. Ja sommige dingen die hierin staan benoemen we wel altijd.   
  
**O In de verdere interviews wil ik dit setje vooraf meegeven aan de medewerkers en het dan puntsgewijs doornemen. Ik denk namelijk dat er heel veel praktische zaken in staan die bij kunnen dragen aan die bewustwording waar we het eerder over hadden.**   
R Ja, dat lijkt mij heel goed.  
  
**O Ik heb nog een vraag over het datalekprotocol.. Wat kun je me daarover vertellen.**R Hahah, daar weet ik eigenlijk weinig van. Nee ik ken het protocol niet.. Maar ik weet dat als je e-mail gehackt wordt of iets dergelijks, dat je dan gelijk aan de bel moet trekken, maar dat zou ik dan eerlijk gezegd ter plekke moeten opzoeken.  
  
**O Okee. Ik heb dit document uit de Wbp gehaald, een soort schema over het herkennen van en handelen op een datalek, kijk het maar even door.**  
R Ja, wat goed.   
  
**O Dus dit is eigenlijk in het kort wanneer er sprake is van een datalek. Is dit weleens voorgekomen, heb je hier wel eens mee te maken gehad?**  
R Nee, eigenlijk niet.  
  
**O Wat zou jij zien als een datalek?**R Als iemand bijvoorbeeld wordt gehackt, via mail. Oh ja, dat is trouwens wel een keer gebeurd. Toen had er ergens iemand op zo’n stomme link geklikt van zo’n e-mail. Toen werden onze e-mails, van heel Vluchtelingenwerk geblokkeerd, toen stonden we op een zwarte lijst naar andere mensen. Dus anderen ontvingen onze mails niet.   
  
**O Was dat dan een hacker of een virus?**R Dat is denk ik een virus. En dan wordt je ter voorkoming van verspreiding geblokkeerd. En daar was dus heel snel, heel goed gehandeld vind ik zelf. Er werd ook goed gecommuniceerd. Maar dan kon je dus geen mails naar gmail of hotmail sturen. Naar sommige adressen en/of kon het wel, ik weet niet wat het verschil was. Maar daar was dus goed gehandeld. De gegevens van cliënten kwamen hierbij gelukkig niet in gevaar. Een datalek is er bij mij nooit geweest.  
  
**O Ik zat te denken he.. de eerste vraag is: ‘is er sprake van een inbreuk op de beveiliging?’. Dan vraag ik mij af, wat is een ‘inbreuk’. Een hacker bijvoorbeeld is hierbij heel duidelijk. Maar stel dat ik een scan maak van een identiteitsbewijs en ik stuur die naar mijn persoonlijke hotmail-account. Is dat dan ook een datalek? Is dat een inbreuk op de beveiliging?**   
R Ja gek eigenlijk.. Ja dat is een goeie..  
  
**O Bij een inbreuk denk je al heel snel aan grote gebeurtenissen en extreem..**R Ja, en je denkt ook gelijk aan externen. Maar ja, ik kan ook kwade bedoelingen hier hebben.   
  
**O En het kan ook zijn dat ik denk van nou, het kan geen kwaad. En ik stuur het bepaalde gegevens van de cliënt maar mijn persoonlijke mail om thuis voor hem aan de slag te gaan, met alleen goede bedoelingen..**  
R 1.42 Het is denk ik geen datalek, maar ik vind het wel een inbreuk, het mag niet. Je stuurt het naar jezelf, stel dat jij thuis een hacker hebt. Het is wel een beetje het verspreiden van privé gegevens van cliënten, en dat kan niet.   
  
**O Zullen we het schema uit de Wbp doornemen over het herkennen van een datalek?**R Dat is goed.  
  
**O Oke, we nemen het schema door met de situatie dat ik een email stuur naar mijn persoonlijke hotmail account. De eerste vraag is of er sprake is van een inbreuk op de persoonsgegevens en dat vond jij wel. De volgende vraag: ‘zijn bij de inbreuk persoonsgegevens verloren gegaan?’.**R Ja, ik vind het zo lastig..  
  
**O Stilte**R Want is het een inbreuk op de beveiliging..?  
  
**O Stilte**

**O Nou ik weet het ook niet O00% zeker, maar vanuit mijn interpretatie.. De beveiliging van de gegevens wordt bewaakt en gegarandeerd binnen VVS. VVS is ervoor gemaakt om een veilige omgeving te kunnen garanderen voor de gegevens van cliënten. Zodra jij buiten de veilige omgeving van VVS werkt, kan de beveiliging van de gegevens niet meer worden gegarandeerd..**  
R Ja dat is wel waar..  
  
**O Of er daadwerkelijk op de datalek gehandeld dient te worden is een tweede. In het schema word ook aandacht gegeven naar of het datalek al dan niet gemeld dient te worden. Er wordt dan gekeken naar wat er precies is gebeurd, wat de gevolgen kunnen zijn, met welke risico’s er rekening gehouden dient te worden en in hoeverre de verspreiding van gegevens en de gevolgen/risico’s beperkt kunnen worden. Als de verspreiding ‘te groot’ wordt en als er teveel risico is, dan ben je verplicht het te melden volgens het datalekprotocol. De meldplicht betekent voor jullie dat je het datalek moet melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens, het contact met hen zal niet jullie taak zijn, maar van de privacy consulent. Dus ik denk dat als je het overlegt met de privacy officer, dan kunnen zij beter inschatten welke actie er ondernomen dient te worden. Er is sinds kort een privacy team dat zich met dit soort zaken bezig houdt. Maar het is voor jullie dus wel belangrijk om te weten wanneer er sprake is van een datalek en wanneer deze gemeld dient te worden.**R Ja, we zouden daar meer over moeten weten. Dat vind ik ook wel een heel interessante.  
  
**O Er is een protocol voor ontwikkeld en ik denk ook en training. Ik heb een gesprek gehad met de privacy consultant van de regio Zuid West. Hij zei wel dat hierin een informatieoverdracht aan de teamleiders.**R Ik heb wel gehoord dat er een training komt.  
  
**O Oh ja dat zei hij inderdaad dat er begin R0O8 een training zou komen.**R Ja we hebben een mail gehad en dat ging inderdaad over privacy.  
  
**O Hij zei dat de training is bedoeld als een ‘train de trainer’. Dan krijgen jullie denk ik ook meet handvatten over hoe jullie de medewerkers hierin kunnen aansturen en begeleiden. Mijn onderzoek kan dienen als wat voorwerk voor de training. Zodat jullie vast weten wat de gebieden zijn waar jullie extra nadruk op moeten leggen. Goed, ik zal even uitzoeken wat het datalekprotocol precies is voor de regio Zuid West, als ik die heb gevonden stuur ik hem door.**R Ja fijn, dank je.  
  
**O Oke. Nou ik denk dat we alle onderwerpen wel hebben gehad. Even om te samenvatten.. We hebben het gehad over de algemene omgang mbt privacy, maatregelen die er zijn zoals het signalensysteem van VVS. We hebben het gehad over het gebruik van de gedeelde mappen voor de eerste huisvesting. Verder hebben we het gehad over het belang dat medewerkers al dan niet hechten aan het volgen van privacyregels. Ook hebben we het gehad over het privacyprotocol van de regio en het datalekprotocol. Zijn er nog onderwerpen die je hierin mist.**  
R Nee niet per se onderwerpen, waar ik nu wel aan denk is met bijvoorbeeld het opschonen van de dossiers.. we kunnen het nu wel weer doen, maar de vraag blijft hoe we het kunnen onderhouden.   
  
**O Heb je het dan over voorzieningen die ter beschikking worden gesteld, of de inzet van de medewerkers?**  
R Hoe bedoel je dat?  
  
**O Denk je dat het met de huidige voorzieningen haalbaar moet zijn om het gewenste resultaat te behalen, zolang alle medewerkers zich hiervoor volledig inzetten. Of denk je dat er meerdere of andere voorzieningen of hulpmiddelen moeten komen om het voor de medewerkers mogelijk te maken zich aan de regels te houden?**  
R Nee, ik denk dat het met de huidige voorzieningen wel haalbaar is. Zolang iedereen zich bewust is van het belang van het volgen van het privacyprotocol, ongeacht of je het ermee eens bent of niet. We moeten gewoon zorgen dat we alle neuzen dezelfde kant op hebben staan. Soms merk je ook dat mensen het al goed doen hoor. Maar wij moeten blijven benadrukken over de dossiers en de computers in de spreekkamers. Dat vind ik wel jammer, dat dat nog niet automatisch gaat. Dat zou ik graag anders zien.  
  
**O Ja. Dus je vindt dat alle voorzieningen die nodig zijn, beschikbaar zijn.**R Zeker, vooral als ik dit zie. Dit protocol is gewoon heel duidelijk en overzichtelijk.  
  
**O Dus dan zouden we ons vooral moeten richten op de kennis die de mensen überhaupt hebben over het protocol. De informatie die de mensen krijgen in de inwerkperiode is vaak al heel veel, en de informatie over privacy is soms nog wat vaag. Misschien dat dit al wat meer aanspreekt. Dus in eerste plaats dat de medewerkers er meer over weten, het belang ervan inzien, en zich in de dagelijkse werkzaamheden bewust zijn van hun handelen. Totdat dat punt is bereikt, blijft het voor jullie belangrijk om te blijven controleren en benadrukken. Met als doel dat dat uiteindelijk niet meer nodig is en het automatisch verloopt zoals je zei.**R Ja, klopt inderdaad.  
  
**O Heb jij verder nog iets dat je wilt vragen of aanvullen?**R Nou niet echt aan te vullen maar ik wil wel zeggen dat ik er enthousiast van wordt. Ik vind het onderwerp privacy sowieso interessant. Ik heb gelijk zin om dingen aan te pakken.  
  
**O Nou mooi, daarom zijn we hier! Bedankt voor je tijd**

## Bijlage 2 – Interview respondent 2

**Teamleider VW Vlaardingen   
  
O Onderzoeker  
R Respondent  
  
O Inleiding  
  
O Waar denk jij aan bij persoonsgegevens?**R Nou dan denk ik aan persoonsgegevens van personeel in ieder geval. Wij, teamleider en ik hebben allebei personeelsdossiers van medewerkers en die zitten bij beiden in een bureau die op slot kan. Die lades staan wel overdag open maar zodra wij niet aanwezig zijn, zijn die afgesloten. Dan hebben we nog personeelsgegevens in een grote ordner en die staat in een kast die altijd wordt afgesloten. Dus wat dat betreft ja beschermen wij dat op die manier.

Als ik dan denk aan persoonsgegevens van cliënten, werken we natuurlijk met het VVS systeem wat beschermd is door inlogcodes en het gebruik maken van een token. En cliënten hebben een handmatig dossier en die zit ook in een kast die elke dag wordt afgesloten. De post die we versturen is soms aangetekend, vooral post.

Nou ja dinsdag hadden we toevallig een vergadering waarin ook persoonsgegevens ter sprake kwam de privacybescherming. zijn we ook via een memo op een aantal zaken die we dus moeten aanpassen, heeft de teamleider waarschijnlijk ook over verteld.

**O Ja ik was gisteren bezig met voorbereiding en toen zag ik hem en heb ik hem geprint, voor als het nog ter sprake zou komen.**

R Nou daar staan dus ook een aantal zaken benoemd waar we op moeten letten dat we dus ook niet meer alles zomaar in VVS mogen laten maar vooral niet in de gedeelde mappen. Want is zo dat er echt heel veel persoonsgegevens in gedeelde map staan, en die hebben ze gisteren na het krijgen van die memo dus ook meteen allemaal verwijderd.

Dus ja dat heeft een van de vrijwilligers allemaal gedaan met de teamleider samen en vanochtend zijn we er nog mee bezig geweest. Nou ben ik alleen nog aan het navragen wat er nog verwijderd moeten worden uit het VVS want dat is niet helemaal duidelijk. Want ja, ik denk als het niet in gedeelde mappen mag hangen, mogen al die gegevens dan wel in VVS zitten? VVS is natuurlijk wel een beschermde beveiligde omgeving. Dus daar hebben we nog een beetje onze vraagtekens over maar daar wordt in ieder geval ja wel binnen de organisatie enorm aan gewerkt om daar om alles zo veilig mogelijk te beschermen. Zo veel mogelijk te beschermen.

**O En je zegt net, ja ik vraag me af of het wel in het VVS mag? Wanneer zeg jij dat het wel mag en wanneer niet?**

R Ja nou kijk het gaat erom, kijk je kan heel veel gegevens in VVS zetten zeg maar. Dus gewoon in het systeem zelf intikken zoals bankrekeningnummer en V nummer, die kan je allemaal in het format van de persoonsgegevens kwijt. Alleen hebben ze ons nu er op gewezen dat je geen bankpas als document mag opslaan in het VVS.

Maar ik vraag me dan af, ja geldt dat alleen voor bankpas of zijn er misschien meer documenten die je niet mag opslaan daarin? Maar de memo zegt alleen de bankpas en dat je bij de ID kaart. Ehm bij ID kaart kun je persoonsgegevens zeg maar via een app, ja via sjablonen kun je die dan verwijderen.

Maar ja, gaat dat om een bsn nummer van een ID bewijs of gaat het ook om het V nummer van het ID bewijs, dat staat dus niet duidelijk in de memo. Dus daar ben ik nog aan het uitzoeken maar die mevrouw die daarvoor nodig had was vanochtend in vergadering. Dus die gaat mij als het goed is vandaag nog terugbellen.

Kijk daar staat hier staat bijvoorbeeld dat die bankpas er niet in mag zitten.

**O Je mag het niet opslaan alleen het rekeningnummer.**

R Ja, maar en hier staat idee bewijzen alleen opslaan met behulp van een sjabloon, maar wat moet je dan weghalen van het ID bewijs. gaat het alleen om het V nummer of gaat het om ID bewijzen waar ook het BSN nummer op staat? Er wordt nergens iets gezegd over de BSN nummer, terwijl ik denk, wij slaan ook heel veel documenten op waar BSN nummers op staan. Dat is natuurlijk ook wel heel privacygevoelig.

**O Hier staat wel dat document en**

R Ja maar in gedeelde mappen. Maar mag je wel V nummers in VVS bewaren, dat is de vraag. Dus dat is niet helemaal duidelijk is dat ga ik nog even navragen.

**O Okey, daar ben je al mee bezig?**

R Ja daar ben ik mee bezig ja,dus dat laat ik jou wel weten als het bekend is.

**O En de documenten die je op slaat bijvoorbeeld als je denkt aan een bankpas of wat voor document dan ook, hoe maak je de afweging of je iets op slaat of niet?**

R Ja nou ja. Kijk wij hebben voor onszelf een keuze gemaakt wat wij belangrijke documenten vinden omdat je die regelmatig nodig hebt weet je, om die documenten en dat lijstje wat wij hebben samengesteld om die op te slaan in het VVS. Normaal gesproken bewaarden we daarvan kopieën in de handmatige dossiers. Maar ja in plaats daarvan digitaliseren we ze nu en zitten ze niet meer in de handmatige dossiers.

**O Kun je daar een aantal van noemen, van dat lijstje?**

R Ja nou dat is bijvoorbeeld het ID bewijs zeg maar, eh nou ja dat was de bankpas die ze dan nu verwijderd. Het zorg pasje, zodat we de zorgverzekeringsnummers hebben. Maar daar staat ook een BSN nummer op, mag dat dan weet je, dat is nog een beetje de vraag. We slaan nu ook op de brieven van het ministerie over de lening van DUO. En over de berichtgeving van de DUO dus wanneer de termijnen verlopen, die slaan we op. We slaan op het huurcontract we slaan op de informatie uit TVS. UWV inschrijving zit erin. Ja het eerste gehoor, nader gehoor, alle juridische beschikkingen slaan we ook allemaal op in VVS.

**O En als je die dingen opslaat heb je dan vooraf al een doel voor ogen waarom je die documenten opslaat?**

R Nou sowieso om digitaal de uitkering aan te vragen, daar hebben we natuurlijk alle documenten al voor nodig. En ja lopende de begeleiding hebben ook vaak nog documenten daaruit nodig. En dan om te voorkomen dat we dat continu moeten kopiëren, doen we het gewoon digitaal opslaan. Zodat je hem altijd voor handen hebt als je hem nodig hebt. Het UWV inschrijfbewijs heb ik bijvoorbeeld nodig als Stroomopwaarts erom vraagt en dan ja dan heb je hem gelijk al voor handen.

Vaak vergeten cliënten de DigiD code, want anders daarmee kun je hem steeds oproepen zeg maar. Maar ja dan heb je heel vaak als je hem dan nodig hebt dan zijn ze de codes van de DigiD vergeten en dan moet je eerst weer nieuwe DigiD aanvragen voordat je bij de inschrijvingsbewijs kan. Nou ja als we hem eenmaal hebben is natuurlijk handig als je hem gelijk opslaat. Hetzelfde als een cv, die hebben ze ook regelmatig nodig. Als wij geholpen hebben met het maken van een cv slaan wij hem ook op. Want het is gewoon handig tijdens de begeleiding, dat je die documenten gewoon steeds hebt.

**O Heb je wel eens gehoord van Need to know en Nice to know principe? Ik heb dat van de privacy-officer, ik heb dus een gesprek met hem gehad waarin hij dat noemde, en ik zag het ook in sommige stukken terugkomen. En dat er nu heel vaak wordt gewerkt vanuit Nice to know; het is handig als er een keer een vraag komt dan heb ik het voor handen. Maar ze willen eigenlijk werken vanuit need to know, de dingen die echt nodig zijn om je taak uit te voeren dat je die alleen opslaat. En dus niet de dingen die gewoon handig zijn. Doe je het echt voor je eigen gemak of voor de dienstverlening?**

**Als je daaraan denkt, vanuit dat uitgangspunt zie je dan?**

R Ja, dan kan er heel veel uit, wij slaan voornamelijk op voor de nice to know. Ja, dat denk ik wel.

**O En als je dan dingen opslaat, in hoeverre wordt daar rekening gehouden met hoelang je het bewaard?**

R 2.7 Ja ik denk dat bewaard wordt zolang de begeleiding loopt dat is 2 tot 3 jaar.

**O Dus alle stukken die worden opgeslagen die blijven gewoon staan?**

R Ja.

**O Want vanuit van de wet wordt er gezegd over de stukken die worden opgeslagen, er moet eerst een toets komen van is het echt nodig, om die stukken op te slaan. En dat je ze alleen opslaat voor de tijd dat je ze nodig hebt. Als je bijvoorbeeld een stuk nodig hebt om een bezwaar in te dienen en je hebt een antwoord op dat bezwaar, dan is het afgehandeld en kan dat stuk er uit.**

R Ja, dat deden wij wel zeg maar met de handmatige dossiers omdat je anders een hele dikke dossiers gaat krijgen als alles bewaard wordt, maar in het digitale ja. Weet je dan maakt het niet zoveel uit of er een oneindige lijst in staat maar ja natuurlijk zijn dat ook wel dingen wat je zegt. Als het alleen om zo'n bezwaar gaat dat je dan zo'n briefje nodig hebt, ja dan kun je hem d'r wel uit halen. Het nadeel is alleen dat begeleiders zelf geen documenten kunnen verwijderen uit VVS dat kunnen alleen de teamleiders, alleen de teamleiders hebben zo’n een afvalemmertje achter het document staan.

**O Wat vind je daarvan?**

R Nou vind ik enerzijds wel een beetje logisch anderzijds is het heel lastig want als er dan iets verwijderd moet worden dan moeten wij dat doen. Maar aan de andere kant denk ja dan voorkom je ook dat mensen dingen weg gaan gooien die eigenlijk niet weg mogen hè want dat risico loop je dan als er mensen zijn die dat misschien niet goed weten of er iets wel of niet bewaard mag worden. Ik weet ook niet wat wat de insteek is geweest van het verbouwen van VVS, waarom men dat niet kan zeg maar.

**O Zou je dat graag anders willen zien?**

R Ik zou willen zien dat ik zelf kan bepalen wie dat wel en niet zouden mogen. Een tussenweg. Ik ben het er wel mee eens dat niet iedereen die bevoegdheid heeft, maar het zou wel fijn zijn als er een aantal mensen meer zijn die die bevoegdheid wel hebben. En dat een team teamleider dan kan bepalen wie die mensen zijn zeg maar Ja dan heb je misschien wel ongelijke behandeling, maar je hebt ook ongelijkheid in rol en medewerkers. In dit geval zou ik de afweging maken en het niet erg vinden om onderscheid te maken.

**O Dan krijg je wel een beetje de ongelijkheid.**

R Ja dan heb je misschien wel ongelijke behandeling, maar je hebt ook ongelijkheid in rol en medewerkers. In dit geval zou ik de afweging maken en het niet erg vinden om onderscheid te maken.

**O Dat je zelf kan inschatten welke medewerkers daar inzicht voor hebben.**

**En met betrekking tot het delen van gegevens, kun je daar iets over zeggen?**

R Het delen van gegevens, nou ja door VVS deel je natuurlijk heel veel gegevens maar dat hangt ook af van de rollen. En dat was heel slordig geregeld maar dat heeft de VVS medewerkster vanuit de regiokantoor heeft dat helemaal opnieuw opgezet dat iedereen nu zeg maar bepaalde rollen heeft, waardoor die alleen in z'n eigen dossiers kan of alleen in de dossiers van de locatie. Maar er waren dus mensen die hadden als medewerker een rol gekregen waarbij ze heel landelijk konden kijken naar dossiers. nou dat is natuurlijk niet de bedoeling, als jij in Vlaardingen werkt is het voldoende als jij alleen toegang hebt tot de Vlaardingse dossiers. Nou is er een rol voor bijvoorbeeld een maatschappelijk begeleider die kan dan alleen in z'n eigen dossiers, degene waar jij een product op hebt staan. Nu vinden wij dat niet voldoende omdat al onze medewerkers ook spreekuur draaien en dus bij alle medewerkers van Vlaardingen moet komen. Dus nu hebben we elke begeleider zeg maar de rol gegeven dat ie spreekuur kan draaien. Dus de spreekuurmedewerker, dat heet Medewerker Info en Advies integratie, dus dan kun je in alle dossiers van Vlaardingen en dan hebben we iedereen de ogen geven als Maatschappelijk Begeleider Integratie. Dan kun je dus ook in de dossiers van jou zelf zeg maar, wat jij als product hebt.

**O Oké maar maar als je die Medewerker Info en Advies hebt dan kun je ook al in je in je eigen dossiers.**

R Ja maar Maatschappelijk Begeleider heeft dan weer net weer andere dingetjes, ja de bevoegdheden, die ook nodig hebt dan kun je dus.

**O Medewerker Info en Advies heeft wel toegang maar niet 100 procent, maar in ieder geval voldoende om het spreekuur draaiende te houden**

R Ja, juist. Maar dan hebben ze met die 2 rollen samen precies voldoende toegang wat ze nodig hebben om de taak uit te voeren.

**O En de begeleider die geen toegang heeft, op welke punten heeft die persoon geen toegang als contactpersoon zijnde?**

R Als maatschappelijk begeleider? Nou ja onder andere dus het niet kunnen verwijderen van documenten. Ze kunnen dus ook niet landelijk kijken dat kunnen bijvoorbeeld teamleiders wel, als je een functie van teamleider hebt kun je wel landelijk in de dossiers. Een nieuw dossier aanmaken kunnen zij niet, dat kunnen ook alleen de teamleiders. Bijvoorbeeld er is kind geboren in jouw gezin wat jij begeleidt, dan moeten wij dat kind toevoegen dat kan dus een begeleider niet.

**O Ja oké dus dan komt dat op het verschil tussen een begeleider en teamleider.**

R Ja.

**O oké en delen met de derden?**

R Ja gegevens delen met derden dat doen we alleen met toestemming van de cliënt.

**O Ik wil straks even terugkomen op die toestemming, maar gegevens delen met derden dat doen we alleen met toestemming van de cliënt. En om welke gegevens gaat dat?**

R Nou kijk bijvoorbeeld als een cliënt op spreekuur komt en een afspraak heeft met z'n contactpersoon en er moet bijvoorbeeld iets aangevraagd worden ja dat doe je eigenlijk allemaal samen met je cliënt. Dus op het moment dat je dan formulieren invult voor een andere organisatie dan geeft de cliënt daarmee toestemming dat die gegevens dan gedeeld worden want anders kun je zo'n aanvraag niet doen. Ja en als je gaat bellen voor een cliënt naar een organisatie dan is de cliënt daarbij of misschien komt de cliënt later. Of weet je als de cliënt eerder geweest is en je gaat het daarna doen moet je wel altijd aan de cliënt vragen van vind je het goed hè als ik voor jou ga bellen en dan die informatie vertel of opstuur of via de mail deel. Weet je dat moet je wel allemaal met je cliënten afstemmen.

**O Dus het gaat dan om gegevens die nodig zijn om de taak uit te voeren die je op dat moment voor de cliënt doet?**

R Ja, ja. Maar goed wij worden ook wel eens gebeld door bijvoorbeeld de gemeente en die willen dan een cliënt bereiken maar hebben ze geen goed telefoonnummer en dan vragen ze kun jij ons telefoonnummer geven. Nou als ze dat aan mij vragen dan doe ik dat niet, dan zeg ik welk telefoonnummer heb je en dan kijk ik of het matcht of niet. En dan zeg ik ja sorry je hebt verkeerde nummer. En dan gaan wij aan de cliënt vragen of wij het juiste telefoonnummer mogen geven dan maar je mag toch niet of zo maar zelf doorgeven. hetzelfde als instanties of cliënten vragen naar telefoonnummers van medewerkers geven wij ook nooit. De medewerker bepaalt in principe zelf aan welke instanties die z'n eigen nummer geeft, maar aan cliënten mag sowieso niemand een eigen geven. Sommigen doen het wel maar dat zijn dan taalcoaches bijvoorbeeld, omdat dat niet anders kan hè die moeten we elkaar echt kunnen bereiken. Of een huisvestings begeleider die veelal vanuit huis de afspraken maakt met cliënten. Kijk dan is het een ander verhaal dan is het wel handig als ze je nummer hebben.

**O Dus er is ook een regel dat is ook niet mag?**

R Ja, met maatschappelijk begeleiders hebben wij afgesproken dat die niet hun prive nummer mogen geven. Kijk of men het doet of niet dat is een tweede. Maar wij zeggen wel nooit geven, anders wordt je ook in het weekend gebeld en 's avonds en daar zit je niet op te wachten.

**O Ik moet ook zeggen ik heb het soms ook wel eens vooral met Eritrese cliënten, omdat ze het gevoel hebben dat de lijnen korter zijn dat ze zeggen van oh geef anders even je nummer. En dan zeg ik ook dat mag niet, want ik ben hier aan het werk, maar ik wist niet dat het van hieruit ook wordt gezegd.**

R Ja wij zeggen gewoon tegen iedereen: nooit je nummer geven.

**O Kom ik weer even terug op de toestemming wat je zei, kun je daar meer over vertellen?**

R Nou ja een cliënt tekent een toestemmingsverklaring voor het VVS en VVS wordt natuurlijk al aangemaakt in het AZC en dan tekent die daar. Als dat niet het geval is dan moet die bij ons alsnog tekenen en dat is sowieso voor het opslaan van alle gegevens in het in het VVS systeem zeg maar.

**O Is dat deze?**

R Nee dat is niet deze nee, hij zit in VVS je kan het uitprinten van VVS. Ik zal hem laten zien maar dat is puur voor het opslaan van gegevens in VVS, toestemmingsverklaring. Even denken hoor. De mensen die gebruik maken van een taalcoach traject die tekenen op inschrijfformulier, het intake formulier, en ook bij het taalcentrum die tekenen ook op het  intakeformulier dat hun gegevens worden opgeslagen in VVS.

**O Dus voordat de werkzaamheden beginnen wordt gevraagd om dat om te tekenen?**

R Bij het intakegesprek wordt er gelijk een handtekening gevraagd voor het opslaan van gegevens in VVS, er staat een kopje boven een tekst die leg je uit aan de deelnemers en die tekenen dan daarvoor dat het opgeslagen wordt ja.

**O Ik heb in de in de WBP gelezen en ook in AVG, die wetgeving, daar word toestemming uitgelegd als een cliënt toestemming geeft dan moet je zeker weten dat dit eenduidig is dat de cliënt precies weet waar het over gaat en dus ook zelf die afweging kan maken. Hoe ondervangen jullie dat hier, want er is vaak wel een taalbarrière.**

R Ja we proberen zo goed mogelijk uit te leggen en het liefst natuurlijk met een tolk die kan vertellen waarvoor de cliënt z'n handtekening zet. Maar dat geldt natuurlijk voor alles waar wij cliënten voor laten tekenen, ze moeten natuurlijk wel alles weten waar ze waarvoor ze de handtekening zetten. Dus dat proberen wij zoveel mogelijk op te vangen met vrijwillige vertalers en tolken. Als we niet overtuigd zijn dat ie het begrepen heeft, dan laten we ook niet tekenen.

**O Dus jullie zorgen er wel voor dat het in hun eigen taal eerst wordt overlegd?**

R In principe wel. Maar soms kunnen mensen wel Nederlands of soms Engels of zo weet je wel dan proberen we het op die manier te doen.

**O Er is een formulier Verklaring Privacy en Klachten, die ook beschikbaar is in 24,25 talen geloof ik. Ook in Arabisch en Tigrinya wat nu de grootste groepen zijn. Er is dus een formulier over privacy die in eigen taal kan worden aangeboden, wist je daar iets van?**

R Nee, ik wist eerst niet dat de toestemmingsverklaring in verschillende talen beschikbaar is. Zodra ik dat hoorde hebben we ze gelijk ingezet.

**O Want ik was vorige week bij die privacy officer en toen zei die dat, dus hij vroeg al wist je dat niet? Dus ik zei nee. Dus hij vroeg of jullie dat dan wel wisten dus ik zei al, ik weet het niet want het is nooit ter sprake gekomen. Als ze het weten zullen er vast gebruik van maken, maar dan ga ik hem opzoeken in Arabisch en Tigrinya, dat jullie die 2 in ieder geval hebben.**

**Je zei net dat sommige dingen worden opgeslagen in VVS. Ik had het net met de teamleider ook over hoe documenten worden opgeslagen door de medewerkers. Want als je het inscant komt het eerst op de computer terecht, hoe gaat dat proces?**

R Nou documenten worden gescant en opgeslagen in de map ‘eerste vestiging’, dit is een gedeelde map. Zodra het VVS dossier dan van het asielzoekerscentrum naar Vlaardingen is verhuist, zetten we de documenten in VVS en verwijderen we het uit de gedeelde map. Maar dat verwijderen werd dus niet altijd gedaan, dus die map stond helemaal vol. Het dossier verhuist pas als de cliënt ook daadwerkelijk verhuisd en dat is 2 weken na aankomst, dus die documenten staan 2 weken lang in die gedeelde map. Daar moeten we nu dus iets anders voor bedenken want dat mag niet meer.

Dus ik denk dat ze dat allemaal naar ons moeten mailen, en dan moeten wij dat in een map zetten. Wij moeten het dan ook in VVS zetten maar ja dat is dan weer een extra taak voor ons. Dat is heel onhandig.

**O Dus daar zou je eigenlijk een betere oplossing voor willen?**

R Ja of een begeleider moet het.. Nee dat kan ook niet kan niet, je kan het niet in een mail laten staan.

**O Er zijn dus geen gedeelde mappen maar die alleen worden gedeeld binnen Vlaardingen?**

R Nee, dat zei ik ook tegen de teamleider  dinsdag toen we het hoorden bij die vergadering. Ik zei of we moeten een Vlaardinger map met een slotje daarop, maar dan moet je weer heel goed opletten hè dat als er personeelswijzigingen zijn moeten we dus elke keer bij het bij het ICT moet je dus navragen dat diegene ook toegang krijgen tot die map.

**O En dat is veel werk?**

R Nou nee, niet veel, minder dan dat wij het zelf moeten gaan doen, dus ik denk dat we wel naar een dergelijke oplossing moeten.

**O is daar van hogerop al een optie of een alternatief voor gegeven?**

R Nee.

**O Dus jullie zijn zelf een beetje zoekende nu?**

R Ja, omdat we het ook pas dinsdag gehoord hebben natuurlijk.

**O Wij hebben een tijdje geleden ook gehad over dat akkoord op VVS, dat wanneer je nieuw bent in VVS, komt er zo’n pop-up, kun je daar iets meer over vertellen?**

R Daarmee geef je aan dat je dus het privacybeleid van VVS gelezen hebt maar het is natuurlijk heel makkelijk om gewoon ja te klikken terwijl niemand het gelezen heeft, snap je. Dus ja waar ik wel heel graag naar toe wil is dat we dus een soort controle check doen, binnen het inwerkprogramma of iemand het wel gelezen heeft. Daar is een collega van mij, collega teamleider die is bezig met opzetten van een nieuw inwerkprogramma en ik heb dus haar gevraagd of een dergelijk onderdeel daarin meegenomen kan worden zeg maar. Dus daar zou ze naar kijken.

**O Oh nou ik dacht ik heb een document wat ik kan maken voor jullie naar aanleiding van deze scriptie.**R Nou dat mag ook, daar heb ik het ook wel over gehad want ja zij komt daar voorlopig niet aan toe. En toen zei ik wel van dat er dus bij ons een stagiaire inderdaad haar afstuderen doet, dat het ook iets kan zijn wat voor jou als eindresultaat zo'n soort document zou kunnen zijn zeg maar. Dat het sowieso op een rijtje staat welke documenten alle nieuwe medewerkers gelezen zouden moeten hebben qua privacy, hè daar zouden we een lijstje van moeten hebben. En dan iets, een document, waarmee je kan checken of het ook gelezen is. Ja simpel 10 vraagjes, wat betekent dit of waar vind je dat of dat. Dan moet je het lezen om de antwoorden te kunnen geven.

**O Een simpele vragenlijst zou je goed vinden.**

R. Ja, dat zou een heel mooi systeem zijn. Ik weet niet of jij daar in jouw stuk naar toe gaat werken om zoiets te bereiken.

**O Nou ja, het is een onderdeel ervan want ik heb het wel veel over bewustwording.**

R Ja, want ik ga dan ook zeker alle bestaande mensen ook nog even die test laten doen. Dat vind ik wel een gemis dat daar nu wel weinig aandacht aan besteed wordt.

**O Hoe gaat dat nu met de documenten?**

R Nu geef ik de documenten, dus ze krijgen de documenten in VVS voor zich. Maar als iemand het weg klikt, dan is dat niet te controleren. Ik geef bepaalde documenten, zoals waar bepaalde protocollen in staan omtrent de privacy, maar je weet niet of het wordt gelezen. Wat ik meegeef is een vrijwilligersinformatiemap voor nieuwe medewerkers en hier zit een verwijzing in naar de privacyprotocollen.

**O Ik heb net gekeken naar de informatiemap, hier staat maar één stuk in over privacy, maar daar gaat het erover dat het privacyprotocol m.b.t. de privacy van de medewerkers/collega’s op het intranet staat.**

R Ja inderdaad, dat gaat inderdaad niet echt over de werkzaamheden m.b.t. de cliënten.

**O Ik heb hier deze 2 stukken, ik weet niet precies meer waar dit stond, maar dit gaat puur over VVS. Dit geef je dus ook mee?**

R Nee, dit krijgen ze niet mee.

**\**De partijen nemen documenten door\****

**O En deze: Protocol omgaan met vertrouwelijke informatie..**

R Die geven we dus niet mee.

**O Dit is dus het ‘het echte privacy protocol’. Alles m.b.t. privacy staat hierin uitgebreid en specifiek omschreven. Dit is vooral gericht op de praktijk en op de dagelijkse werkzaamheden. Ik geef deze dan ook mee aan de medewerkers voordat ik een interview houd, zodat ze dit door kunnen lezen om te kijken of en in hoeverre zij zich ook hieraan houden. Dit is een goed middel om snel uit te leggen wat er van hen wordt verwacht.**

R Dit is inderdaad wel een perfect stuk. Dit moeten wij voortaan ook gaan uitdelen en met name de aandacht richten op 4.3; richtlijnen voor de dagelijkse werkzaamheden.

**O Dat denk ik wel ja. Dit is wel een belangrijk document om eens gelezen te hebben.**

R Wordt hier niet naar verwezen via dat stukje over privacy in die informatiemap?

**O Volgens mij niet, ik pak het er even bij.**

R Op bepaalde stukjes wijzen we ze elk werkoverleg op, bijv. dat er gen briefjes op je bureau liggen enzo. Sessie vergrendelen als je de computer verlaat, dat doet niemand, ik zelf ook niet.

***\*R leest binnensmonds een aantal punten uit het document\****

R Deze punten doen we wel allemaal. Archiefkasten, waar ook dossiers in liggen die kunnen op slot. Ja deze punten doen we wel allemaal. Mag ik dit exemplaar ook houden??

**O Jazeker.**

R Deze ga ik nog eens rustig doornemen. Heeft de andere teamleider dit document al gezien?

**O Nee nog niet**

R Nee slordig hè, echt slecht eigenlijk, allebei kennen we het niet.

**O Vergrendelen van het beeldscherm dat doe je dus niet?**

R Nee.

**O Dus als ik kijk naar het stuk over privacy in de informatiemap die jullie meegeven:**

R Citeert: ‘*Privacyreglementen persoonsgegevens van het personeel, daarmee dus ook van de vrijwilligers, in het reglement staan spelregels…*’ Ja daarmee kom je dus alleen bij deze documenten op het intranet, en deze gaan alleen over het personeel.. Je zou verwachten dat je dan bij zo een document zou moeten komen dat jij me nu geeft. Dat er dus ook iets zou staan over privacygegevens van je cliënten. Dat is wel een misser in de informatiemap. Maar dit document kan ik wel meegeven aan de collega die de informatiemap kan aanpassen, want dit hoort daar in te zitten. Ik weet niet in hoeverre iedereen de informatiemap gebruikt, ik gebruik het altijd wel omdat het zo voorgeschreven is. Dat moet nu dus aangepast worden.

**O Maar jouw collega teamleider doet dit dus voor heel Zuid-West?**

R Nou, in ieder geval voor Maaspoort, dus onze subregio. Daar gaat zij een nieuw inwerkprogramma voor maken. Ik weet niet of dat voor heel Zuid-West zal zijn.

**O Dus de protocollen die er nu worden meegegeven, die zijn dus niet helemaal compleet.**

R Ja want dit Protocol wat jij gebruikt wordt dus niet meegegeven. Wij geven lang niet alles mee, maar bij heel veel word dus verwezen. dus dat zou een toevoeging moeten zijn dat er in de informatiemap ook verwezen wordt naar dit protocol.

**O Als je denkt aan die verwijzingen, hoe groot acht je de kans dat men dit ook echt op zoekt?**

R Dat hangt van de persoon af, dat ben ik ook met je eens.

**O Moet je daar dan van te voren rekening mee houden? Hoe zou je dit kunnen opvangen? Ervan uitgaande dat men dit niet uit zichzelf uitzoekt.**

R Nou ja, door in dat inwerkprogramma er verder aandacht aan te besteden.

**O En dit document misschien ook al meegeven.**

R Ja nou, ik ben een beetje tegen dit soort pakketten papierwerk als dit ook digitaal te lezen valt, snap je?

**O Oké, dus dat is vanuit praktische overwegingen?**

R Ja, nou ja goed, dan moet je wel zeker weten dat er daadwerkelijk hier naartoe verwezen wordt en dat het ook echt wordt gelezen.

**O Dus je kiest dan toch wel voor een doorverwijzing naar de digitale omgeving?**

R Ja, ik ben wel voorstander van doorverwijzen naar intranet, omdat ik het zonde vind om hele pakken papier mee te geven. Terwijl men dat of niet, of maar de helft ervan leest. Of we zouden ook de belangrijkste punten eruit kunnen halen, het samenvatten en er een compacter pakket van kunnen maken.

**O Misschien met dit document, ik heb nu alleen de praktische richtlijnen er uit gehaald, dus misschien kan hier een samenvatting van gemaakt worden.**

R Maar dit zijn maar 3 pagina’s, dat is niet erg, maar het hele protocol is 17 pagina’s.

**O Dus die praktische richtlijnen, die zouden kunnen worden toegevoegd?**

R Ja, ik vind het sowieso handig om die praktische richtlijnen mee te geven aan nieuwe medewerkers. Maar ja, als jij zegt dat er nog meer handige punten in staan, dan moet er toch op een bepaalde manier naar verwezen worden, dat ze de rest van het document in ieder geval één keer gelezen hebben.

**O Ja, een doorverwijzing lijkt me sowieso handig. En dat je zelf een selectie maakt wat je écht moet weten en de rest is handig om in ieder geval één keer door te lezen. En dat je de dingen die echt belangrijk zijn zelf aanlevert, zoals deze richtlijnen.**

R Ja. Precies. Zoiets.

**O Dus wat er nu in het inwerkprogramma mist.. Die doorverwijzingen zijn er, niet compleet, dus die doorverwijzingen moeten compleet zijn. En de belangrijkste dingen moet worden uitgelicht en worden aangeleverd om het makkelijker te maken.**

R Ja, inderdaad, zodat de kans wordt vergroot dat men het ook leest.

**O We hebben het al gehad over het controleren van het lezen van het informatiepakket. Als je kijkt naar de dagelijkse werkzaamheden, zoals clear screen en het vergrendelen van computers. Hoe kun je men ertoe bewegen om dat ook daadwerkelijk te doen.**

R Ja.. Nou ja, door ze er continu op te wijzen. We merken dat er in de praktijk heel slecht mee omgegaan wordt terwijl we elke 14 dagen teamoverleg hebben waarin dit elke keer wordt benoemd.

**O Wat wordt er precies benoemd?**

R Dat er altijd in de spreekkamers de bureau´s vol staan met privacygegevens. En alles wat we vinden gedurende de week aan briefjes met telefoonnummers, namen en adressen. Die vegen we bij elkaar van alle bureau´s en die bewaren we voor het teamoverleg. Het benoemen hielp niet, dus hebben we een andere aanpak bedacht. Men herkent zijn eigen handschrift en zo wijzen we ze er steeds op, maar we merken dat dit nog niet voldoende helpt. Misschien moeten we zelfs concreet kijken wie op een bepaalde dag een bepaalde cliënt heeft geholpen om het personeel individueel aan te spreken.

**O Dus jullie denken wel al na over manieren om dit probleem tegen te gaan?**

R Ja, maar de briefjes op de bureaus is een probleem waar ik al jaren tegen aan loop. Dit blijft gewoon gebeuren.

**O En waar zou het vandaan komen, dat dit zo veel blijft gebeuren?**

R Ik vind het gewoon gemakzucht en slordigheid. Ik heb ook een bureau vol liggen met briefjes met wie ik moet bellen en wat ik moet doen, maar wanneer ik naar huis ga dan zijn al die briefjes van mijn bureau af.

**O Hoe kan het dat jij er wel aan denkt om die briefjes op te ruimen?**

R Misschien omdat ik me er bewuster van ben? Ik weet het niet.

**O Bewuster van de regels?**

R Misschien omdat ik me er bewuster van ben, van de regels? Ik ben gewoon een opgeruimd typetje. Mijn bureau moet gewoon schoon zijn als ik naar huis ga. Ik weet niet waardoor het komt, ik denk toch wel dat het vooral gemakzucht is. En een stukje bewustwording, dat ze niet beseffen wat ze ermee aan kunnen richten.

**O Doe je het zelf omdat je de regels volgt of omdat je het zelf belangrijk vind?**

R Omdat ik het zelf belangrijk vind.

**O Denk je dat daar een verschil in kan zitten met de invloed die dat heeft?**

R Dat denk ik wel. Als mensen zich bewuster worden van hoe belangrijk het is, dan denk ik wel dat dat verbeterd.

**O Dus het zou ook zo kunnen zijn dat sommige mensen het belang er niet zo van inzien. Dat zou 1 van de oorzaken kunnen zijn.**

R Ja dat denk ik. Misschien zou ik dat eens moeten vragen in het teamoverleg. Ga je ook nog medewerkers interviewen?

**O Ja, stagiaires en vrijwilligers.**

R Oh, dus jij gaat dit ook aan hen vragen?

**O Ja, dit ga ik ook aan hen vragen. Met jullie als teamleiders heb ik het vooral over de grote lijnen, maar ik wil hen ook persoonlijk vragen hoe ze met briefjes werken, of hoe ze met de spreekkamers werken bijvoorbeeld.**

R Ja, misschien moeten we gewoon elke dag iemand aanwijzen die alle computers afsluit en alle documenten verwijderd van het bureaublad. Ik denk dat we daar uiteindelijk naartoe moeten als dit niet verbeterd. Als ze dit zelf niet doen. Dit gebeurt vaak ook in de hectiek van de dag hoor. En ik denk ook niet dat iedereen het zich beseft dat als je iets download dat dit meteen opgeslagen staat in de computer. Men download een document, print het uit, en sluit het af. Maar ze hebben er geen erg in dat dit document al ergens automatisch opgeslagen is. 9/10 is dat op het bureaublad. Ik denk dat niet iedereen zich hier bewust van is.

**O Het is dus ook een beetje de kennis op computergebied dat dan ontbreekt.**

R Juist, niet al onze medewerkers hebben kennis op computergebied, dus die realiseren zich dat niet. En het is dan nog niet eens zozeer dat het in de ‘downloads’ map staat, maar het is wel erg dat het op het bureaublad staat. De ‘downloads’ map is ook al niet goed, want het staat toch op de computer, maar die map klik je niet zo snel op. Als jij voor mij in de spreekkamer zit en ik kom daarna binnen, dan kan ik zo al die documenten van het bureaublad openen. Dat moet echt niet kunnen.

We hebben zelfs gehad dat er inlogcodes van mensen opgeslagen stonden op de computer. Er was gebruik gemaakt van de functie ‘ gebruikersnaam en wachtwoord onthouden’. Ik wilde inloggen in het systeem en er stond al iemand ingelogd.

**O Weet je toevallig of dat iemand was die niet zo veel kennis heeft van computers of was het een bewuste keuze?**

R Ik wist niet wie diegene geholpen had, dat ben ik niet nagegaan. Maar toen gingen we dus kijken waar er al opgeslagen wachtwoorden voor waren, schijnbaar kun je dit inzien op de computer, maar daar stonden wel 5 of 6 mensen waar wachtwoorden van waren opgeslagen. 1 bij ING, 1 bij Eneco, 1 bij DSW, daar kon je allemaal zó in.

Of bijvoorbeeld privé e-mails. Soms krijgen cliënten mailtjes toegestuurd en weten ze niet wat ze daarmee moeten doen, dus dan loggen ze in de spreekkamer in met hun begeleider en dan wordt het wachtwoord ook wel eens onthouden, dus er stond een yahoo adres in, een gmail adres.. Dat is slecht hoor.

**O Jazeker, ieder ander daarna heeft inzicht en dan kom je ook weer op dat need-to-know/nice-to-know, het is helemaal niet nodig om die codes te hebben dus dat moet je ook niet willen.**

R Nee het heeft totaal geen zin om dit op je werk op te slaan.

**O Dat vind ik wel interessant. Ik vraag me dan af of dat dan per ongeluk is geweest of dat het een bewuste keuze is geweest.**

R Nou, misschien is dat wel iemand die inderdaad weinig verstand van computers heeft en denkt dat dat nodig is omdat het anders niet opent. We hebben wel te maken met medewerkers die boven een bepaalde leeftijd zitten, die helemaal niet met de digitale wereld opgegroeid zijn. Daar moet je wel rekening mee houden, dus dat zou kunnen.

**O Zie je er iets in om daar extra aandacht aan te besteden aan die medewerkers die daar meer moeite mee hebben?**

R Dat denk ik wel. Als je ze er alleen in de groep op wijst, dan durft men niet te zeggen ik begrijp niet wat je bedoelt.

**O Dus er zou wat meer 1 op 1 aandacht aan besteedt moeten worden.**

R Ja, daarom zouden we ook bewust moeten controleren wie het heeft gedaan op de dag dat je het hebt ontdekt. Je kunt precies zijn wanneer een document is opgeslagen en je weet precies wie er toen afspraken had. Dan kun je echt gericht 1 op 1 een persoon aanspreken. Dan kom je er pas achter of iemand zich er bewust van is of niet.

**O Dan kun je ook gericht uitleggen wat die persoon niet goed doet en hoe het dan wel moet.**

R Ja, maar weet je, het kan ook door de haast komen. Van de ene naar de andere afspraak.. Het heeft met veel factoren te maken denk ik.   
Maar ik denk dat het belangrijk is dat wij elke dag aan het eind van de dag in ieder geval de bureaubladen screenen. Het doel is dat iedereen dit zelfstandig doet, maar tot die tijd zullen wij moeten blijven controleren.

**O Dus controles op de bureaubladen en opgeslagen documenten.**

R Ja, klopt.

**O Ik wil het nog graag hebben over ‘datalek’. Wat weet jij hierover?**

R In ieder geval dat het benoemd is in de memo van de gedeelde mappen. Dat dat een heel groot datalek is. Verder durf ik het niet te zeggen, maar ik snap het wel. Ik snap meteen dat dat een datalek is.

**O Wat is een datalek?**

R Dat er gegevens bij mensen onder ogen komen die niet voor die mensen bedoeld zijn. Dat lijkt mij een datalek.

**O Wat gebeurt er als er een datalek is? Hoe achterhaal je een datalek?**

R Als mensen misbruik maken van de gegevens? Als er iets met die gegevens gebeurd?

**O Misbruik op welke manier?**

R Nou ja, ze zijn er nu achter gekomen omdat de privacy nu heel hoog op de prioriteitenlijst staat van het management, waardoor ze nu overal zoeken waar een datalek zou kunnen voorkomen. Zo zijn ze hier op gestruikeld. Maar als ze dat niet gedaan hadden.. Tja wanneer kom je er dan achter? Dat is dan toch pas als gegevens op straat komen te liggen en als anderen op een verkeerde manier gebruik hebben gemaakt van die gegevens.

**O Kun je daar een voorbeeld van geven?**

R Je kunt bijvoorbeeld met iemand zijn burgerservicenummer en kopiën van documenten al beginnen aan een baan.

**O Stel iemand komt in het bezit van een bsn-nummer, hoe kan het gebeuren dat zo’n bsn-nummer op straat terecht komt?**

R Om een voorbeeld te noemen; we hadden die eerste vestigingsscan, daar zitten kopiën van verblijfsvergunningen in, dit zijn gekleurde versies. Als je een expert ben dan denk ik dat je daar al een vals ID van kunt maken.

In die eerste vestigingsscan, daar zit dus ook het bsn-nummer tussen. Dan heb je dus én een bsn-nummer, en een kopie verblijfsvergunning. Dan is het erg simpel om er met iemand zijn identiteit vandoor te gaan. En onder die identiteit te gaan werken bijvoorbeeld, hier zijn namelijk een bsn-nummer en een verblijfsvergunning voor nodig. Als je hier illegaal bent, dan ben je daar wel gebaat bij.

**O Dus dan heb je het over de documenten die in gedeelde mappen worden opgeslagen? Dit is in te zien bij Vluchtelingenwerk. Dan ben ik op zoek naar op welke manier deze dan op straat terechtkomen?**

R Bijvoorbeeld omdat een onbetrouwbaar persoon bij Vluchtelingenwerk werkzaam is. Dar zou kunnen zonder dat we het weten. Het kan ook zijn dat een medewerker met ruzie vertrekt bij Vluchtelingenwerk en dat deze persoon nog niet is afgemeld in het systeem, waardoor deze persoon nog wel toegang heeft tot alle data.

**O Dus het afmelden van oud medewerkers is dus erg belangrijk.**

R Wat heel belangrijk is, als iemand stopt, dan meld ik onmiddellijk VVS af. De token is het eerste wat ik gelijk blokkeer. Want het is niet de bedoeling dat iemand boos zijn token mee naar huis neemt.

Van ons moeten de tokens al verplicht hier in het pand achtergelaten moeten worden. Er is 1 iemand die hem mee mag nemen omdat hij op 2 locaties werkt. Dat is 1 van de vertalers.

**O Maar dat is dus met uitzondering en onderlinge afspraken. Dus dat zijn al maatregelen die jullie nemen om een datalek te voorkomen.   
Stel een medewerker maakt gebruik van zijn persoonlijke e-mail om kopieen te versturen van verzekeringspasje van een cliënt. Is dit een datalek?**

R In principe heeft toch niemand toegang tot jou e-mail?

**O Nee, in principe niet.. Maar als ik wordt gehackt? Daarmee wil ik zeggen dat zo’n datalek, ook iets heel kleins en van binnenuit kan zijn. Ik had het net met een van de teamleiders erover en die noemde al dat er eens een virus was of een hack.**

R Ja, dat klopt. We hebben heel lang geen hotmail accounts kunnen gebruiken. Maar nu, als ik in mijn privé hotmailaccount inlog en ik wil een bestand openen, dan kan dat niet. Hier op de locatie kan ik geen bestanden via mijn hotmailaccount downloaden, dit is geblokkeerd.

**O Oh, ik kan dat wel. Ik heb deze documenten zojuist nog vanuit mijn hotmail account geprint.**

R Dat is raar, ik kan dat niet. Ik dacht dat dit beschermd was na die crash, die is begonnen bij de hotmail accounts. Toen konden we sowieso heel lang niet mailen geen e-mails ontvangen van hotmailadressen. Dit is een hele periode geblokkeerd geweest. Sindsdien krijg ik mijn bestanden niet geopend. Dat vind ik wel raar dan dat jij daar wel bij kan.

**O Stel dat er een datalek wordt geconstateerd, wat doe je dan? Hoe ga je daarmee om?**

R Geen idee, ik heb het nog nooit meegemaakt.

**O Heb je wel eens gehoord van het datalekprotocol?**

R Nee.

**O Er is een protocol ontwikkeld voor teamleiders.**

R Ik zou natuurlijk meteen mijn regiomanager bellen. Maar ik wist niet dat er een protocol voor was.

**O En op welk moment neem je die stap om haar te bellen?**

R Ja, wanneer weet ik dat er een datalek is?

**O Wanneer er iets aan de hand is, hoe beslis je dat er iets is wat je moet melden?**

R Ik denk wel eerst dmv een overleg met de andere teamleider en de senior teamleider. Als we dan samen tot de conclusie komen dat er iets fout zit.

**O Die senior teamleider die zit wat dichterbij natuurlijk.**

R Ja, die zit dichterbij, maar je vraagt ook feedback aan je collega’s. Je moet wel zeker weten dat je iets meldt wat relevant is. Maar ik zou zeggen, bij twijfel altijd melden.

**O Er is een bepaald ja/nee schema, die begint met de vraag: Is er een inbreuk gemaakt op de beveiliging van de gegevens. Dit staat niet op het intranet, hier staat een doorverwijzing naar de wet, daar heb ik dit uitgehaald.**

R Dat is wel heel handig als wij dat hebben inderdaad.

**O Ik heb het document wel voor je, maar het is nog een beetje vaag. Dus dat overleg dat blijft nodig. Maar het is in ieder geval iets van een basis.**

R Ja, maar dan kan je er tenminste samen naar kijken, dan overleg je sowieso de situatie. En bij twijfel zeg ik altijd melden.

**O Bij twijfel melden is een goed uitgangspunt.**

**O Qua bewustwording is het belangrijk om te checken of iedereen het belang ervan inziet om hier draagvlak voor te hebben. Controle is dus nodig totdat we op een punt zijn dat iedereen het zelf doet. Verder is er misschien wel extra aandacht nodig voor degenen die wat meer moeite hebben met het digitale aspect ervan. Dat kan dus door middel van specifiekere controles. De uitwerking van het inwerkingsprogramma is ook belangrijk om het compleet te maken.**

R Ja privacy moet gewoon echt een onderwerp aan gewijd worden.

**O Nou ik heb alles zo.**

R Ik ga dit document nog wel lezen hoor.

**O Je mag het houden.**

R Oké. Ik vind dat je er heel goed mee bezig bent dame, je hebt veel gevonden!

## Bijlage 3 – Interview respondent 3

**Maatschappelijk begeleider   
  
O Onderzoeker  
R Respondent**  
  
**O Inleiding**

**O Dan wil ik je eerst vragen als jij het woord persoonsgegevens hoort, waar denk je dan aan?**R Naam, geboortedatum, burgerservicenummer, dat soort dingen, basisgegevens.

**O Welke zijn de gegevens die opslaat, als je een cliënt helpt. Wat voor soort dingen sla je op?**R Nou in het gewone dossier moet je altijd z'n adres en zo opslaan en als ik een rapportage maak van de afspraak die ik heb gehad, is het meestal wat ik gedaan heb met ze. Dus wat voor brief die bij zich had en wat we hebben behandeld. En soms ook erbij waarom.

**O Is het dan dat je het alleen opschrijft of ook kopietjes erbij?**

R Nou ik zet het in VVS want ik denk altijd als iemand anders er staat en ik ben er niet, dan staat alles erin. En VVS is beveiligd en iedereen kan erin.

**O Die documenten zet je in VVS bedoel je?**

R Ehm nee, de documenten kopieer ik en die sla ik meestal op in mijn eigen, persoonlijke map. Of ik verwijder ze als ik ermee klaar ben. Maar bijvoorbeeld als ik een bezwaar heb geschreven dan sla ik 'm op in mijn persoonlijke map op de computer.

**O Dus je slaat de kopien van documenten op op de computer, oke. Zet je ze dan ook nog in VVS, hoe werkt dat voor jou?**

R Nee. Nee. Nee ik dacht namelijk dat het niet de bedoeling was dat je elk bezwaar wat schreef ook in VVS moet zetten. Moet dat dan?

**O Hahah ik weet het niet het staat vast in de richtlijnen van VVS.**

R Ik dacht altijd dat documenten zoals ID-kaart enzo allemaal in VVS moeten, maar volgens mij niet elke brief die je schrijft.

**O Oké, welke dingen dan zet je wel in VVS?**

R Kopieën van ID-kaart,polisblad, dat soort dingen.

**O En waarom doe je dat soort dingen wel?**

R Omdat ik dacht dat dat soort dingen er in moesten en brieven en zo niet. k denk dat het dan ook heel vol word, bij elke brief die je schrijft.

**O Hoe wordt het onderscheid gemaakt tussen documenten die wel en niet opgeslagen worden?**

R Het polisblad bijvoorbeeld heb je vaak nodig voor verschillende aanvragen. Er wordt vaak gevraagd naar een polisblad, huurcontract, dan is het handig als je die documenten hebt, dan hoef je ze niet steeds te kopieren.

**O Dus als je bijvoorbeeld het huurcontract opslaat, dan is dat later handig bij de aanvraag van huurtoeslag.**

R Ja. Dat is dan makkelijker. Dan kan je hem gewoon printen in plaats van opzoeken en kopieren.

**O Heb je daar dan een bepaald lijstje van, van welke documenten je moet opslaan, of doe je dat op gevoel?**R Nee, er is inderdaad een lijst waar alle documenten op staan.

**O Oke, dus dan ga je gewoon dat lijstje af.**

R Ja.

**O En alles wat je opslaat. Haal je dat er op een gegeven moment weer uit, of blijft het er staan? Hoelang worden dingen bewaard?**

R Nou ja ik loop hier nu zelf een half jaar stage. Ik verwijder dingen bijvoorbeeld als ik ze niet meer nodig heb. Als mijn bezwaard is goedgekeurd of zo dan kan het bezwaarschrift weg.

**O En heb je dat ergens gezien dat het zo moet of doe je dat zelf?**

R Nee dat is meer van mezelf dat ik denk dat iets weg kan als ik het niet meer nodig heb.

**O Hoe maak je dan die keuze? Je kunt zeggen: ‘ik heb het niet meer nodig dus het kan weg’. Maar je kunt ook zeggen: ‘ik heb het niet meer nodig, maar laat maar staan’. Wat maakt dat jij ervoor kiest om het weg te doen?**

R Nou ja, mijn hoofd is heel erg afhankelijk van de omgeving. Dus als m'n omgeving heel druk is dan wordt mijn hoofd heel druk.. Dus als m'n computer vol zou staan, dan vind ik minder makkelijk dingen en voor mij geldt dus: zo opgeruimd mogelijk is handig.

**O Oke dus wat voor jou belangrijk is, is dat het dossier netjes en overzichtelijk blijft.**

R Ja, precies.

**O Volgens het beleid mag je stukken alleen opslaan als je ze nodig hebt om een taak uit te voeren. Voor het aanvragen van zorgtoeslag, heb je bijvoorbeeld gegevens nodig. Dus als jij een polisblad opslaat voor de zorgtoeslag, dan heb je het gewoon nodig dus je mag het opslaan. Maar je mag stukken alleen bewaren zolang als dat ze nodig zijn. Dus op het moment dat jij dat bezwaarschrift niet meer nodig hebt, dan moet je die inderdaad verwijderen. Dat doe je dus eigenlijk al goed. Dan wil ik het hebben over het delen van gegevens. Waar denk jij aan bij het delen van gegevens?**

R Bijvoorbeeld organisatie die gegevens nodig hebben;bsn en geboortedatum. Want anders krijg je meestal geen informatie van die organisatie. Maar contactueel alleen organisaties waarvan de cliënt weet dat ik er contact mee heb. Ik ga niet willekeurig organisatie bellen als ik denk dat daar iets mee is of zo.. En ja delen met collega’s die kunnen er zelf ook bij, dus dat is op zich gewoon alles wat ik met collega’s kan delen. En ja prive deel ik weleens verhalen, maar geen namen.

**O Dus prive deel je wel verhalen, maar niet met namen. Om terug te komen op de allereerste vraag die ik stelde over persoonsgegevens. Persoonsgegevens zijn gegevens die te herleiden zijn naar een specifiek persoon. Dus als jij een verhaal vertelt zonder naam, weet de ander in principe niet over wie je het hebt, tenzij het echt een bizar verhaal is haha. Maar oke, dat is dus 1. En je zei met betrekking tot collega’s, die hebben de toegang eigenlijk al, dus met betrekking tot het delen met collega’s zijn er voor jou geen grenzen. En heb je het dan over collega’s binnen Vlaardingen of ook daarbuiten?**

R Nee, ik ken alleen mensen binnen Vlaardingen.

**O Oke, dus met de collega’s in Vlaardingen kun je alles open delen. Met andere organisaties deel je alleen de gegevens die nodig zijn om informatie te krijgen en alleen als de cliënt het weet. Dus dan hebben we het over de toestemming van de cliënt. Hoe gaat dat dan, als jij toestemming vraagt aan de cliënt?**

R In de meeste gevallen komt de cliënt dan met een brief of een rekening of een vraag. Voor een organisaties en dan vragen ze of je dat na wilt vragen. Meestal doe ik dat dan ter plekke. Maar soms is de tijd van je afspraak voorbij of kan ik de juiste persoon niet bereiken. En dan zeg ik dat ik het later voor ze ga regelen en dat ik aan hun terugkoppel wat die organisatie zei. Dus eigenlijk werk ik al altijd vanuit de vraag van de cliënt.

**O Dus ze komen zelf bijvoorbeeld al met de vraag om een organisatie te bellen. Zeg je dat er dan nog bij van vind je dat goed als ik jouw gegevens doorgeef?**

R Nee eigenlijk niet. Want zij vragen bijvoorbeeld om een betalingsregeling te treffen met een organisatie. Dan vraag ik er eigenlijk nooit bij vind je het goed. Ik vind het dan wel vanzelfsprekend. Meestal willen ze gewoon dat het geregeld wordt en vinden ze alles wel prima wat jij daarvoor moet doen.

**O Doe jij ook intakes?**

R Heb ik nog niet gedaan.

**O Oké worden intake door zowel vrijwilligers als stagiaires gedaan?**  
R Ja. Als ze een eerste vestiging krijgen.  
  
**O Ja want er is ook een toestemmingsverklaring wat er bij de intake wordt behandeld, maar dat heb jij dus nog niet gehad. Wist je dat die toestemmingsverklaring er ook in andere talen is?**

R Nee, is dat zo?

**O Want vanuit de wet is er een definitie van toestemming. Als de cliënt jou toestemming geeft, dan moet die gegeven zijn in vrijheid, voor een specifiek doel, de cliënt moet precies weten en begrijpen wat dat doel is. Er moet geen ruimte zijn dat hij misschien ergens anders toestemming voor gaf. Dus bij deze doelgroep vaak lastig want het is heel moeilijk om zoiets als toestemming met handen en voeten uit te leggen. Je kan het niet tekenen, je kan geen voorbeeld geven, iemand moet het echt snappen. Daarbij komt ook nog dat sommige cliënten als je als je ze iets probeert uit te leggen, dat ze al gauw zeggen van ja is goed ik begrijp het. Maar ze begrepen eigenlijk niet of je twijfelt of ze het wel of niet begrijpen. Hoe ga je daarmee om? Van allebei de kanten dus aan de ene kant de taal, en aan de andere kant van ja ik snap het wel maar ik snap het eigenlijk niet.**

R Tegenwoordig als ze ja zeggen en ik twijfel vraag ik ze om het te herhalen. En dan antwoorden ze bijvoorbeeld het gaat over school of over Eneco. Dat ze in ieder geval ongeveer weten welke richting het op gaat. En laatst was er een verzoek vanuit de kinderdagverblijven om de post te digitaliseren en dat vind ik wel belangrijk dat ze tot in detail weten waar het over gaat. Je merkt ook dat als het om de kinderen gaat, dat ze heel secuur zijn, en dus ook minder snel gewoon ja zeggen. Ze zijn veel meer op hun hoede.

**O Dus als het om de kinderen gaat willen ze eerder precies weten wat je doet en waarom.**  
R Ja. En met taalbarriere vraag ik meestal een vertaler, en als dat niet lukt proberen we het met handen en voeten, voor zover het lukt.  
  
**O En waar is dan de grens? Wanneer lukt het niet?**

R Er zijn mensen die het zelf heel snel aangeven, dat ze een vertaler nodig hebben. En anders, op het punt dat ik het al drie keer op verschillende manieren heb uitgelegd en ik weet niets anders hahah ja dan heb ik wel mijn best gedaan en wordt het tijd om hulp in te schakelen.  
  
**O Dus er spelen verschillende factoren mee. Ten eerste of iemand het zelf aangeeft en ten tweede als jij het op verschillende manieren hebt geprobeerd uit te leggen en de cliënt begrijpt het niet. En je zei net ook dat je wel eens aan cliënten vraagt om te herhalen wat jij hebt gezegd, om te checken of ze het daadwerkelijk hebben begrepen.**

**Dat was het dan wat betreft de toestemming. Dan wil ik het nog even hebben over VVS. Kan jij je herinneren dat toen je net in dienst kwam en VVS opende, toen kreeg je zo'n bericht met richtlijnen VVS; klik op akkoord om verder te gaan.**  
R Hahaha nee dat kan ik me niet herinneren. Het is een ‘algemene voorwaarden’ dingetje denk ik; en ik druk altijd op ja.

**O Dus als jij ziet klik op akkoord om verder te gaan, doe je een beetje net als de helft van Nederland, scrollen, scrollen, scrollen, klik, akkoord.**

R Ja, nou eigenlijk wel ja hahah. Ik ging met een vriendin op vakantie en die noemde allemaal dingen op die in de algemene voorwaarden stonden en wij dachten; ‘heb jij de algemene voorwaarden gelezen?!’

**O Het is zo normaal geworden dat niemand het leest. Maar goed, bij VVS geldt dus precies hetzelfde. Maar in dat documentje staan wel regels over hoe je het moet gebruiken. Maar vind je daar zelf van dat je dat gewoon even doorklikt?**  
R Ja als ik het zo hoor denk ik wel hmm.. Maar ik denk dat het komt omdat ik eerder stage heb gelopen met zulke programma’s, en ik denk dan het zal vast ongeveer overal hetzelfde zijn of zo. Dus ik vind het altijd vrij logisch.   
  
**O Dus het is eigenlijk een beetje dat je vertrouwt op jezelf dat je wel weet hoe of wat.**

R Ja en dat het overal ongeveer hetzelfde is en dat het vrij logisch is.. Ik laat bijvoorbeeld nooit een persoonsdossier op het scherm op het scherm open staan als ik wegloop. Want stel dat er een cliënt langsloopt. Dus dat vind ik allemaal gewoon logische dingen, meestal staan al die logische dingen daarin.

**O Dus je weet eigenlijk in grote lijnen al wat erin staat.**

R Ja ik denk het wel. Ik had er wellicht iets van kunnen leren, maar dat zijn dan kleine details denk ik.

**O En is het dan iets waar je bewust bij stilstaat of dat jij echt moment hebt van ja, het zal wel logisch zijn dus ik klik door. Of vind je het niet belangrijk genoeg of heb je er geen tijd voor.**

R Nu weet ik niet eens meer dat ik 'm doorgeklikt heb, maar waarschijnlijk heb ik gedacht het is logisch wat hier in staat. Het is niet dat ik het schermpje gewoon weg wil hebben ongeacht de inhoud.

**O En als je er nu op terugkijkt?**

R Het had gekund, ik had de tijd wel want ik had het echt niet druk in de eerste weken maar.. Ik kan er heel slecht tegen om dingen te moeten lezen die niet iets extra’s toevoegen of zo.

**O Dus je houdt nog steeds rekening met het vermoeden dat er toch niet veel nieuws**

R Ja ik denk het wel.   
  
**O Oke duidelijk. Je zei dat je voor het opslaan van documenten gebruik maakt van je eigen persoonlijke map. Is dat een map waar alleen jij in kan, dus ook niet je collega’s?**

R Ik weet het eigenlijk niet. Mijn naam staat erop dus volgens mij kan ik daar alleen in, maar ik weet het niet zeker.  
  
**O Maak je wel eens gebruik van de gedeelde map.**   
R Nee, want ik heb nog geen eerste huisvesting gedaan, dus ik heb hem nog niet gebruikt maar ik ken de map wel. Daar kan wel iedereen in.

**O Op het moment dat je documenten opslaat, hou je dan rekening met de vraag wie de documenten kan inzien?**  
R Nee, ik ben eigenlijk zelf met mijn eigen cliënten bezig dus het is alleen voor mijzelf.. En als ze eens iets nodig hebben kan ik het altijd mailen. Maar dan zou ik wel vooraf moeten weten dat ze een afspraak hebben. Hahah het is vast weleens gebeurt dat iemand iets nodig had en er niet bij kon.

**O Dat is niet per se fout hoor. Ik heb net een memo gelezen op Intranet dat de gedeelde mappen juist veel worden gebruikt voor persoonlijke documenten, dat is absoluut niet de bedoeling. Als begeleider in Vlaardingen hoef je niet te weten wat je collega in Amsterdam doet.**

R Maar als ik straks twee dagen in de week hier ben, is het misschien wel handig dat anderen er ook bij kunnen.

**O Ja, het is wel goed om erover na te denken en te bekijken wat de beste manier is om hiermee om te gaan. Sommigen stoppen alles in de gedeelde mappen omdat het handig is, maar wat handig is, is niet altijd goed.**

R Ik denk dat ik het eerder in VVS zou zetten, dan de gedeelde mappen.

**O Dat lijkt mij ook een goede plek.**  
R Dat is ook de eerste plek waar ik kijk als ik iets van een cliënt nodig heb.

**O De documenten die je bewaart in jouw eigen map. Kun je hiervan voorbeelden geven?**

R Voornamelijk bezwaarschriften of andere brieven die ik heb geschreven. Dat is eigenlijk het enige wat ik achter de computer doe, rapportages en brieven schrijven.

**O Als het bezwaar is behandeld, verwijder je de brief zei je. Controleer je alle documenten om te verwijderen**.

R Ik werk hier nog niet lang genoeg om daar echt een patroon in te zien. Maar mezelf kennende doe ik dat alleen als de map of te vol is, of wanneer ik denk dat het weer eens tijd is voor een opruiming. Ik zou het niet elke week doen.

**O Oke, dus het is geen standaardprocedure. Heb je wel eens gehoord van need to know and nice to know?**

R Ja dat heb ik wel eens gehoord. Need to know zijn dingen die je echt moet weten. En nice to know zijn bijvoorbeeld karaktermerken, dat is niet essentieel om iemand te kunnen helpen.

**O Het idee is inderdaad dat je onderscheid maakt tussen documenten die je echt nodig hebt, en stukken die gewoon handig zijn. Een polisblad heb je bijvoorbeeld echt nodig om zorgtoeslag aan te vragen. Een bezwaar dat al is behandeld en afgesloten, is wel handig maar niet noodzakelijk en wordt dus niet (langer) opgeslagen). Eigenlijk maak jij dat onderscheid al, maar dan met een andere beredenatie, meer voor het overzicht. Maar de handeling komt al enigszins overeen met waar ze naartoe willen; slechts documenten opslaan die op korte termijn worden gebruikt voor een specifiek doel.**

**Nou goed dan wil ik het nog even hebben over je inwerkperiode. Toen je hier begon als vrijwilliger 6 maanden geleden; kan jij je herinneren welke stukken je hebt gekregen/gelezen met betrekking tot privacy?**

R Ik heb 2 dingen gehad.. de vrijwilligers informatie map en de gedragscode, denk ik. Ik heb ze nog wel in mn collegeblok zitten.

**O Oke, nou privacy wordt in de gedragscode wel genoemd maar niet heel specifiek en uitvoerig behandeld. In de vrijwilligers informatie map staan een paar regels die meer gaan over de privacy van de werknemers, en er wordt verwezen naar het privacyreglement dat op intranet staat. Heb je die toen opgezocht?**

R Hahah nee, ik wist niet dat dat de bedoeling was, ik heb het gewoon snel doorgelezen.

**O Je bent in je inwerkperiode dus niet heel veel bezig geweest met het ontdekken wat de regels zijn met betrekking tot privacy? Bijvoorbeeld welke gegevens je wel of niet mag opslaan en/of delen?**

R Nee, eigenlijk niet. Dat komt omdat ik al stages heb gehad en dat daar zeg maar heel erg erin gepeperd is en dat ik van daar uit het van nature al doe, bijvoorbeeld geen namen noemen van cliënten. In m'n eerste jaar vond ik dat moeilijker van m'n opleiding en ondertussen weet ik gewoon; ik mag mijn hele hart uitstorten bij familie, zolang ik er maar geen naam bij zeg en niemand herkenbaar is hahah.

**O. Dus het is een beetje door je ervaring dat het je al ongeveer weet hoe je met de gegevens van cliënten om moet gaan.**

R Ja daar krijg je vakken over en zo bij ons op school, ik doe maatschappelijk werk en dienstverlening.

**O Nou goed er is dus wel een protocol voor de regio Zuid-West, die heb jij nog niet gekregen. Hierin wordt het kader geschetst waarbinnen medewerkers dienen te werken met betrekking tot privacy.Het is 17 pagina’s lang, dus voor dit gesprek te lang om alles door te nemen, maar ik zou je wel aanraden er eens de tijd voor te nemen om het rustig doorlezen. Ik heb ervoor gekozen nu 1 stuk uit te lichten: ‘Praktische richtlijnen voor de dagelijkse praktijk’. Hierin staan dus praktische richtlijnen die jou moeten helpen om in je dagelijkse werkzaamheden zoveel mogelijk rekening te houden met de bescherming van de privacy van jouw cliënt. Ik wil dit graag met je doornemen om te kijken wat je ervan vindt. Ik zal veel vragen en doorvragen. Je antwoord kan niet goed of fout zijn, ik ben simpelweg benieuwd naar wat jij doet, hoe je het doet en waarom je het doet. Voel je ook vrij om het te zeggen als je iets onzin vindt of onbelangrijk, het is juist interessant om te kijken waar dat vandaan komt**

R Dat is goed.

**O Nou dan beginnen we gewoon bij 1: ‘Begeleidt altijd bezoekers’. Hoe ga jij hiermee om?**

R Sowieso ben ik altijd de laatste die mijn spreekkamer verlaat en dan kijk ik altijd nog even of er nog iets openstaat.

**O Oké.**

R Maar hier is mijn spreekkamer meestal heel dicht bij de deur dus ik begeleid de cliënt niet helemaal tot de deur. Ik laat ze gewoon naar buiten. Vaak komen ze er nog iemand tegen die ze kennen en gaan ze praten. dan denk ik ook ja ze vinden de uitgang wel. Maar dus niet helemaal tot aan de deur moet ik heel eerlijk zeggen. Ik begeleid ze vanuit de spreekkamer en dan vind ik het goed.  
  
**O Mhmm. Ja het ligt ook aan de locatie natuurlijk, want de vorige locatie had je een spreekkamer binnen het kantoor en dan liepen de cliënten ook echt door het kantoor.**

R Ja en dan zou ik ze wel helemaal tot aan de deur bij de balie begeleiden.

**O Ja ja oké en hier zijn de spreekkamers helemaal afzonderlijk van het kantoor dus dan is dat minder erg als de cliënten buiten de spreekkamer op de gang lopen. 2:‘Zorg voor een clear screen en een clean desk’.**

R Als ik dingen nog niet in de papieren dossiers van mensen heb gedaan, dan heb ik ze sowieso in mijn collegeblok zitten en die heb ik eigenlijk altijd bij me als ik een gesprek met een cliënt heb. Soms heb je brieven of zo daar moet je nog iets mee, maar niet op dit moment. Dan stop ik die in mijn college blok zodat ik niet vergeet dat ik er nog iets mee moet doen. Als ik die brieven al in het dossier zou stoppen dan zou ik het vergeten. Nu zie ik af en toe die brief voorbij komen dan is het een herinnering dat ik er nog iets mee ga doen. Maar dat zit dus in mijn collegeblok dus ik laat nooit iets op mijn bureau liggen.

**O En waar ligt het collegeblok?**

R Voor mijn neus die meestal, gewoon op mijn bureau.

**O En als je dan aan het eind van de dag weggaat?**

R Dan doe ik hem in mijn postvak en die zitten in die kast en volgens mij gaat die 's avonds op slot. Dus dat is voor dingen die nog niet in een map zitten. Als ik klaar ben doe ik het in het papieren dossier en dan is dat prima.

**O Dus je hebt nooit brieven open op je bureau liggen, bedoel je dat?**

R Ja.

**O En wat doe je met briefjes of kladpapiertjes waar je notities voor jezelf maakt?**

R Ik schrijf eigenlijk alles in mijn collegeblok. Ik heb niet zoveel post-its. Ik schrijf er uitroeptekens bij als het interessant is, dat ik daar nog naar moet kijken.

**O Dus je maakt sowieso geen gebruik van losse blaadjes?**

R Nee. Anders zou ik ze alsnog bewaren in mijn collegeblok, mijn collegeblok moet gewoon nooit kwijtraken.

**O Oke, tot zover clean desk. Dan hebben we nog clear screen. J zei net al van dat je nooit je computer open laat staan?**

R Ja als het scherm is geminimaliseerd wel, maar ik laat VVS bijvoorbeeld niet helemaal open staan.

**O Wat is de reden dat je dat doet?**

R Nou ja als een cliënt langsloopt en het staat schermvullend open dan kan die gewoon zo kijken. En als het venster geminimaliseerd is, zou die cliënt helemaal moeten gaan zitten en dat openen, en dan heeft iemand wel gezien dat het niet helemaal de bedoeling is.

**O Dus dan is de drempel wat hoger.**

R Ja het kost meer moeite dan alleen langslopen en er een blik op werpen.

**O Dus door vensters te minimaliseren maak je de kans kleiner dat het toevallig gebeurt, dat iemand meeleest.**

R Ja. Officieel moet je uitloggen, zodat het helemaal niet kan gebeuren.

**O En dat doe je….**

R Niet eigenlijk.

**O Wat vind je ervan dat het vergrendelen van je beeldscherm wordt genoemd als dat het zou moeten.**

R Ja eigenlijk zou het wel moeten want het is gewoon persoonlijke informatie en als iemand wel achter een computer zou komen te zitten, dan kunnen ze wel overal bij. Dus wat dat betreft zou ik eigenlijk mn VVS moeten uitloggen, en dat kost eigenlijk ook niet zo heel veel moeite om er weer in te komen.  
  
**O Dus je bent het ermee eens dat die richtlijn wordt gegeven?**

R Ja. Aan de andere kant..hoe groot is de kans dat een cliënt gewoon sneaky aan mijn bureau kan komen te zitten en doen alsof ie hier ook werkt, terwijl die mijn dossiers doorleest. Die kans is ook wel weer heel klein.

**O En is dat dan een afweging?**

R Als ik weet dat ik alleen iets moet kopiëren of zo en ik moet daar weer terug zijn. Ja, die 5 minuten..en de kleine kans dat iemand langsloopt.. Maar ik moet zeggen dat ik als ik de hele middag afspraken heb, ik daar niet heel bewust over heb nagedacht dit moment.

**O Oke. En nu dat we het er zo over hebben gehad, wat zou je dan doen?**  
R Ja, ik zou me eigenlijk wel gewoon moeten uitloggen.  
  
**O En zou je het ook doen?**

R Ja het uit- en inloggen kost niet zo heel veel moeite.

**O Ja, maar er is een verschil tussen ik zou het moeten doen en ik ga het doen hahah.**

R Hahah, dat klopt wel. Als ik een hele middag spreekuur heb, dan zou ik het wel doen. Omdat ik dan toch steeds weg ben van mijn bureau.   
  
**O Wat zit daarachter dat je het op die dagen wel zou doen?**

R Dan zit ik er zelf niet, dus ik kan zelf niet toezien dat niemand achter mijn computer gaat zitten.

**O En wanneer je maar kortere tijd weg bent?**

R Nou ja dan denk ik dat is maar een hele korte tijd. Dus da kans dat er dan iets gebeurt is echt heel klein. Wat natuurlijk onzin is want als iemand langsloopt die het op mijn computer heeft gemunt dan lukt het sowieso. Maar ook omdat er een deur tussen zit denk ik. Bij ons komen cliënten niet zomaar het kantoor binnenlopen, alleen als ze met een begeleider zijn.

3p6Dus sowieso als ik de hele middag afspraken heb, dan ga ik 'm wel uitleggen. Tussendoor ben ik nog een beetje aan het bedenken of ik het echt nodig vind.

**O Oké dus je twijfelt of het nodig is, omdat de kans klein is dat het gebeurt omdat een cliënt niet zo snel achter een computer zou gaan zitten. En als een cliënt dat toch doet, dan vertrouw je erop dat dat wel wordt opgemerkt door een collega. Daarnaast komen de cliënten sowieso niet zomaar in het kantoor.**

R Ja inderdaad.  
  
**O Dan staat er in de tweede alinea nog iets over printjes, bijv. dat die direct opgehaald moeten worden. Wat kun je daarover zeggen?**  
R Oh als ik iets print, dan doe ik het ook altijd alleen als ik het direct nodig heb.

**O Dus ook dit is iets wat eigenlijk automatisch gaat voor jou. Je hebt het nu nodig, dus je haalt het nu op. Heb je daar ook wel eens bij stilgestaan van als ik het niet ophaal dan blijft het liggen.**

R Nee maar ik heb het wel eens dat ik naar de printer loop en er al iets in ligt. Dat ik denk waarom ligt het hier maar gewoon te liggen.. maar voor mezelf heb ik gewoon dat ik pas print als ik het nodig heb, dus ik heb er verder niet over nagedacht.

**O En wat doe jij als je bij de printer iets ziet liggen met persoonsgegevens?**

R Dan denk ik die persoon komt het zo vast wel ophalen, hahah. Dat is vast niet heel goed nee. Maar ik ga ook niet heel de zaal rond om te vragen van wie het printje is.

**O Want dat is niet in je opgekomen? Of je vindt het niet nodig?**

R Ja nee dat is eigenlijk niet in me opgekomen. Ik denk alleen iemand zal het zo vast wel halen.

**O Oke. En je zei net van als je iets ziet liggen, dan denk je van waarom ligt het hier… Ik pak het nu op maar het had ook een ander kunnen zijn, dat zei je toch?**

R Ja. Maar ook met de printer is het weer zo dat de meeste mensen die d'r bij komen zijn medewerkers dus ja aan de andere kant.

**O Dus dat is ook weer een beetje die afweging..**  
R Risicotaxatie hahah. Als het in de gang had gestaan had ik het wel meegenomen.

**O Dus je schat heel snel het risico in of het in verkeerde handen terechtkomt. En in dit geval denk je het valt wel mee, want er zijn hier alleen collega’s.**

R Ja eigenlijk wel.   
  
**O En sta je er ook achter dat je dat zo doet, of denk je dat het anders zou moeten?**

R Hahah eigenlijk zou ik moeten vragen. Maar dan denk ik die persoon die het heeft geprint moet het gewoon ophalen, dat is niet mijn taak. Maar ja eigenlijk zou ik het wel moeten vragen en aan die persoon geven want het is niet oke als het daar blijft liggen.

**O Mhmm.**  
R Ik kan soms gewoon denken van dit is mijn taak niet, maar dat is het eigenlijk wel. Dit is zoiets als je computer uitloggen als je even weg gaat. Eigenlijk weet ik dat ik het zou moeten doen, zou ik het zeker gaan doen vanaf nu..

**O Dat blijft de vraag.**  
R Ja hahah. Maar ik zal er in ieder geval over nadenken de volgende keer. Het is ook afhankelijk van wat het is. Als het heel persoonlijk zou zijn, zoals bankafschriften of zo.. Dan zou ik al eerder gaan dan om een kopie van een brief of zo.

**O En stel dat het in handen komt van de verkeerde persoon, los van de grootte van het risico dat dat kan gebeuren?**  
R Nou stel dat het een diagnose van een psychiater zou zijn en de naam van de cliënt staat erop dan ga ik er sowieso iets mee doen. Want dat hoort gewoon niet dat je buurman dat van je weet en dat heb ik ook met bankafschriften of zo dat is niet oke als je buurman dat van je heeft. Maar een kopie van een identiteitskaart denk ik, daarmee kun je volgens mij niet zo heel veel dus.   
  
**O Mwah, je kunt er wel fraude mee plegen. Jezelf voordoen als iemand die je niet bent. Ook al lijk je zelf niet op die persoon, je kunt hem ook doorverkopen..**

R Hmm, okee, kopie van identiteitskaart is dus ook niet okee als het in de printer ligt hahah.

**O Als je iets kwaads in de zin hebt, kun je eigenlijk met elk document van iemand wel iets.**  
R Ja dat is waar, daar ben ik ook wel een beetje te naïef in. Sowieso denk ik altijd van ja niemand gaat het toch pakken of bekijken. Ik ga er altijd vanuit dat iedereen in deze wereld ‘heilig’ is, terwijl je ondertussen moet weten dat dat niet zo is.

**O Stel he, er is een cliënt die het niet goed kan vinden met een van de collega’s, wilt ook niet door haar geholpen worden. Ik print iets uit en laat het liggen, want we zijn toch alleen met collega’s. Ondanks dat zij mijn naaste collega is, schaadt ik wel de privacy en het vertrouwen van mijn cliënt op het moment dat zij dat printje van hem ziet liggen met zijn persoonlijke informatie**.

R Zo heb ik er eigenlijk nog nooit over nagedacht. Maar als je het zo zegt, het klopt inderdaad wel. Je hebt er gelijk in dat ik er gewoon altijd voor moet zorgen dat alles uit de printer gehaald wordt, ook als ik zelf denk hier kan je echt niks mee. Ik kan niet voor een ander denken dus het zou wel altijd moeten.

**O Ook al kunnen ze er niets mee, maar gewoon dat iemand al dingen van je weet.**

R Ja als iemand die ik niet zou mogen mijn brieven zou zien dan zou ik daar ook niet blij mee zijn.

**O Dus hoe zou je in het vervolg handelen?**

R Ja volgende keer haal ik alles eruit haha. Want ik ben niet op de hoogte van alle persoonlijke vetes en ik kan me echt voorstellen dat iemand er heel boos om kan worden als een ander bepaalde brieven leest. Een ander heeft gewoon niets te zoeken in andermans zaken.

**O Oke. Punt 3: ‘Raadpleeg, archiveer en vernietig informatie op de voorgeschreven wijze’.**

R Een echte officiële brief gooi ik in de papierversnipperaar als ik een kopie daarvan heb en mijn cliënt heeft het origineel en ik hoef er niks meer mee dan versnipper ik die.

**O Maak je daarbij verschil tussen de papierversnipperaar en zelf scheuren?**

R Zelf scheuren zijn meestal mijn eigen aantekeningen. Maar ik scheur het dan wel zo klein dat het niet meer leesbaar is.

**O punt 4: ‘Bepaal op welke wijze en hoe je communiceert’. Laten we beginnen met de post.**

R Ik heb nog nooit iets aangetekend verstuurd. De normale post plak ik dicht en er zit altijd een stempel op de achterkant met ons adres dus die retour is eigenlijk al automatisch. Wel handig want als de brief niet aankomt, dan weet ik in ieder geval dat ze die niet hebben gehad.

**O Oké. Via de telefoon, wees terughoudend met het bespreken van vertrouwelijke informatie ook als je niet weet wie je aan de lijn hebt.**

R Ik bel eigenlijk alleen zelf naar organisaties, dus dan weet ik al dat ik de juiste mensen spreek. Zelf ben ik ook weleens gebeld door de Belastingdienst. Maar ik had zijn nummer gekregen en hij had gezegd dat hij zou bellen, dus ik verwachtte zijn telefoontje al.

**O Dus dat telefoonnummer was al een extra check geweest. Had je er rekening mee gehouden als het een privé oproep was, of een ander nummer?**R Nee eigenlijk niet, want ik wist dat hij zou bellen en ik had zijn naam doorgekregen. Dus als iemand zou bellen van de Belastingdienst met dezelfde naam zou dat wel heel erg toevallig zijn allemaal..

**O En stel je wordt gebeld door de kinderopvang omdat je hiervoor een aanvraag hebt ingediend. Ze bellen voor meer informatie voor de inschrijving.**

R Dan zou je inderdaad wel eerst kunnen vragen of zij gegevens van de cliënt hebben.

**O Dat zou je dan vragen om zeker te weten dat zij het zijn.**R Ja, om te checken of ze in ieder geval wel iets weten of dat ze gewoon aan het vissen zijn.

**O En het controleren van het telefoonnummer?**R Nee, dat doe ik eigenlijk niet en vind ik ook niet zo handig.. Dan zou ik die steeds moeten opzoeken, niet handig. Tenzij ik al het vermoeden heb dat er iets niet klopt. Maar ik zou de gegevens dus wel controleren en zeker als er in de rapportages niets staat over een aanmelding.  
  
**O Volgende punt, gebruik je wel eens voicemail? En denk je er dan vooraf over na welke informatie je wel of niet benoemt?**

R Ja, ik heb het één keer gebruikt. Ik had de uitslag van de individuele inkomenstoeslag binnen. En toen heb ik alleen gezegd dat de uitslag binnen was, en niet wat die uitslag was. Dat was vroeger langdurigheidstoeslag. Maar ik heb de uitslag dus niet benoemt want stel dat iemand anders het hoort.. Ik vind het ook lullige informatie om te geven over de voicemail.

**O Stel dat iemand die voicemail hoort die uberhaupt niet wist dat hij een afspraak had?**R Ja. Dan zou ik dus eigenlijk moeten zeggen ik heb informatie over onze vorige afspraak.  
  
**O En dan weet diegene dus ook al dat hij hulp krijgt bij vluchtelingenwerk.**R Ja maar het is ook een vluchteling dus dat hij hulp krijgt van vluchtelingenwerk is niet zo raar. Ik heb trouwens sowieso het gevoel dat vluchtelingen veel met elkaar delen. Maar goed je moet er dus altijd bewust van zijn dat iemand het misschien wel kan horen. Dus eigenlijk moet je alleen vragen: wil je even terugbellen?  
  
**O Misschien komt het daar wel op neer ja. Gaan we door naar het volgende. Ik denk niet dat je gebruik maakt van de fax. Gebruik je je werk wel eens in social media?**  
R Inderdaad geen fax.. Social media ook niet. Social media is prive en vluchtelingenwerk wil ik buiten mijn prive houden.  
  
**O Oke punt 5: Thuiswerken of werken buiten een Vluchtelingenwerk locatie.**R Nee, niet van toepassing.  
  
**O Oke. Punt 6: Wees je bewust van het bespreken van informatie in een publieke ruimte of het openbaar vervoer.**  
R. Nou met openbaar vervoer reis ik sowieso niet zoveel. Ik vertel wel eens wat aan vrienden maar dan noem ik nooit een naam erbij.  
  
**O En in het contact met collega’s? Als je bijvoorbeeld met een collega samen naar de supermarkt loopt en je hebt het over de cliënt.**  
R Ja.. Als ik met een collega buiten loop, dan zou ik er wel even bij stil moeten staan dat ik dan geen naam noem. Dan moet je de persoon en de locatie even loskoppelen van elkaar en kritisch bekijken. Dat je met die persoon wel mag overleggen maar wel moet opletten op welke plaats je dat doet.

**O Mooie. Punt 7: Wees je bewust van het gebruik van mobiele devices. Nou, geen telefoon of laptop van de zaak. Maar gebruik je wel eens je eigen telefoon voor werkgerelateerde zaken?**R Ik heb een keer voor een cliënt een hotspot gemaakt van mijn telefoon, we hadden echt iets nodig wat op zijn telefoon stond. Maar geen gegevens verstuurd of zo iets.

**O punt 8: Wees je bewust van het gebruik van externe opslagmedia. Gebruik je Google Drive, Dropbox..**  
R Nee, dat gebruik ik allemaal niet.   
  
**O Punt 9: Meldt verlies van informatie altijd direct.**R Dat is nog niet voorgekomen  
  
**O Er is een meldplicht datalekken. Dat klinkt nu wel groot en extreem, maar het kan ook iets kleins zijn. Als je bijv. thuis een formulier wilt invullen voor een cliënt dus je stuurt een mailtje met wat gegevens. Dan zijn die persoonsgegevens alweer buiten die veilige omgeving van VVS, dat willen we zien te voorkomen. Dat is wel iets war je bewust van moet zijn. Dat je de systemen die er zijn zou moeten gebruiken zoals ze bedoeld zijn, want daar is allemaal over nagedacht.**R Ja klopt. Tot nu toe heb ik alleen dingen naar mijn persoonlijke email verstuurd als het om prive zaken ging.  
  
**O Oke, volgende. Punt 10: Wees je bewust van je plicht tot geheimhouding.**R Ja, zoals ik al zei, ik noem geen namen bij vrienden en familie.  
  
**O Dan gaan we naar punt 11: Rol ICT. Hierin staat dat de ICT afdeling bevoegd is toegang te krijgen tot jouw documenten in noodgevallen. Dat is voor de uitvoering van jouw werk niet heel belangrijk.  
  
O Punt 12 ‘Proces rondom informatieverzoeken’. Je mag een vertrouwenspersoon aanstellen voor jouw account. Als jij onverwacht langere tijd afwezig bent, mag die vertrouwenspersoon namens jou toestemming geven voor inzage in jouw account.**

R Ja.  
  
**O Punt 13: ‘Handhaving’. Er wordt van medewerkers verwacht dat zij zorgvuldig omgaan met de gegevens van cliënten. Het opzettelijk onzorgvuldig omgaan met middelen kan de medewerker worden aangerekend. De ernst hierbij wordt gewogen op basis van de mate van opzet, onzorgvuldigheid, recidive en de ontstane gevolgen.**

R Ja, klinkt logisch. Ik denk dat dat het risico is dat je neemt als je niet alles volgens de regels doet. Dat risico is er eigenlijk altijd. Als ik iets bewust in de printer laat liggen omdat ik denk: daar kan toch niemand iets mee. En daardoor komt iemand toch in de problemen. Dan vind ik het wel terecht als ik daarop wordt aangesproken, want dan had ik er maar iets langer over na moeten denken of ze er écht niets mee konden doen. Dus ik kan het me wel voorstellen. Het is jouw verantwoordelijkheid om daar over na te denken.  
  
**O Als men werkt volgens de regels, dan kan dat zijn op basis van twee zaken: men vind het heel belangrijk om bewust en correct te handelen met betrekking tot de privacy van cliënten; of men volgt puur de regels, ongeacht de waarde of het belang dat wordt gehecht aan privacy. Aan welke kant zou jij zitten?**  
R Ik denk dat ik eerder handel omdat ik privacy belangrijk vindt. Soms werk ik al volgens de regels terwijl ik die niet eens ken. Ik kan de regels alleen volgen als ik de motivatie ervan begrijp. Als ik iets moet doen, gewoon omdat het moet, daar heb ik moeite mee.  
  
**O En als je die motivatie hoort, maar je bent het er niet mee eens.**R Ja dat hangt weer af van de situatie..persoonlijk zou ik er problemen mee hebben als ik het er niet mee eens ben. Maar hier heb ik een bepaalde rol binnen een organisatie, dus dan moet ik doen wat voor de organisatie belangrijk is.  
  
**O Dus als jij je tot voorheen niet aan de regels hebt gehouden.. is dat meer omdat je niet wist wat de regels zijn, dan dat je het er niet mee eens bent.**R Ja. Als ik me niet aan de regels heb gehouden is dat in ieder geval niet omdat ik het niet belangrijk vind, maar omdat ik het dan niet wist.

**O Dan wil ik het even hebben over je inwerkperiode. Wat vond jij van de informatie die je toen kreeg over privacy?**  
R Nou dit is eigenlijk heel handig, omdat jij mij redenen geeft waarom de regels belangrijk zijn. Maar of dat had geholpen, als dat tijdens de inwerkperiode al was gedaan.. Je kan maar een bepaalde hoeveelheid informatie verwerken..  
  
**O Bedoel je dan dat je de informatie wel nodig hebt, maar niet allemaal in één keer?**R Ja, zoeits..  
  
**O Op welke manier zou je deze informatie het liefst ontvangen?**R Hoe bedoel je dat?  
  
**O In welke vorm. Alles op papier, een training, een gesprek..**R Ik denk een training ja, of een 1-op-1 gesprek, dat werkt voor mij het beste.

**O Oke, in het begin heb je een vragenlijst gehad met bepaalde vragen die je moest beantwoorden.**  
R Ehm, volgens mij niet wat bedoel je daarmee?  
  
**O Er is een vragenlijst die nieuwe medewerkers tijdens de inwerkperiode krijgen. De antwoorden op de vragen zijn te vinden in documenten die je meekrijgt, zoals de gedragscode. Wat zou je ervoor voelen om zo’n vragenlijst te krijgen over het privacyprotocol?**  
R Ik heb die vragen niet gehad. Maar een vragenlijst lijkt me wel een goede manier, omdat je er dan bewust mee bezig bent. Dan onthoud ik het veel beter dan als het je gewoon wordt verteld of als je het leest. En als je het formulier erna mag houden, heb je een soort naslagwerk, zodat je achteraf ook even snel terug kan kijken als je het niet meer weet.  
  
**O Dus het helpt als je er zelf mee bezig bent geweest, omdat je het dan in je hoofd ergens aan kan linken.**  
R Ja. Ik heb er dan zelf iets voor moeten doen.

**O Oke. Dan heb ik zelf alles gehad.. Heb jij nog iets wat je wilt vragen of toevoegen?**R Nee, op dit onderwerp niet meer.   
  
**O Dan wil ik je bedanken voor je tijd en je bijdrage.**

## Bijlage 4 – Interview respondent 4

**Juridisch begeleider**

**O Onderzoeker  
R Respondent**  
  
  
**O Inleiding**  
**O Dan wil ik het eerst hebben over de term persoonsgegevens. Wat verstaat u onder persoonsgegevens?**  
R Alle gegevens die voor jou zelf van belang zijn zoals je naam geboorteplaats geboortedatum, bsn-nummer. Dat soort dingen zijn allemaal persoonsgegevens. Gegevens die op jouzelf betrekking hebben.  
  
**O Oke en welke gegevens zou u wel of niet opslaan en waarom?**R Ik heb wel een heleboel gegevens, adres geboortedatum noem maar op. Maar al die gegevens heb ik ook nodig om naar de IND te bellen.  
  
**O Dus u slaat alleen die gegevens op die u nodig hebt om naar de IND te bellen? Geldt dat voor alle gegevens?**R Nou, alle gegevens staan natuurlijk in VVS. Om naar IND te bellen heb ik het verblijfsvergunning nodig, daarop staan de geboortedatum en v-nummer, die twee heb ik echt nodig.  
  
**O U gebruikt de gegevens uit VVS, zet u die gegevens zelf in VVS?**R Nou de nareizigers gezinshereniging die zet ik in het VVS, en de gegevens van de aanvrager van gezinshereniging dat heeft een ander dan al gedaan.  
  
**O U voert zelf de gegevens in van de nareizeigers. Gaat het dan alleen om NAW-gegevens, of verwerkt u ook inhoudelijke informatie over de situatie en/of de procedure van de cliënt?**  
R Nee het gaat puur om de praktische gegevens. Het dossier van de aanvragen van gezinshereniging wordt aangevuld met de gegevens van de nareiziger, er wordt dan gevraagd om naam, geboortedatum en –plaats en relatie tot de cliënt. En wanneer de gezinshereniging aangevraagd is, dat vul ik allemaal in.  
  
**O Worden daar ook documenten van opgeslagen?**R Nee, ik sla geen documenten op. Het belangrijkste document is voor mij de beschikking van de IND waarin de verblijfsvergunning wordt verleend. Voor de toekomst is dat wel zo afgesproken, dat ik dat ga doen.  
  
**O Hoe zou dat eruit zien?** R Ik heb de beschikking al op papier. Die scan ik in, sla ik op de computer op het bureaublad en dan importeren naar VVS. Daarna kan het weer van het bureaublad af, dat doe ik wel direct.  
  
**O Welke documenten worden er verder door u opgeslagen?**R Het hele juridische dossier moet in VVS staan. Eerste gehoor, nader gehoor, de beschikking.  
  
**O U heeft het al even gehad over de beschikking. In hoeverre zijn het eerste en nader gehoor van belang in de uitvoering van uw werk?**  
R Het eerste gehoor is met name belangrijk omdat daar alle persoonsgegevens in staan en daar haal ik ze uit. Ik heb die documenten gegevens ook nodig als het verzoek gezinshereniging toegekend wordt om verdere zaken te kunnen regelen.   
  
**O Dat staat in het eerste gehoor. Hoe gebruikt u het nader gehoor?**R Het nader gehoor wordt meestal gebruikt als mensen nog in de asielprocedure zitten. Maar wij krijgen tegenwoordig alleen statushouders.  
  
**O Is er dan nog een andere reden waarom het nader gehoor opgeslagen dient te worden?**R Ehm, nee op dit moment wordt het gewoon aan het dossier toegevoegd, een beetje automatisme denk ik.   
  
**O Dus het is automatische procedure geworden dat het eerste- en nader gehoor en de beschikking aan het dossier worden toegevoegd, maar eigenlijk worden alleen het eerste gehoor en de beschikking nog gebruikt?**  
R Ja, eigenlijk wel.  
**O Oke. Heeft u wel eens gehoord van het need to know and nice to know principe? Nee? Het privacyteam vraagt van de medewerkers om bij het opslaan van gegevens en documenten onderscheid te maken tussen zaken die echt nodig zijn bij het uitvoeren van de werkzaamheden, need to know, en zaken die niet echt nodig zijn maar gewoon handig, nice to know. Het doel hierbij is te beperken dat er persoonsgegevens bewaard worden zonder dat daar een specifiek doel voor is. Wat is uw kijk daarop?**  
R Ik denk wanneer een hele procedure afgesloten is, dan heb je het inderdaad niet meer nodig en kan het weg. Tijdens de procedure heb je het soms wel nodig. Als er tegenstrijdige verklaringen zijn wordt er nog wel eens gerefereerd naar bijvoorbeeld het eerste, soms nader gehoor.  
  
**O Dus u zou in dit geval het nader gehoor toch ook scharen onder ‘need to know’. Het is niet standaard, maar er word wel met regelmaat gevraagd naar informatie uit het nader gehoor. En wat vindt u van de gedachtegang in het algemeen, need to know and nice to know?**R Oh ja daar ben ik het mee eens. Wat ik niet nodig heb kan ook gewoon weg.  
 **O Kunt u iets vertellen over de momenten waarop u gegevens deelt met anderen?**R Nou je hebt veel gegevens nodig bij de aanvraag van gezinshereniging, zowel van de cliënt als van zijn familieleden. Gegevens worden gebruikt voor het indienen en behandelen van de aanvraag bij IND. En ook weleens in het contact met de gemeente. Ik ben nu bijv. met iemand bezig waarvan de nationaliteit van de cliënt verkeerd staat vermeld op de verblijfsvergunning. Als ik dan contact opneem, ja dan worden er wel gegevens gevraagd om te weten over wie het gaat. **O Op welke manier gaat dat dan?**R Ik doe het nooit telefonisch, altijd via de mail. Ik heb een direct emailadres van de basis administratie, dus dan komt mijn vraag gelijk bij de juiste afdeling terecht.  
  
**O Is er een specifieke reden waarom u alles via de mail doet?**R Dan gaat de mail rechtstreeks naar de persoon die ermee bezig is, naturalisatie, inschrijvingen. Als je belt wordt je bijna nooit doorverbonden met de juiste persoon. Dat doen ze gewoon niet. Er wordt telefonisch ook geadviseerd om een mail te sturen en dan krijg je wel netjes antwoord.

**O Dus u heeft contact met de IND en contact met de gemeente. En met de gemeente is het eigenlijk altijd per mail, omdat u dan eerder het antwoord krijgt. Met de IND is het wel telefonisch.**  
R Ja, gemeente altijd per mail en IND altijd telefonisch. Omdat wij ketenpartners zijn hebben wij een ander telefoonnummer dan cliënten hebben.  
  
**O Zijn er onder ketenpartners afspraken gemaakt over de wijze van het delen van gegevens, of een bepaalde werkwijze?**  
R Nee. Zij vragen altijd naar het V-nummer van de cliënt. Naar aanleiding hiervan geven zij mij antwoord op mijn vraag.  
  
**O Dus het delen van de gegevens van de cliënt is altijd naar aanleiding van de hulpvraag?**  
R Ja. Zonder het V-nummer te delen kan ik niets gedaan krijgen..  
  
**O Dan wil ik weer even terugkomen op VVS. Toen u VVS voor het eerst gebruikte, kunt u zich herinneren dat er een pop-up kwam en u een kort document moest doorlezen en akkoord moest geven?**  
R Nee dat kan ik me echt niet herinneren.. Dit systeem is al een jaar of 3 a 4 oud, dat weet ik echt niet meer.  
  
**O Elke nieuwe medewerker die in VVS werkt krijgt een pop-up met richtlijnen over de werkwijze van VVS. Je moet dan akkoord gaan met de richtlijnen om toegang te verkrijgen tot VVS. Als u die pop-up nu zou krijgen, wat zou u hier dan mee gedaan hebben?**  
R Gewoon doorlezen.  
  
**O Ook als het drie pagina’s zijn? En met welke reden wordt dit onderscheid gemaakt?**  
R Nou dan is het heel vluchtig nalezen, even scannen. Als het een pagina is, zou ik het wel wat beter lezen dan als het er 3 of 4 zijn. Ja je weet toch al dat je de privacy van de cliënt niet mag schenden dus je moet wel akkoord gaan. Dan kunnen ze beter compact wat aandachtsregels benoemen.  
  
  
**O Dus als de informatie beknopt is, wilt u het best lezen. Als het te lang is, zou u het alleen even doorkijken met de gedachte dat u eigenlijk toch wel weet wat erin staat. U zegt dat u toch al weet dat je de privacy van een cliënt niet mag schenden. Wat verstaat u onder het schenden van privacy?**  
R Bijv. als een willekeurig persoon of instantie om adressen vraagt, of om de achtergrondsituatie van de cliënt, waar ze vandaan komen en wat ze hebben meegemaakt. Dat soort informatie mag je allemaal zomaar niet delen.  
  
**O U zegt dat u bepaalde informatie niet zomaar mag doorgeven aan een willekeurig persoon. Onder welke omstandigheden mag u informatie wel delen?**  
R Het enige wanneer je iets zou kunnen meedelen is als je zeker weet dat het echt de juiste organisatie is, of als het een arts is, dan kun je de informatie geven.  
  
**O Oke, dus u moet zeker weten dat het de juiste organisatie of arts is. Op welke manier kun je dat zeker weten?**  
R Hoe ik dat zou kunnen nagaan is dat zij ook alle gegevens van de cliënt hebben. Naam, geboortedatum, adres. En als hij al iets weet te vertellen over de cliënt.  
  
**O Als hij iets weet te vertellen over de cliënt?**  
R Ja als het bijv. een arts is, dat hij al weet welke ziekte de cliënt heeft o.i.d. En als je het echt zeker wilt weten, dan kun je de cliënt bellen. Dat zou het allerbeste zijn. Dat je de cliënt belt en vraagt of je bepaalde informatie mag doorgeven. Maar ik heb eigenlijk alleen contact met advocaten.  
  
**O Hoe gaat dat dan, als u contact hebt met advocaten?**  
R Ik bel de advocaat meestal zelf, dus dan weet ik al dat ik de juiste persoon heb. En als ik door advocaat wordt gebeld dan weet ik dat de cliënt daarbij aanwezig is want ik maak de afspraken zelf.  
  
**O U zei zojuist dat het beste is om de cliënt vooraf te bellen om toestemming te vragen. Wat kunt u vertellen over de rol van ‘toestemming’ in uw werk?**  
R De IND vraagt bijv. de cliënt toestemming te geven dat ik namens hem de aanvraag indien.  
  
**O Dit gaat dus over de toestemming die de cliënt geeft aan de IND. Ik ben vooral op zoek naar wat er speelt met betrekking tot toestemming tussen de cliënt en u.**  
R Ja want ik bel de ketenpartners altijd in bijzijn van de cliënt.   
  
**O Begrijp ik het goed dat het geven van toestemming door cliënt hiermee wordt verondersteld?**   
R Ja want als de cliënt mij een vraag stelt, dan weet hij dat ik daarvoor (meestal) contact op moet nemen met de IND. En daar gaan de cliënten ook van uit, dat ik contact opneem.  
  
**O Oke. Er zijn drie redenen waarop persoonsgegevens van cliënten mogen worden gedeeld: in de uitvoering van de taak in het belang van cliënt, met uitdrukkelijke toestemming van cliënt, bij spoedeisende medische situaties. U zit meestal in het eerste gedeelte.**   
R Klopt. Maar ik heb dus ook weinig contact met andere organisaties naast de IND, gemeente en advocaten. Als ik bijv. word gebeld door het wijkteam verbind ik door met de maatschappelijke begeleiding

**O Heeft u wel eens stukken gezien of gelezen over privacy binnen Vluchtelingenwerk?**  
R Oeh ja in het aller begin natuurlijk wel, maar dat is dus al 22 jaar geleden, ik ben begonnen in 1996. Toen heb ik wel allerlei dingen gelezen en getekend.  
  
**O Heeft u weleens gehoord van ‘datalek’? Zo ja, wat is een datalek?**  
R Als anderen gegevens kunnen inzien die strikt geheim zijn. Mensen die aan het hacken zijn en achter gegevens proberen te komen.  
  
**O Wie zijn anderen?**  
R Mensen die aan het hacken zijn en achter gegevens proberen te komen.  
  
**O Dus een manier waarop een datalek kan ontstaan, is door hackers. Op welke manieren kan er nog meer een datalek ontstaan?**  
R Ehm.. Ik denk ook als je zelf allerlei informatie naar willekeurige personen gaat versturen, maar ik weet ook niet hoe.  
  
**O Denkt u dat er in uw werk weleens sprake is geweest van een datalek?**  
R Ik ga er niet vanuit, ik zou het niet weten..  
  
**O Ik zal een stukje over datalek voorlezen uit het privacyprotol: “Bij een datalek gaat het om toegang tot of vernietiging of wijziging van persoonsgegevens zonder dat dit de bedoeling is. Het gaat dus niet alleen om het ‘lekken’ van gegevens, maar ook onrechtmatige verwerking. Denk bijvoorbeeld aan: een kwijtgeraakt cliëntendossier, een gestolen laptop of ‘rondslingerende’ rapportages.” Het kan ook heel subtiel. Stel dat ik iets voor mijn cliënt print en dit niet ophaal, en na mij print een taaldocent iets en ziet mijn printje liggen. Als taaldocent is zij wel mijn collega. Maar toevallig kennen de taaldocent en de cliënt elkaar van buiten vluchtelingenwerk en kunnen zij niet met elkaar opschieten. De cliënt wilt niet dat zijn gegevens inzichtelijk zijn voor de taaldocent. Dus door dat printje te laten liggen schaad ik toch de cliënt in zijn privacy.**  
R Hmm ja… Ik dacht eigenlijk gelijk groot en extreem maar ja inderdaad dit is ook niet de bedoeling. Als ik een printje zie liggen dan lees ik het niet hoor. Ik kijk wel even voor wie het bestemd is en geef het dan aan de betreffende collega. Als ik het niet weet dan vraag ik even rond.  
  
**O Het privacyprotocol heb ik hier voor me. Het is een heel pakket, 17 pagina’s, dus waarschijnlijk zullen velen dit niet lezen. Ik heb er een hoofdstuk uitgelicht wat zich richt op praktische aandachtspunten voor de dagelijkse werkzaamheden en dit wil ik graag met u doornemen.**  
R Ja selecteren is een goed idee. Prima hoor.

**O Punt 1: Begeleid altijd bezoekers.**  
R Ehm, ja de cliënten melden zich aan bij de balie en gaan in de wachtkamer zitten. Ik haal de cliënt dan op in de wachtkamer en we lopen samen naar de spreekkamer toe. Achteraf lopen we samen naar de gang, soms lopen ze gelijk weg en soms gaan ze weer in de wachtkamer zitten dat is prima.   
  
**O Maakte u in het oude pand weleens gebruik van de spreekkamer die zich in het kantoor bevond?**  
R Soms, als er geen andere kamer beschikbaar was. Maar ook dan haalde ik de cliënt op en liep samen met hem naar de spreekkamer. Na afloop weer hetzelfde.  
  
**Dan gaan we naar punt 2: Zorg voor een clear screen en een clean desk. Laten we beginnen bij clean desk, dat is denk ik het meest voor de hand liggend. Wat hierbij belangrijk is, is dat je zo snel mogelijk printjes uit het kopieerapparaat, geen notitieblaadjes op het bureau laat liggen en die onbeheerd achter laat. Hoe kijkt u hier tegenaan?**  
R In ieder geval als je aan het eind van de dag weggaat, dan moet je bureau echt leeg zijn. Als ik wegga zorg ik ook altijd dat mijn bureau helemaal leeg is en ik niets achterlaat.  
  
**O En hoe doet u dat als u afspraken hebt?**R Nou, al mijn spullen liggen nu open en bloot op mijn bureau.  
  
**O Dus u ruimt uw bureau op als u ’s middags naar huis gaat. Maar laat de spullen liggen als u uw werkplek tussendoor verlaat. Welke gedachtegang zit daarachter?**  
R Niets specifiek. Ik bereid me altijd voor op mijn afspraak dus het dossier ligt dan open op het bureau. En als ik terugkom van de afspraak dan ga ik er weer mee verder.  
  
**O Dus het is gewoon handiger om het dossier te laten liggen, omdat u er nog mee verder gaat?**R Ja klopt.  
  
**O Stel.. het voorbeeld wat ik net noemde van de taaldocent die de slechte relatie heeft met uw cliënt.. de taaldocent loopt rond op kantoor en uw cliënt zijn gegevens liggen open en bloot.**  
R De taaldocenten komen eigenlijk alleen in het kantoor voor de printer of voor de collega die het Taalcentrum coördineert. En haar kantoor is helemaal in het hoekje waar de printer ook staat. Dus de taaldocenten komen eigenlijk nooit aan ‘mijn’ kant van het kantoor.  
  
**O Het kan ook zijn dat ze even een praatje maken met een andere collega. Het is maar een voorbeeld**.  
R Ja, maar ja dan moet maar net de ene docent naar lopen en ik moet net dat ene dossier open hebben liggen.. Maar goed het gaat sowieso alleen om stukken gezinshereniging waar ik aan werk.  
  
**O U vind ook niet dat het per se anders zou moeten?**R Nee. Het zou moeten kunnen dat je het op je eigen kantoor zo achterlaat. Als je iedere keer alles moet opruimen, het is niet eens te doen. Wat bijv. wel zou kunnen is alles op z’n kop gooien.   
  
**O Dus u zou dat pas doen als er specifiek wordt benoemd dat dat zo moet?**R Ja, alleen als het echt zou moeten. Op dit moment nee, zie ik het nut er niet van in. De kans dat het mis gaat is zo klein.  
  
**O De hypothese dat als er iemand is die kwaad in de zin heeft en de gegevens van uw cliënt wilt inzien. U bent het ermee eens dat dit niet de bedoeling is, maar acht de kans heel klein dat dit daadwerkelijk gebeurt?**  
R Ja, de kans dat dat allemaal zo samenloopt is heel klein ja.   
  
**O Dus u maakt, bewust of onbewust, een snelle inschatting van het risico.**R Ehm. Ik denk dat het ook gewenning is. Als je niet beter weet dan de dossiers en brieven om te klappen als je je bureau verlaat, dan is het sowieso geen issue meer. Maar ja ik ga altijd uit van het goede van de mens. En ja, zelf zou ik het nooit doen. Als ik naast een collega sta ga ik ook niet meelezen op hun beeldscherm.  
  
**O Dus het heeft ook te maken met nieuwsgierigheid?**R Nou ja. Ik ben helemaal niet nieuwsgierig ingesteld. Dus het heeft te maken met karakter, waarin je het zelf niet doet. En dan maar hoopt dat een ander het ook niet doet. Ik ga daar eigenlijk ook wel een beetje vanuit, omdat je toch met collega’s zit. Je mag van collega’s die professionaliteit wel verwachten.  
  
**O Duidelijk. Dan wil ik het nog even hebben over ‘clear screen’. Dit gaat om het vergrendelen van je beeldscherm als je je werkplek even verlaat. Maakt u daar weleens gebruik van? Zo nee, is het weleens bij u opgekomen?**  
R Nooit. En ook nooit bij me opgekomen. Maar als je vergrendelt, ben je dan je documenten kwijt waar je mee bezig was?  
  
**O Nee u raakt geen documenten kwijt. Om de computer te ontgrendelen voert u uw eigen wachtwoord in. Wat vind u ervan dat deze richtlijn wordt gegeven?** Het kan geen kwaad, maar ik vind het niet noodzakelijk. Ook hier is de kans zo klein dat iemand het ziet die het absoluut niet mag zien.  
  
**O U vindt het niet noodzakelijk. Is dat met dezelfde beredenatie als voorheen, dat het risico heel laag is dat een onbevoegde uw bestanden inziet?**  
R Ja inderdaad.  
  
**O Oke. Dan gaan we naar punt 3: Raadpleeg, archiveer en vernietig informatie op de voorgeschreven wijze.**   
R Ja de dossiers worden uit mijn hoofd vijf jaar bewaard. Dan krijgen cliënten een brief dat ze hun dossier kunnen komen ophalen. Als ze dat niet doen gaat het dossier naar het archief tot de wettelijke termijn. Hierna wordt alles vernietigd. Verder ja zoals ik al zei werk ik vaak met de dossiers want als de cliënt weg is, begint voor mij pas het echte werk. Maar daar hebben we het over gehad.  
  
**O Laten we verder gaan naar punt 4: Bepaal op welke wijze en hoe je communiceert. Wat kunt u hierover vertellen als u denkt aan post, telefoon en mail.**  
R Nou als ik brieven schrijf print ik ze meteen uit, maak ik de enveloppe dicht en ik neem ze zelf altijd mee naar de brievenbus.   
  
**O Vermeldt u ook een retouradres op de enveloppe?**R Ja, die staat altijd op de achterkant op de stempel.  
  
**O En via de telefoon. Maakt u weleens gebruik van voicemailberichten?**R Ja soms wel.  
  
**O Heeft u erbij stilgestaan op welke manier u dat gebruikt, bijv. welke informatie u in het bericht wel of niet geeft?**  
R Ik doe het alleen als ik iets van de cliënt nodig heb. Meestal zeg ik dan: kun je mij terugbellen, want ik heb informatie nodig. Meestal word ik dan wel snel terug gebeld.  
  
**O Is het een weloverwogen boodschap dat u niet zegt wat die informatie is?**R Nou het is gewoon praktischer. Het bericht wordt dan zo lang en dan wordt het onduidelijk, dus dan kan je beter vragen om terug te bellen.  
  
**O Oke. Maakt u nog gebruik van fax?**R Nee dat gebruiken we niet meer. Alles gaat nu over de mail.  
  
**O Over de mail hebben we het net gehad. U gebruikt alleen emailadressen van specifieke organisaties. Dan gaan we naar punt 5: Thuiswerken of werken op een andere locatie. Maakt u daar weleens gebruik van?**  
R Nee ik werk altijd hier.  
  
**O Dan slaan we die over en gaan we naar 6: Wees je bewust van het bespreken van informatie in publieke ruimte of het openbaar vervoer.**  
R Uiteraard. Ik bespreek mijn cliënten alleen met collega’s. En het openbaar vervoer maak ik sowieso geen gebruik van.   
  
**O En bespreekt u werkgerelateerde zaken thuis weleens?**R Nee, nooit. Ja een enkele keer vertel je wel eens iets. Maar als ik iets vertel dan is het nooit met naam.  
  
**O Dus u bespreekt cliënten niet buiten de locatie, en als u dat wel doet dan noemt u hierbij geen namen. Dan gaan we verder naar 7: Wees je bewust van het gebruik van mobiele devices. Helaas hebben we geen mobiel van de zaak hier.**   
R Nee, en de usb-stick kan er ook niet in.  
  
**O Oh u bent al bij 8: ‘Wees je bewust van het gebruik van externe opslagmedia’. Oke er kan dus geen gebruik worden gemaakt van usb-sticks. Waar ik zelf aan dacht. Is dat informatie per email ook kan worden verstuurd. Gebruikt u uw persoonlijke emailadres weleens voor werkgerelateerde zaken?**R Ehm. Zelden. Een hele enkele keer geef ik mijn persoonlijke emailadres, maar alleen bij uitzondering.   
  
**O In welke situaties zou dit bijvoorbeeld voorkomen?**R Als ik dringend informatie nodig heb van familieleden in het buitenland. Maar dan moet het echt dringend zijn. Ik had laatst bijv. iemand die had een foto van de verblijfsvergunning van zijn vrouw, en die kon hij niet per mail versturen naar mij, dus hij heeft het naar mijn Messenger gestuurd. En dan zet ik het op de computer en dan verwijder ik het natuurlijk gelijk van mijn telefoon.  
  
**O Dus u maakt gebruik van uw persoonlijke accounts bij uitzondering, in het geval dat de cliënt u niet kan voorzien van de informatie die u nodig hebt via de reguliere kanalen.**  
R Ja echt bij uitzondering. Want ik heb eigenlijk liever niet dat cliënten mijn persoonlijke gegevens hebben.  
  
**O Goed. We gaan verder met punt 9: Meld verlies van informatie altijd direct. Stel dat die telefoon waar die foto op staat wordt gestolen en diegenen hebben toegang tot uw bestanden. Dan is er sprake van een datalek en moet deze gemeld worden. De persoonsgegevens zijn dan namelijk inzichtelijk voor iemand die hiertoe niet is bevoegd.**  
R Gelukkig is de geschreven tekst in Tigrinya en Arabisch hahah, dus daar kunnen ze niet veel mee.  
  
**O Ja identiteitsdocumenten vind ik toch nog heel persoonlijk, al is het in een andere taal. Maar laten we verder gaan met punt 10: Wees je bewust van je plicht tot geheimhouding. Iedere medewerker heeft dus geheimhoudingsplicht, daar heb je ook voor getekend. U zegt al dat u thuis nooit namen noemt. Verder overlegt u alleen met collega’s. Zijn er collega’s waarvan u denkt dat u informatie niet mee mag delen?**R Nee. Ik moet informatie kunnen delen met alle collega’s. Daarvoor werk je hier. Soms bespreek je ook weleens een lastige casus maar daar noem je ook geen namen bij.  
  
**O 11: ‘Rol ICT’. Hierin staat dat de ICT afdeling bevoegd is toegang te krijgen tot jouw documenten in noodgevallen.  
  
12: ‘Proces rondom informatieverzoeken’. Je mag een vertrouwenspersoon aanstellen voor jouw account. Als jij onverwacht langere tijd afwezig bent, mag die vertrouwenspersoon namens jou toestemming geven voor inzage in jouw account.  
  
13: ‘Handhaving’. Er wordt van medewerkers verwacht dat zij zorgvuldig omgaan met de gegevens van cliënten. Als dit niet goed gaat dan wordt het handelen van die medewerker geëvalueerd om te bekijken of die cliënt onzorgvuldig of nalatig is geweest en of dit die medewerker al dan niet is aan te rekenen. Hopelijk gebeurt er niets ernstigs dat dit gedaan moet worden.**R Nee, ik hoop het ook niet.  
 **O Heb jij vragen of opmerkingen over die laatste paar punten?**R Nou dat je echt goed moet nadenken soms. Sommige dingen lijken zo vanzelfsprekend maar soms zit er toch nog iets achter. Maar nee ik sla in de spreekkamers nooit documenten op, ik sluit alles af als ik wegga enzovoorts.  
  
**O Naar aanleiding van het gesprek dat we net hebben gevoerd. Is er iets dat u voortaan zou veranderen in uw werk?**  
R Ja misschien toch de dossiers iets minder open en bloot laten liggen. En ja de computer zou ik niet per se vergrendelen, maar in ieder geval naar beneden klikken.  
  
**O U vind het dus niet nodig om uw bureau tussendoor helemaal leeg te halen, maar bent wel bereid de dossiers en andere documenten om te draaien. En u vindt het niet nodig om uw computer te vergrendelen als u de werkplek verlaat, maar wilt wel de vensters minimaliseren zodat het niet zichtbaar is voor toevallige voorbijgangers.**  
R Ja precies.  
  
**O Dan heb ik nog een vraag over de werkwijze rondom privacy in het algemeen in het team. In hoeverre vindt u dat er sprake is van bewust handelen in het huidige team met betrekking tot privacy?**  
R Volgens mij gaa het wel goed. Laatst werden er een aantal cases besproken en er werd helemaal geen naam bij genoemd. Je weet lang niet alles waar de collega’s mee bezig zijn.   
  
**O Dus u hebt de indruk dat de collega’s hier voldoende mee bezig zijn?**R Ja ik denk het wel.  
  
**O Is er iets wat verbeterd zou kunnen worden?**R Op dit moment zou ik het niet weten.  
  
**O Oke. Dat was het voor mij dan. Heeft u nog vragen of opmerkingen?**R Nee niets meer.  
  
**O Dan wil ik u bedanken dat u de tijd hebt genomen om met mij in gesprek te gaan.**

## Bijlage 5 – Interview respondent 5

**Maatschappelijk begeleider**

**O Onderzoeker**

**R Respondent**

**O Inleiding**

**O Oke, laten we beginnen met persoonsgegevens. Als jij denkt aan persoonsgegevens, waar denk je dan aan?**

R Je personalia, je NAW gegevens.

**O Hoe zou jij het woord persoonsgegevens omschrijven? Wat zijn persoonsgegevens?**

R Je naam, geboortedatum, adresgegevens, pincode en je bankrekening.

**O Dit zijn voorbeelden van persoonsgegevens toch? Wat beschouw je als definitie van persoonsgegevens?**

R Je persoonlijke informatie. Je eigen gegevens. Ik heb er geen andere definitie of benaming voor.

**O Weet je wat de definitie is vanuit de wet? Dan heb je het over gegevens die te herleiden zijn naar een bepaald persoon. Als ik bijvoorbeeld zeg: ‘naam’ met een bril, dan is het al duidelijk dat het over jou gaat. Maar als je alleen zegt dat meisje met een bril, dan kunnen er nog honderd anderen zijn. Het is iets wat echt bij jou hoort. Als mensen dit zien, dan gaat het om haar zoals een achternaam bijvoorbeeld. Het kan ook een geloof zijn. Als jij moslima bent en je bent de enige binnen het team en iemand zegt van ‘ja die ene moslima’, dan weet iedereen dat het over jou gaat. Als er drie in het team zijn, dan weten ze dat niet. Als je denkt aan de gegevens van cliënten die je hier gebruikt en opslaat. Wat komt er dan bij jou omhoog?**

R Fysiek dossier en digitaal dossier. Dat is het grootste deel wat je hebt van de cliënten. Je hebt vaak ook nog je aantekeningen die bewaard moeten worden van cliënten. Dat zijn gegevens. Brieven en formulieren die je wel eens krijgt die je even moet bewaren en die gaan ook in het fysieke dossier. Dat is waar ik aan denk bij gegevens van cliënten.

**O Je noemt een aantal documenten die je zou bewaren. Welke gegevens bewaar je wel en welke niet?**

R Sowieso belangrijke gegevens. Wat zijn belangrijke gegevens? Vooral de documenten die vaak voorkomen en die je vaak nodig hebt voor een cliënt om dingen aan te vragen zoals adresgegevens, naam, geboortedatum, een bankpasje of verblijfsvergunning. Maar dan wel zo dat niet iedereen erbij kan. Het zijn persoonsgegevens dus niet iedereen mag daar zomaar bij komen.

**O Als je die documenten in de toekomst nog een keer nodig hebt, dan zou je die bewaren.**

R Ja.

**O Als je denkt dat je een document nog een keer nodig hebt, heb je dan een bewust doel in je hoofd? Of is het meer van het kan nog een keer van pas komen?**

R Voor sommige documenten weet je gewoon dat je die vaker gaat gebruiken. Dat zijn de standaardgegevens die ieder bedrijf of instantie wel eens nodig heeft van een cliënt. Die bewaren we sowieso. Soms heb ik ook wel eens brieven waarvan ik denk dat ze handig zijn om te bewaren want je weet inderdaad niet wat er nog gaat komen waar ik het misschien voor nodig heb. Bijvoorbeeld brieven van DUO waar soms iets in staat waarvan je denkt dat bewaard moet worden want misschien krijg ik hier nog wel een reactie op en dan heb ik deze brief weer nodig voor tekst en uitleg.

**O Dus dat je alvast vooruit kijkt om je werk later makkelijk te maken?**

R Ja.

**O Maar het kan ook zijn dat het niet meer nodig is?**

R Nee precies. Als ik bezig ben met een aanvraag van een cliënt en ik weet dat ik van die instantie nog een antwoord of bericht terug moet krijgen, dan bewaar ik die brieven nog even want als ze iets vragen dan heb ik die papieren bij me. Als dat is afgerond, dan zou ik het vernietigen. Of aan de cliënt teruggeven.

**O Maar dat is als je bewust bezig bent met een bepaald doel?**

R Ja, als ik bezig ben met een aanvraag voor iets of ik ben bezig met een schriftelijke brief of bezwaarschrift, dan bewaar ik die brieven want misschien staat er iets in wat ik nog later nodig ga hebben. Dat is wachten op later. Aan de andere kant leren we de cliënten dat ze zelf administratie moeten bijhouden en zelf de map moeten meenemen. Als ik het uiteindelijk terug geef aan de cliënt en ik bedenk me later dat ik het toch nog nodig heb, dan ga ik terug naar de cliënt. Het is een beetje dubbel en afhankelijk van de situatie.

**O Je houdt daar ook een beetje rekening met het bevorderen van de zelfstandigheid van de cliënt. Hij of zij moet het ook gewoon kunnen bewaren als jij zegt dat het belangrijk is. Is dat bewust iets waar je op traint of iets wat je in je achterhoofd erbij houdt?**

R Dat weet ik niet. Er is bij mij erin gehamerd dat ze alle papieren moeten bewaren omdat dat belangrijk is. Dat zit er bij mij gewoon ingebakken. Als ik een cliënt heb en die komt met brieven, dan zeg ik dat het belangrijk is en dat ze dat moeten bewaren. Eigenlijk vind ik voor de zelfredzaamheid dat ze alle brieven moeten bewaren. Als ze op een gegeven moment wel de taal kunnen beheersen en kunnen lezen wat er in de brieven staat, dat ze zelf die map gaan ordenen. Wat zit hier in wat belangrijk is en wat is niet belangrijk? Dat ze zelf het onderscheid kunnen maken. Ik heb altijd zoiets dat ze alle brieven moeten bewaren en dat ze aan het eind van het eerste jaar of tweede jaar samen met mij kijken wat nou wel en niet belangrijk is wat er in die map zit. Als er een brief komt met reclame of enquête, dan gooien we die weg want dat is daadwerkelijk niet belangrijk aangezien je daar nooit op terug komt. Bij een brief van bijvoorbeeld Eneco waarin staat dat de prijzen gaan verhogen per 1 juli dan zeg ik nu ‘bewaar dat maar want dat is belangrijk’. Terwijl misschien over een jaar als ze de taal begrijpen helemaal niet meer belangrijk is want wat is die ene procent nou dat het hoger wordt. Je moet het toch betalen. Dat is waar ik later naar kijk: met het oog op de toekomst.

**O Je zorgt er wel voor dat ze het zelf bewaren en jij bewaart het niet voor hen?**

R Nee. Ze hebben een eigen persoonlijke administratiemap en daar moet het gewoon in. Heb ik iets nodig, dan moeten ze de map meenemen.

**O En als je denkt aan het delen van persoonsgegevens. Onder welke redenen denk jij dat je gegevens van de cliënt mag delen?**

R Buiten Vluchtelingenwerk deel ik geen cliëntgegevens. Wat ik deel dat is hier en dat is ook met de cliënt erbij. Dus het is altijd met toestemming van de cliënt dat ik gegevens deel.

**O Het is altijd hier. Wat bedoel je met hier?**

R Hier bij Vluchtelingenwerk. Alles wat onder kantoor valt, wordt gedeeld.

**O Bedoel je binnen het team?**

R Niet zozeer. Soms heb je cliënten waar je even voor naar een teamleidster moet omdat je er niet uitkomt. Dan deel ik die gegevens. Soms heb je dat ook wel eens met een collega. Dat je een situatie meemaakt en dan deelt. Zonder namen te noemen maar wel de situatie beschrijven. Als een collega mij daarbij kan helpen, dan vraag ik wel om tekst en uitleg maar dan ga ik niet met persoonsgegevens heen en weer. Dan vertel ik gewoon de situatie.

**O Als jij binnen Vluchtelingenwerk iets deelt met collega's dan is het omdat je advies vraagt? En zonder de gegevens erbij te noemen?**

R Ja.

**O Doe je dat bewust?**

R Ik denk dat het onbewust gaat. Ik denk nooit zo van ik mag geen namen noemen. Het is meer dat ik met een situatie zit en ik dat vertel ongeacht de persoon wie het is. Het is meer onbewust, ik vind het niet relevant.

**O Als je erover nadenkt of het mag om een naam te noemen. Als je denkt aan de privacy. Hoe denk je dan dat het zou moeten in zo'n situatie? Als je het bewust zou doen. Zou het er dan anders uitzien als je zo'n casus deelt?**

R Het zou wel anders zijn. Als het een persoonlijke situatie is, dan kunnen er collega's zijn die anders naar een cliënt gaan kijken. Dat hoeft niet altijd zo te zijn. Het kan ook een hele onschuldige situatie zijn waarvan ik denk dat het niet erg is als je de naam weet. Het kan ook iets heel positiefs zijn bijvoorbeeld dat iemand is geslaagd voor een examen. Dan zou ik het niet erg vinden om eventueel een naam te noemen. Zou het negatief zijn voor de cliënt, dan noem ik sowieso geen naam. Er zou wel een verschil in zitten voor mij.

**O Het verschil zit er ook in of de situatie positief of negatief is voor de cliënt?**

R Ja als er negatieve verhalen over je worden verteld, dan gaan mensen met een bepaalde blik naar je kijken. Dat vind ik niet netjes. Dat is sowieso waarom ik heel snel geen namen noem. Als ik een naam noem, dan zou het tegen een vertrouwenspersoon zoals een teamleidster zijn. Of een collega die ook aan hetzelfde dossier werkt zodat we allebei weten over wie het gaat. Maar als het een casus is waarbij ik hulp nodig heb dan zou ik geen naam noemen. Als ik een naam moet noemen, dan zou ik het wel doen als het een positieve situatie is. Bij negatief niet want ik vind dat iedereen open en eerlijk moet zijn, maar ook zo behandeld moet worden. Niet dat je iemand gaat afsluiten omdat je iets negatiefs hebt gehoord.

**O Deze keuze maak je op basis van wat jij vindt dat goed is. Als je het bekijkt vanuit het perspectief qua privacy. Zou je er dan nog op een andere manier naar kijken? Dat is heel erg gevoelsmatig. Je wilt iemand niet in een slecht daglicht zetten. Als het niet nodig is om die informatie te delen, dan moet je dat ook gewoon niet doen. Ik vind het wel grappig te horen dat je het niet zou doen vanuit het positieve en negatieve invalshoek. Laten we het hebben over het delen van gegevens met instanties. Hoe gaat dat in zijn werk als je gegevens deelt?**

R Dan heb ik de cliënt naast me zitten dus die is er altijd bij. Heel veel instanties hebben een naam, postcode of geboortedatum nodig om het in hun systeem te kunnen op zoeken. Dat zijn gegevens die je sowieso moet delen. Als ik het dan deel, dan doe ik het wel met de cliënt erbij. Ik ga niet bellen en dat ze dan zeggen dat ze gegevens nodig hebben van die en die persoon en dat meneer er niet bij zit. Dan heeft een instantie vaak ook zoiets van ja het mag niet vanwege de wet op de privacy.Sowieso doe ik dat altijd met een cliënt erbij. Ik vraag geen toestemming van cliënten of ik het mag delen. Ze hebben daarvoor getekend toen ze hier kwamen. Bij de intake geven ze toestemming dat wij handelen uit hun naam. Daarom ga ik het niet nog eens 1-op-1 vragen of ik de gegevens met een instantie mag delen. Dat hebben ze al gedaan. Maar ik vind wel dat als je gaat bellen dat de cliënt erbij moet zitten. Niet alleen omdat ze er wat van leren maar dat ze er ook bij zitten.

**O Hoe bedoel je?**

R Zodat hij weet dat ik zijn gegevens deel met een ander.

**O Dus dat je transparant werkt?**

R Ja.

**O Je vraagt geen toestemming want ze hebben ervoor getekend. Er zijn drie redenen waarop je gegevens mag delen. Dat is als de cliënt daarvoor toestemming voor geeft, om jouw werkzaamheden uit te voeren in het belang van de cliënt en bij medische zaken. Als je die drie grondslagen in gedachte houdt, dan zit je wel goed op die manier. Als een instantie jou belt en aan je vraagt dat ze gegevens nodig hebben van een cliënt. Hoe ga je daar dan mee om?**

R Dat overleg ik eerst. We hebben een teamleidster.

**O Hoe gaat dat dan?**

R Dan loop ik naar de teamleidster toe en zeg ik dat ik deze instantie aan de telefoon heb en die wil wat gegevens hebben van de cliënt en dan noem ik wel de naam van de cliënt waar het over gaat. En dan vraag ik aan mijn teamleidster of ik het mag delen ja of nee. Ook omdat ik daar niet alleen verantwoordelijk voor wil zijn als ik inderdaad die persoonsgegevens deel. We zitten met geheimhoudingsverklaring dus ik wil er zeker van zijn dat ik die gegevens mag delen. Soms is die persoon al cliënt bij die instantie en hebben ze die gegevens al of willen ze het corrigeren omdat bijvoorbeeld het telefoonnummer niet klopt. Maar dan ga ik alsnog eerst naar de teamleidster om te vragen of ik het überhaupt mag delen.

**O Hoe reageert zij er dan op tot nu toe?**

R Dat is afhankelijk van de situatie. Ze heeft ook een keer gezegd van ‘dat doen we niet want ik weet niet wie die instantie is’. Of dat doen we niet want weet de cliënt zelf überhaupt wel wat er aan de hand is en wat er speelt? Soms gaat het alleen om het telefoonnummer dat gewisseld is en die cliënt moet gebeld worden. Eigenlijk komen we er samen altijd wel uit. Ik snap best dat zij zegt dat ze niets gaat delen met instanties die zij niet kent. Dan kan ik altijd nog zeggen of ik mag terugbellen wanneer de cliënt erbij is zodat we het er samen over kunnen hebben of ik die gegevens mag delen. Het kan ook zijn dat mijn teamleidster direct ‘ja’ zegt dus dan deel ik die gegevens.

**O Je vraagt advies aan de teamleidster. De dingen die meespelen is of de instantie bekend is, of de cliënt zelf weet waar het over gaat en dat die gegevens worden gedeeld en dat je niet alleen verantwoordelijk wilt zijn.**

R Ik vind sowieso als er door een instantie wordt gebeld en die wilt gegevens hebben... Op dat moment zit mijn cliënt er niet bij en die kan ik niet om toestemming vragen. Daarin ben ik maar een medewerker en ik heb nog een leidinggevende boven me staan en dan ga ik dus liever in zo'n situatie naar haar toe omdat zij meer ervaring heeft en hoger staat in de rang. Ik wil weten wat zij doet in zo'n situatie en toestemming vragen. Dat is meer een adviserende rol dan een toestemming rol. Dat zit gewoon in mij dat ik die toestemming/advies wil hebben.

**O Waar komt dat vandaan?**

R Dat weet ik niet. Je werkt voor een bedrijf en niet voor jezelf. In dat soort situaties vind ik dat ik toestemming moet vragen aan dit geval de leidinggevende of ik het inderdaad mag delen ja of nee. Het zijn niet mijn gegevens maar van een cliënt. Ik wil het bedrijf niet in een slecht daglicht zetten omdat alle medewerkers zomaar wat zeggen tegen een instantie.

**O Je doet het ook omdat je je bewust bent van je rol in dit bedrijf en dat je verantwoordelijkheid voelt om die rol goed uit te dragen?**

R Ja, ik zal thuis ook nooit tegen mijn man zeggen dat ik een cliënt heb gesproken en waar het over ging. Soms wil je wel iets van je afzeggen maar dan schets ik de casus dan dat ik namen noem of dat het om een man of vrouw gaat. Je maakt soms iets mee wat je wilt delen met een ander. Dat kun je hier makkelijk doen want we hebben allemaal een geheimhoudingsverklaring getekend. Maar soms is dat niet voldoende. Dan kom je thuis, je bent moe of je bent met je hoofd nog bij je werk en dan wil je het gewoon even van je afzeggen. Dan zou ik nooit een naam noemen. Misschien van de situatie afhangen of het om een man of vrouw gaat. Het is niet relevant of het om een Eritrese man of vrouw gaat of dat het om een Syrische man of vrouw gaat. Ik zit op dat moment met iets in mijn hoofd en dat wil ik gewoon kwijt.

**O Je maakt ook onderscheid in of je met collega's praat of met mensen daarbuiten?**

R Ja zeker. We hebben op het kantoor een geheimhoudingsverklaring getekend en ik kan er vanuit gaan dat als ik met een collega spreek over een bepaalde cliënt dat het ook binnen deze vier muren blijft. En niet dat het buiten op straat terecht komt.

**O We hadden het net over dat je bepaalde zaken opslaat die je misschien nog nodig hebt. Heb je wel eens gehoord van het need-to-know nice-to-know principe? Vanuit het privacyteam wordt dat nu opgegooid. Dat ze vragen aan medewerkers om een onderscheid te maken wanneer ze documenten opslaan of het iets is wat je moet weten (need-to-know) of dat het gewoon handig is om te hebben (nice-to-know). Zo willen ze voorkomen dat er heel veel documenten worden opgeslagen onder het mom van het kan ooit nog wel een keer van pas komen. In jouw verhaal hoor ik dat je zelf al een beetje het onderscheid maakt. Die term wil ik je gewoon even meegeven.**

R Het is het onderscheid wat ik zelf maak, maar het wordt er ook wel ingepeperd hier bij Vluchtelingenwerk. Er zijn vaste documenten die je in je dossier moet hebben en er zijn ook dossiers die je niet verplicht hoeft te hebben. Zeker toen we nog fysieke dossiers hadden, werd er heel duidelijk gezegd wat er wel en niet in moest. Je dossier wordt op een gegeven moment ook te dik, vooral met fysieke dossiers. Toen werd er al ingepeperd wat er echt in moest bij een controle. En dit is wat je zelf in de gaten moet houden of het wel of niet nodig is. Is het niet nodig, dan geven we het terug aan de cliënt.

**O Er is ook een lijst gemaakt van de dingen die misschien nodig zijn.**

R Die hadden we sowieso in het fysieke dossier maar tegenwoordig ook in het digitale dossier. We hebben een lijst waar bepaalde punten in moeten staan. Er moeten bepaalde documenten in het digitale dossier staan. Dat heeft te maken met controle van een instantie die eens in de zoveel tijd de dossiers komt doorpluizen.

**O Is er ook een lijst met documenten die er niet in mogen staan?**

R Ik weet niet of het echt een lijst is maar er zijn wel een aantal dingen die er niet in mogen staan.

**O Welke zijn dat?**

R Denkende aan een Digi-D code, een inlogcode van de bank of de pincode van je bankrekening.

**O Weet je dat er ook geen kopie van de bankpas erin mag?**

R Dat is een lijstje wat wel moet, maar dan is het misschien veranderd.

**O Dit is een memo van het intranet en hier staat het.**

R Die heb ik niet eens gelezen. Ik heb de notulen van 21 december nog niet gelezen. Voorheen moest dat wel bewaard worden.

**O Een ID-bewijs mag je alleen opslaan in een bepaald sjabloon dat bepaalde gegevens zwart maakt en een bankpas mag ook niet opgeslagen worden. Je mag wel het rekeningnummer overnemen en opslaan, maar dan blijf je in dat systeem van VVS omdat ze daar zijn opgebouwd qua veiligheid en privacy. Het is een veilige omgeving. VVS heeft ook richtlijnen daarover. Heb je die gelezen voordat je begon met VVS?**

R Ja, ooit drie jaar geleden. Toen zaten we nog in de oude VVS. De richtlijnen van de nieuwe niet.

**O Het nieuwe VVS heeft bij de eerste keer aanmelden een pop-up van de richtlijnen een soort van akkoordverklaring. Je moet aanvinken dat je de regels hebt gelezen en dat je ermee eens bent.**

R Dat durf ik je niet te zeggen dat ik dat moest doen. Het zal vast. Het is al zo lang geleden.

**O Zou het kunnen dat je doorgeklikt hebt?**

R Misschien wel. Ik denk het niet hoor. Ik ben wel iemand die zulke dingen leest. Omdat ik weet dat het belangrijk is voor deze instantie. Het kan ook zijn dat ik dacht dat het algemene voorwaarden waren en dat ik snel heb doorgelezen en doorgeklikt. Maar het kan ook zijn dat ik wel getekend heb. Ik zou het niet meer weten.

**O Wat zou voor jou het verschil maken tussen wel lezen en doorklikken?**

R Omdat ik weet dat het voor deze instantie belangrijk is en dat je met gegevens van cliënten bezig bent. Je bent bezig met heel iemand zijn leven op te bouwen in Nederland. Ik vind dat heel belangrijk en goed gedaan moet worden. Je moet meerdere verklaringen tekenen dus daarom zou ik het heel belangrijk vinden om die richtlijnen van VVS te lezen en te ondertekenen. Ik kan mezelf zomaar voorstellen dat ik het wel heb gelezen en getekend omdat ik weet dat het belangrijk is in de rol die ik heb in dit kantoor. Het kan ook zomaar zijn dat ik het aan me voorbij heb laten gaan. Dat is niet omdat ik het niet belangrijk vond, maar dat ik waarschijnlijk in VVS moest zijn en druk ben en even snel snel snel.

**O De grootste reden voor jou om het wel te doen is omdat jij het belang ervan inziet?**

R Zeker. Je werkt met andere mensen en bouwt van die mensen een leven op in Nederland. Het is een heel nieuw leven hier. Als ik ga emigreren naar Spanje en ik word daar geholpen in de Spaanse taal omdat ik het niet spreek en dat mensen er zomaar vandoor gaan met mijn gegevens. Ik moet er niet aan denken.

**O Je verplaatst jezelf ook in de persoon?**

R Ja.

**O In het begin heb je gedragscodes en geheimhoudingsverklaring getekend. Wat kun je vanuit die periode herinneren wat je hebt gelezen over privacy en richtlijnen?**

R Dat het niet open en bloot mag liggen op een bureau. Dat je je gegevens moet afschermen voor derden. Toen hadden we ook tokens. Dus dat je pas in je VVS mag met tokens. En bepaalde dingen gelijk moet weggooien en eventueel zelfs moet versnipperen. Documenten moeten in je postvak of in het dossier van de cliënt. En van de gedragscode dat je je gewoon netjes opstelt tegenover de cliënt.

**O Heb je ook specifieke protocollen gezien over privacy? Heb je dat zelf overal een beetje uitgepikt?**

R Ik heb die geheimhoudingsverklaring gelezen en de gedragscode. Die ben ik laatst nog in mijn postvak tegengekomen want daar lag die nog netjes in. Ik heb ze globaal doorgelezen.

**O Ik zie hier niet echt in staan wat je zegt over die blaadjes enzo.**

R Ik weet niet meer waar dat in stond. Ik heb het sowieso gehoord van Senior teamleider. Senior teamleider zit in de OR en die heeft er over gehad dat als je van je computer wegloopt je scherm moet vergrendelen en dat als er blaadjes liggen met persoonsgegevens erop dat die er niet mogen blijven liggen. Teamleider heeft ook wel eens gezegd dat er niets op je bureau mag liggen als je s avonds naar huis gaat. De schoonmaakster die gaat dat niets aan. Je pikt het gewoon op. Maar volgens mij heeft het ook ergens in gestaan..

**O Denk je dat de inwerktijd die je hier had dat daar meer aandacht aan zou moeten worden besteed?**

R Ik had geen inwerktijd. Ik begon de ene dag en ik was s middags al aan het werk omdat er allemaal zieken waren. Ik had niet echt een inwerktijd. Ik kan me wel herinneren van mijn eerste dag dat ik met meerdere was en met zijn drieën aan een tafel zaten en we kregen alle drie de gedragscode en de geheimhoudingsverklaring en die moesten we lezen en tekenen. teamleider heeft ook nog wat gesproken van let hier op en let daar op. Je werkt met cliënten en dat zijn gegevens van cliënten. Teamleider heeft mondeling nog een stukje toegevoegd.

**O Denk je de informatie die je toen hebt gehad of begeleiding met betrekking tot privacy voldoende was om je werk goed te kunnen doen?**

R Heel voldoende want ik houd me er nog steeds aan vast wat me toen is verteld. Er zijn in de tussentijd dingen veranderd en dat is er bij gekomen en dat probeer ik wel op te slaan en me eraan te houden. Soms ben je zo druk aan het werk en dan blijft er soms een document op mijn bureaublad staan en dan denk ik weghalen. Dat is iets wat er later is bijgekomen dat er niets op het bureaublad mag staan en dat de prullenbak leeg moet zijn. Ik probeer me daar netjes aan te houden maar soms ben je met een cliënt klaar en dan wacht de volgende al op je. Dan is het even snel snel snel. Ik probeer wel aan het einde van de dag op de computer waarop ik heb gewerkt het bureaublad te openen en dingen te verwijderen. In zoverre alles wat ik in het begin heb geleerd doe ik nog steeds maar ook de dingen die er later bij zijn gekomen daar probeer ik me ook netjes aan te houden en te volgen. Ik vind dat het voldoende is.

**O Als je kijkt naar het team in het algemeen. Hoe denk je dat er wordt omgegaan met regels en richtlijnen over privacy?**

R Zo ver ik weet wel goed. Als ik wel eens op een bureau ga zitten, dan zie ik nooit iets van persoonsgegevens. We werken allemaal met tokens dus je kunt niet gauw op iemand anders zijn account. Computers worden ook netjes afgesloten. Het enige wat ik wel eens tegenkom is dat als ik in een spreekkamer ga zitten dat er wel eens documenten in het bureaublad staan opgeslagen. Dat zou het enige zijn wat beter kan. Dat is al meerdere keren in het teamoverleg besproken. Maar als je druk bent, dan schiet dat er wel eens bij in. Ik wil het niet goed praten, maar ik snap wel dat dat soort dingen wel eens gebeuren. Het zou niet helemaal vol staan met documenten maar wel 1 a 2 documenten. Dan ben ik ook wel zo lief om het te verwijderen voor die persoon.

**O Over het algemeen gaat het in het team goed en als het soms niet goed gaat omdat het meer in de chaos van de dag gebeurd?**

R Ja.

**O Heb je wel eens gehoord van een datalek?**

R Nee.

**O Als je het zo hoort, wat denk je dan dat het is?**

R Dat je gegevens zijn uitgelekt naar een ander bedrijf of instantie. Dat het niet meer op de server van Vluchtelingenwerk staat.

**O Klopt wat je zegt dat het niet meer op de server staat. De persoonlijke gegevens gaan buiten het systeem dan waarvoor het bedoeld is zoals VVS. Als ik een bezwaarschrift in VVS staat en het is handig om daar thuis mee verder te gaan en ik mail dat naar mijn persoonlijke mail dan is dat al een datalek. Ik heb gehoord dat er een aantal jaar geleden een hacker was. Dat is dan weer heel groot en extreem en dat is dan ook een datalek. Maar het kan dus ook heel klein en onschuldig zijn. Of dat ik iets uitprint hier en ik ga naar de gemeente en ik laat een briefje vallen. Dan liggen alle gegevens van die cliënt letterlijk op straat. Daar is nu een regel binnen de wet voor. Als er een datalek is dan moet dat worden gemeld bij de teamleider en die bepaalt hoe ernstig het is. Als het ernstig is dan moet die het weer doorgeven aan de dienstmeerdere. Zo wordt er gekeken of er stappen genomen moeten worden. Wat op de werkvloer belangrijk is, is dat je weet dat er iets verloren is gegaan dat je dat overlegt met teamleider of teamleider.**

**Als laatste wil ik het hebben over het document wat je hebt doorgenomen met die richtlijnen. Dat is het privacyprotocol van regio Zuid-West en dit is het hele protocol. Ik heb zelf uitgepikt wat de belangrijkste dingen zijn voor mensen die echt op de vloer staan. En ik wil dit even snel doornemen om te kijken hoe jij hiermee omgaat en met welke gedachte erachter. Het kan niet goed of fout zijn. Laten we beginnen met punt 1: ‘Begeleidt altijd bezoekers’. Dit is eigenlijk voornamelijk van toepassing op de indeling van het kantoor van de vorige locatie. Voor we verhuisden was er een spreekkamer binnen het kantoor. Als we daar even naar teruggaan. Hoe ging je ermee om als je daar een afspraak had?**

R Misschien moeten we het dan hebben over bezoekers. Cliënten liepen eigenlijk gelijk door naar de wachtkamer en dan halen ze je daar op en dan zetten ze je in de spreekkamer. Dan was het wel zo dat ze zelf naar buiten liepen als het klaar was. Ik begeleidde ze niet naar de voordeur toe. Maar als ik een instantie over de vloer had bijvoorbeeld van Unique. Die heb ik netjes bij de balie opgehaald en gevraagd of ze in de wachtkamer wilde wachten en daar opgehaald en neergezet in de spreekkamer. Die heb ik vervolgens wel uitgelaten. Dat is meer omdat het vanuit een instantie is, vanuit beleefdheid.

**O Dat is meer vanuit beleefdheid omdat cliënten meer thuis zijn hier?**

R Ja.

**O Dat is in principe prima. Als cliënten door een ruimte lopen waar gegevens zichtbaar zijn door het kantoor bijvoorbeeld. Er liggen vaak dossiers open en dat daar oog voor is.**

**Punt 2: Zorgt voor een clear screen en clean desk. Clean desk is dus dat je geen open dossiers op je bureau laat liggen. Geen brieven van cliënten, geen notitieblaadjes met persoonsgegevens. Clear screen gaat dus over het vergrendelen van je beeldscherm waar we het eerder over hadden, zodat jouw documenten niet toegankelijk zijn. Wat kun je hierover vertellen?**

R Als ik nu weg zou lopen voor een afspraak met een cliënt, dan zou ik niet clear screen en clear desk doen - misschien heel fout - maar als ik naar huis ga, dan wel. Wat heeft het voor nut om dat daar te liggen wat van mij is. We werken hier ook met flexbureaus. Ik heb niet een eigen vaste bureau.

**O Is het dan meer vanuit het praktische? Als je een eigen bureau had, had je het dan wel gedaan?**

R Dan had ik het misschien in een laatje gedaan in plaats van in het postvakje of dossierkast.

**O Waarom dan wel in een laatje?**

R In mijn eigen laatje wel. Het is dan dicht bij mijn eigen bureau waar ik dagelijks zit. Ik zou hem wel op slot doen want niemand hoeft er in te zitten. Je hebt dan je eigen werkplekje en je hoeft niet iedere keer op te staan naar de kast. Gewoon omdat ik liever lui dan moe ben.

**O Clean desk en je zegt als je het weg ga dan doe je het wel en tussendoor niet. Als je het tussendoor niet doet, wat is de reden daarachter?**

R Vanuit praktisch oogpunt doe ik het tussendoor niet. Als ik een half uur bezig ben geweest met een cliënt, dan kan ik zo weer verder met waar ik mee bezig was. Ik hoef niet eerst naar de kast en te zoeken waar ik was gebleven. Als er een dossier ligt, dan sla ik het wel dicht. Liggen er vier of vijf blaadjes op het bureau, dan denk ik niet dat ik het terug moet leggen in mijn postvak want misschien loopt er wel iemand langs. Nu is het ook zo dat wij geen cliënten meer op kantoor hebben. De enige die het dan ziet is een collega. Is dat dan zo heel erg als een collega dat ziet? Dan denk ik weer terug aan de geheimhoudingsverklaring die we allemaal hebben getekend. Alles blijft binnen deze vier muren en dat gaat niet naar buiten. Ik gok er zomaar op dat er geen enkele collega's is die denkt van ‘oh er ligt een blaadje op mijn collega haar bureau laat ik even kijken wat er opstaat’. Je moet een beetje vertrouwen hebben in je collega’s.

**O Dat ze er niet aan gaan snuffelen?**

R Ja.

**O Als je zegt collega's; je hebt mensen van de maatschappelijke begeleiding maar je hebt ook taaldocenten die het kantoor in en uitlopen. Stel dat er een cliënt van jou is en die heeft buiten Vluchtelingenwerk een connectie met een taaldocent maar die hebben geen goede relatie. Ze hebben knallende ruzie en willen niets meer met elkaar te maken hebben. Die taaldocent heeft wel getekend maar die kan wel kijken waar die cliënt mee bezig is. Snap je wat ik bedoel?**

R Ja, maar ik denk dat het wel heel toevallig is dat ik toevallig papieren van die cliënt heb liggen als heel toevallig die docent binnen komt. En buiten dat, VVS doe ik wel altijd afsluiten omdat ik mijn VVS altijd in de spreekkamer gebruik. Dus ze zouden nooit in mijn VVS kunnen want ik heb mijn eigen token bij. Dan gaat het om papieren die op mijn bureau liggen en dat zou wel heel toevallig zijn.

**O Het is ook een beetje inschatten van het risico?**

R Ja misschien wel. Sowieso heb ik weinig op mijn bureau liggen qua papieren. Als er dan wat ligt, dan is het een dossier en dat heb ik dan dicht gesloten. Wat moet je in een dossier dat dicht zit? Vertrouwen in je collega's. Hoe de opstelling nu is. Als taaldocenten op kantoor binnen komen dan lopen ze eigenlijk direct door naar de keuken. Je loopt alle bureaus voorbij. Eigenlijk kun je niet zomaar bij een bureau komen zonder dat een andere medewerker het opvalt. Ik denk dat de kans te klein is.

**O We hebben het net kort gehad over het vergrendelen van je beeldscherm. Wat vind je daarvan?**

R Aan de ene kant heel goed, maar aan de andere kant denk ik: waar wil je bij? Ik sluit mijn VVS wel altijd af als ik wegga omdat ik die gebruik in de spreekkamers. Weer dat stukje vertrouwen in mijn collega's. Zou er een collega zijn die het niet zou mogen zien denk ik dan. Ondanks dat het niet zijn of haar cliënt is maar zou het zo erg zijn als diegene een regeltje leest. Buiten dat vertrouw ik mijn collega's te goed voor dat ze dat niet zouden doen.

**O Dat is meer een praktisch punt?**

R Ja, want ze kunnen niet tegelijkertijd openstaan. Dan vraag ik mezelf af waarom ik nog mijn beeldscherm moet vergrendelen want wat staat er verder nog op? Ja mijn email. Daar staan wel dingen in van cliënten maar voor de rest eigenlijk niet. Dat zijn persoonlijke dingen die er in staan en dat zijn dingen voor school. Daar schaam ik me niet voor als iemand daar zo graag naar wil kijken. Het enige waar ik mijn beeldscherm zou voor moeten vergrendelen is mijn email. Ik heb niets op mijn computer staan wat van cliënten is. En wat ik daarvan vind? Aan de ene kant vind ik dat we dat wel met zijn allen zouden moeten doen maar aan de andere kant heb ik zoiets van wie gaat er toevallig op mijn beeldscherm kijken en helemaal lezen wat er staat. Weer dat stukje vertrouwen in mijn collega's. Zou er een collega zijn die het niet zou mogen zien denk ik dan. Ondanks dat het niet zijn of haar cliënt is maar zou het zo erg zijn als diegene een regeltje leest. Buiten dat vertrouw ik mijn collega's te goed voor dat ze dat niet zouden doen.

**O Aan de ene kant zeg je wel goed en zouden we dat moeten doen. Waarom dan?**

R Stel je voor dat een schoonmaker binnenkomt en langsloopt, die ziet dan informatie die ze niet hoeft te zien. Ik weet dat het een regel is van Vluchtelingenwerk en ergens snap ik de regel wel want er staan ook gewoon dingen open. Maar de kans is zo klein dat er een vreemde binnenkomt en het leest.

**O Om de regels te volgen zou het goed zijn, maar in de praktijk zie je het nut er niet van in?**

R Eigenlijk niet nee.

**O punt 4:** **Bepaal op welke wijze en hoe je communiceert. Wat hierin bijvoorbeeld belangrijk is, is dat als je post verstuurd, dat je erop let dat er een retouradres op de envelop staat. Dit is om de kans te verkleinen dat de post in verkeerde handen komt als de envelop de ontvanger niet kan bereiken, dan kan die in ieder geval teruggestuurd worden naar jou.**

R Dat doe ik wel.

**O Bewust?**

R Ik zet er niet op dat het persoonsgevoelige informatie is maar ik zet er wel een retouradres op. 5.29 Het is zo dat als we een envelop gebruiken van Vluchtelingenwerk dat er al standaard ons adres erop staat. Als het niet aankomt, dan komt het sowieso terug naar ons. Als ik bezig ben met een cliënt... toevallig gisteren heb ik een brief verstuurd voor een cliënt en heb ik op de achterkant zijn postcode en huisnummer geschreven. Dat heb ik vanuit huis geleerd en dat doe ik ook voor mijn cliënten en dat leer ik ze ook.

**O Dat is ook iets van jezelf?**

R Ja, dat heb ik altijd zo geleerd. Dan kan de brief altijd bij je terugkomen als er iets verkeerd gaat.

**O Gebruik je wel eens voicemail bij cliënten?**

R Ja, en als ik dat doe dan is het vaak of ze een afspraak met mij kunnen maken. Of van ‘ik heb die en die instantie gesproken en kun je langskomen om het te bespreken of een formulier in te vullen’. Als ik voicemail gebruik bij een cliënt, vraag ik of ze contact willen opnemen met kantoor om een afspraak te maken. Niet om persoonlijke informatie te vertellen. Ik heb in de loop der jaren geleerd dat ze vaak de voicemail niet afluisteren en als ze dat wel doen, dan begrijpen ze het toch niet. Ik vraag gewoon of ze het kantoor willen bellen voor een afspraak.

**O Als je kijkt naar social media. Ik zou het raar vinden als je iets op Facebook zet over een cliënt.**

R Absoluut. Ik volg Vluchtelingenwerk wel op Facebook maar er staat bij mij niet eens dat ik voor Vluchtelingenwerk werk. Er zijn heel veel mensen die een negatief beeld hebben over Vluchtelingenwerk en wat boeit het een ander waar ik werk. Ik heb toevallig wel mijn werkgever erbij staan maar dat is puur voor Headhunters als ze me een baan willen aanbieden. Daarom staat mijn huidige werkgever er wel bij maar dit is vrijwilligerswerk en dat zet ik wel op mijn cv en niet op social media.

**O** **Dan gaan we door naar punt 5: ‘Thuiswerken of werken buiten een VluchtelingenWerk locatie’. Maak je daar wel eens gebruik van?**

R Nee dat mag ik niet. Ik krijg daar geen toestemming voor. In mijn vakantie open ik wel eens email. In principe heb ik tijdens een vakantie de melding dat ik afwezig ben. Maar soms zit ik op een mailtje te wachten van iemand en dan open ik hem even om te kijken wat erin staat. De vorige keer had teamleider een mailtje gestuurd met dringende informatie en toen kreeg zij terug dat ik op vakantie was maar ik had hem wel gelezen. Ik had haar dus terug gemaild dat ik wel haar email had gelezen en of ze contact wilde opnemen met die en die zodat die instantie of persoon ook ervan op de hoogte is. Dat is het enige wat ik wel eens doet en dat is niet elke vakantie en elke dag.

**O Dan open je de email op je eigen?**

R Ja, op mijn telefoon.

**O Let je er dan op dat je wachtwoord niet opslaat in je telefoon?**

R Nee mijn wachtwoord weet ik uit mijn hoofd. Verder weet niemand die en ik heb nergens een briefje liggen met mijn wachtwoord. Ik heb hem wel ergens staan maar daar kan niemand bij.

**O** 6: **Wees je bewust van het bespreken van informatie in een publieke ruimte of het openbaar vervoer. Hebben we het net over gehad.**

R Ik ga nooit met het openbaar vervoer en de publieke ruimte is mijn man. En dan noem ik ook

geen namen.

**O 7: Wees je bewust van het gebruik van (eigen) mobile devices. Volgens mij heb je geen telefoon of laptop van de zaak.**

R Helaas.

**O** 8: **Wees je bewust van het gebruik van externe opslagmedia. Gebruik je wel eens Dropbox of usb-sticks?**

R Nee.

**O Waarom niet?**

R Niet nodig en als ik iets gebruik dan is het vaak mijn email of wetransfer. Dat vind ik goed beveiligd en anders mijn email en dat is meer om dan mijn stagedocumenten van hier naar mijn eigen mail te sturen.

**O Dat zijn je eigen gegevens?**

R Ja. Hetzelfde bij wetransfer.

**O 9: Meld het verlies van informatie altijd direct. Dat zijn dus datalekken waar we het net over hadden. Als het gebeurt dat vertrouwelijke informatie buiten het beveiligde systeem terechtkomt, dan moet je dat melden bij de teamleiders.**

R Ja precies. Dat weet ik.

**O** 10: **Wees je bewust van je plicht tot geheimhouding. Nou daar hebben we het ook over gehad. De rest is niet zo relevant. ICT heeft bevoegdheid om toegang te krijgen. Iedereen heeft een vertrouwenspersoon. Dat is teamleider in dit geval. Er wordt van Vluchtelingmedewerkers verwacht dat zij zorgvuldig omgaan met de gegevens van cliënten. Als dit niet goed gaat dan wordt het handelen van die medewerker geëvalueerd om te bekijken of die cliënt onzorgvuldig of nalatig is geweest en of dit die medewerker al dan niet is aan te rekenen. Daarbij wordt de ernst van de situatie en of het bewust of onbewust in gedachte gehouden. Heb je daar iets aan toe te voegen?**

R Nee, ik heb nooit iets gedaan wat niet mocht.

**O Dat was het dan. Heb je nog vragen of opmerkingen?**

R Nee.

**O Wil je nog in het algemeen iets kwijt over deze richtlijnen?**

R Ik vind ze heel goed en dat jij onze medewerkers met je scriptie op de hoogte brengt. Het is weer een dingetje tot nadenken. We zijn allemaal weer net iets bewuster. Bijvoorbeeld dat er geen papieren op het bureau liggen. Ik geloof wel dat iedereen zich eraan houdt. Ik denk dat het wel goed is dat het weer even benoemd wordt. Dat we hier met cliënten werken en dat we een geheimhoudingsverklaring hebben en dat het binnen deze vier muren moet blijven.

**O De bewustwording daarvan is inderdaad heel belangrijk. Zie jij iets voor je? Wat denk je dat handig zou zijn om die bewustwording binnen het team aan te wakkeren?**

R Wat jij nu inderdaad doet met een vragenlijst erop en eraan. Dat je met zijn allen gaat zitten in een teamoverleg en gewoon weer even zegt van ‘we zijn een nieuw jaar begonnen of we zijn halverwege het jaar en let er allemaal op dat je bestanden van de computer halen en alle papieren opruimt’..

**O Dus de basispunten noemen in de groep?**

R Ja. Dat hoeft niet wekelijks of maandelijks maar een of twee keer per jaar alles even benoemen.

**O Bedankt voor je tijd en je bijdrage.**

## Bijlage 6 – Interview respondent 6

**Maatschappelijk begeleider**

**O Onderzoeker  
R Respondent**

**O Inleiding**

**O Oke, laten we beginnen met persoonsgegevens. Als jij denkt aan persoonsgegevens, wat denk je dan?**R Nou dan denk ik aan bsn nummer, naam, adres, postcode, telefoonnummer en e mailadres, dat zijn allemaal persoonsgegevens.

**O En als je een definitie zou moeten geven van ‘persoonsgegevens’?**R Specifieke dingen over jou zoals de locatie waar je woont of waar je werkt of een telefoonnummer dat soort gegevens die ook te traceren zijn zeg maar.   
  
**O Oke, dus je zegt persoonsgegevens, dat zijn gegevens die te herleiden zijn naar één persoon. Dat gaat inderdaad de goede richting op. Nu heb je hier in je werk heel veel te maken met persoonsgegevens en die worden ook nog wel eens opgeslagen. Welke gegevens sla je wel en niet op?**  
R Nou vorige maand zijn er 2 nieuwe gezinnen in Vlaardingen komen wonen en dat worden mijn cliënten. Toen heb ik in eerste instantie alles opgeslagen wat wat zij mij gaven en alls op de gedeelde map op de computer gezet. Een kopie van de bankpas een kopie van de zorgpas kopie identiteit. Omdat er in de eerste periode dingen aangevraagd moeten worden zoals zorgverzekering, en daar hebben we die kopieen voor nodig. Pas wanneer die aanvragen goed gekeurd waren en volledig de deur uit zijn gegaan, toen heb ik het wel weer verwijderd van die computer. Dat heb ik dus in totaal een week bewaard.  
  
Verder bewaar ik niets van cliënten. Ik sla niks op en schrijf geen wachtwoorden op. Ja als een cliënt mij heel specifiek vraagt om ergens bijv. een wachtwoord in te stellen, dan doe ik dat wel. Maar dan geef ik de inloggegevens op een briefje mee aan de cliënt, ik bewaar ze niet zelf.  
  
**O Oke, dus je zorgt ervoor dat de gegevens altijd in het beheer van de cliënt zijn. Je zei net dat je documenten alleen opslaat als je ze nodig hebt om iets te doen voor de cliënt.**   
R Ja, toen vertelde ik er ook bij dat ik het opsla. Er is alleen iets fout gegaan in de chaos van het moment.. Want het machtigingsformulier ben ik vergeten door de cliënt te laten ondertekenen en uit te leggen. Ik had ze wel mondeling geïnformeerd dat ik documenten bewaar en ze vonden het wel goed. Maar niet laten tekenen. Ik doe dus niets voor de cliënt zonder erbij te vertellen waarom ik het doe.  
  
**O En hoe had je dat toen opgelost? Toen je het formulier was vergeten?**R Nou die cliënt is afgelopen week pas verhuisd vanuit het azc in Den Helder naar hier. Ik moet haar nog opbellen om een nieuwe afspraak te maken. Ik heb ook vakantie gehad, de feestdagen zaten ertussen, en zij kon niet langskomen omdat ze helemaal in Den Helder zat natuurlijk.

**O Als je documenten opslaat, weet je dat bij voorbaat al waarvoor en wanneer je die gaat gebruiken? Of zijn er ook documenten die je opslaat met het idee van dit kan ooit nog wel eens van pas komen.**   
R Nee alles wat ik heb opgeslagen heeft een doel. En als ik daar klaar mee ben verwijder ik het weer. Sommige documenten zijn al verwijderd en sommigen staan er nog, zoals documenten voor de adreswijziging. Die is nog niet verwerkt bij de gemeente. Dus zolang dat nog loopt bewaar ik het nog even maar daarna kan dat ook weg. Ik heb de stukken wel weggehaald uit de gedeelde map en het staat nu in mijn eigen map. De gedeelde map wordt alleen gebruikt in het begin, ja ik weet eigenlijk het nut ook niet van die gedeelde map.. Maar het is wel de eerste map waarin de nieuwe gegevens van cliënten tijdelijk worden opgeslagen  
  
**O Dus er is ooit gezegd dat je het daar moet opslaan, maar je weet eigenlijk niet waarom?**R Klopt, ik heb die opdracht gekregen dus ik heb dat gewoon gedaan.  
  
**O Als ik het goed heb begrepen worden de documenten die jullie opslaan in de gedeelde map, gebruikt door de teamleiders om een dossier voor de cliënt aan te maken in VVS. Zodra dat dossier is aangemaakt, kan deze gebruikt worden voor het opslaan van gegevens. Die gedeelde map is dus puur omdat er nog geen VVS dossier is. Als het dossier er is moeten de gegevens dus ook zo snel mogelijk uit de gedeelde map, omdat ze niet inzichtelijk horen te zijn voor anderen. Het liefst zouden de teamleiders dit anders zien, maar er is nu even geen andere oplossing.**  
R Ja zodra de teamleiders dus zeggen dat alles in VVS goed is, haal ik het sowieso uit de gedeelde map. En ja als iets in VVS kan, dan bewaar ik het natuurlijk niet in mijn persoonlijke map. Voor sommige zaken, zoals die adreswijziging is het toch wel handig als ik een kopietje heb, totdat ik weet dat het verwerkt is. Want de gemeente doet er zo lang over, en stel dat het kwijtraakt. Ja dan is het wel handig dat ik dan zo opnieuw kan indienen.  
  
**O Oke, en als je weet dat het verwerkt is. Waar verwijder je het dan precies uit?**R Ja dan verwijder ik het van mijn persoonlijke map, uit de gedeelde map heb ik het dan al verwijderd. En wat de spreekkamers betreft, in het begin vergat ik soms om bestanden te verwijderen als ik iets had gedownload bijvoorbeeld. Maar die spreekkamers daar heeft iedereen toegang tor. Nu let ik daar wel extra op om gewoon alles wat ik gedownload heb om dat meteen daarna weer te verwijderen.   
  
**O En hoe is dat gekomen dat je dit eerst vergat en er nu alert op bent?**R Ik dacht er eigenlijk gewoon niet bij na dat het bureaublad in de spreekkamer anders is dan het bureaublad op mijn eigen bureau. Ik stond er gewoon niet bij stil dat iedereen daar dan in kon. Bij het teamoverleg hebben de teamleiders het een keer gezegd en sindsdien let ik daar gewoon op.   
  
**O Dus je had het even nodig dat het specifiek werd benoemd.**R Mhmm.  
  
**O Op het moment dat het werd benoemd dat jullie hierop moeten letten omdat het toegankelijk is voor iedereen.. Wat vond je daar van?**  
R Ja logisch. Zeker met gegevens die je maar eenmalig nodig hebt, bijv. de bankafschriften van een cliënt. Niemand heeft er nog wat aan. Maar het is wel gevoelige informatie. Dus ja heel belangrijk om dat gelijk te verwijderen. Met sommige andere dingen denk ik dat we soms wel anders kunnen handelen.  
  
**O Wat bedoel je daarmee?**R Nou, zeker bij nieuwe cliënten die de taal nog niet kennen en die gewoon niet weten hoe het hier werkt en wat ze nou eigenlijk kunnen verwachten. Dan heb ik toch bijna de neiging om te denken van.. als die cliënt ons toestemming geeft om dingen te bewaren voor hem of haar, om dat dan misschien maar gewoon te doen.   
  
**O Omdat het handig is?**R Ja omdat het handig is en als een cliënt er zelf toestemming voor geeft.. Ja ik begrijp wel dat het niet mag. Op hoe meer plekken iets bewaard wordt, des te groter het risico dat het in handen van anderen terecht komt met andere intenties.  
  
Dus ja ik begrijp het wel maar het kan soms gewoon handig zijn. Bijv. met zo’n formulier adreswijziging. Dat is eigenlijk ook niet toegestaan om te bewaren maar ik doe het wel. Want als dadelijk blij blijkt dat de gemeente het is kwijtgeraakt, is het gewoon heel onhandig als dat hele formulier opnieuw moet worden ingevuld en cliënt daar opnieuw een handtekening voor moet komen zetten, dat is voor de cliënt ook niet fijn want alles duurt dan weer langer. Ik kies er voor om het te bewaren en ja dat is eigenlijk niet de bedoeling.  
  
**O Dus je begrijpt waarom de regels er zijn. Je vind ze ook logisch. En je vindt het belangrijk om te voorkomen dat gegevens in verkeerde handen terechtkomen. Anderzijds vindt je dat je daar ook gewoon overheen moet kunnen stappen. Omdat het ook belangrijk is voor de cliënt en handiger voor jou dat zaken snel herpakt kunnen worden als het mis gaat bij de gemeente.**  
R Ja, klopt. Ik bewaar het dan wel in mijn persoonlijke map, niet in spreekkamer of gedeelde map.  
  
**O Oke en is het dan dat je zegt dat de regels daarover eigenlijk zouden moeten veranderen, of zeg je van de regels mogen zo blijven, maar ik doe het zo want ik vind dat ik dat dit handiger werkt.**   
R Mhmm ja die regel zal wel moeten blijven. Maar ik vind wel dat het misschien uitgebreid kan worden dat ik bijv. als contactpersoon meer bevoegdheden heb om, met toestemming uiteraard, meer gegevens op te slaan.   
  
**O In de praktijk komt het er dan wel op neer dat die ‘uitzondering’ dan geldt voor alle maatschappelijke begeleiders, dat zijn dan bijna alle collega’s. Dus je vindt dat de maatschappelijk begeleiders meer bevoegdheden zouden moeten hebben om de cliënten te helpen. Niet alleen de documenten die moeten, maar ook de documenten die handig zijn?**  
R Ja eigenlijk wel. Natuurlijk alleen als de cliënt hiervoor uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming heeft gegeven. Maar het scheelt gewoon tijd en het is efficiënter werken. Er was bijvoorbeeld een cliënt waar we een aanvraag voor moesten doen, maar we hadden zijn Digi-D code nodig. Die was hij kwijt geraakt dus we hebben een nieuwe code aangevraagd en daar moet dan een activatiecode voor komen. Die code vervalt als die niet op tijd wordt geactiveerd. En hij vergat die activatiecode dus mee te nemen of hij raakte hem kwijt, waardoor we weken bezig waren alleen al met het rechtzetten van de Digi-D code, dan waren we nog niet eens begonnen aan de aanvraag. Vanuit mijn maatschappelijke achtergrond herken ik bepaalde symptomen die duiden op psychische problematiek, wat bij deze cliënt duidelijk het geval was. Die man had gewoon heel veel andere dingen aan zijn hoofd en kreeg daardoor zijn zaken niet op orde. Als hij ons toestemming geeft om zijn Digi-D in bewaring te houden, zou dat misschien beter zijn. Maar ik zie ook wel in dat dat niet haalbaar is.  
  
**O Daar net had je het over de bevoegdheid voor de medewerker en nu geef je een voorbeeld van een cliënt die de verantwoordelijkheid eigenlijk gewoon niet aankan. Dan zou je dus denken aan een uitzondering situatie. Maar de regel blijft?**  
R Ja als hij zelf het wachtwoord niet kan onthouden of bewaren, dat dan één medewerker dat voor hem bewaart.  
  
**O Dan hebben we het dus over uitzonderingen die worden gemaakt op basis van de situatie van de cliënt?**  
 R Ja zoiets. Maar dat is eigenlijk misschien niet realistisch hoor.

**O Ik vind het een interessante gedachte. Hoe realistisch het is weet ik niet. Het is wel lastig om uitzonderingen te maken omdat alles dan onder die uitzondering geschaard kan worden en dit de handhaving moeilijk maakt. Maar ik kan daar geen uitspraak over doen. Dan wil ik het nog even hebben over het delen van gegevens. Wat kun je daarover zeggen?**R Nou dat is dan vaak met instanties. Als er bijvoorbeeld een uitkering wordt aangevraagd dan zijn daar gegevens voor nodig. De cliënt is daar dan altijd van op de hoogte. Soms deel ik ook informatie met een collega. Als er bijv. iets geregeld moet worden voor mijn cliënt wanneer ik afwezig ben. Dat zijn de enige manieren waarop ik gegevens deel van cliënten.  
  
**O Dus je deelt gegevens met collega’s als je hulp nodig hebt, en met instanties als je een aanvraag voor de cliënt doet.**  
R Ja.  
  
**O En als we kijken naar het delen van gegevens met collega’s. Kun je alle gegevens delen met alle collega’s, of zijn hier voor jou beperkingen aan?**  
R Sowieso kan ik alles delen met de teamleiders. Zij kennen alle cliënten ook en ze zijn de leidinggevenden dus dat is logisch. Met vertalers zou ik wel wat terughoudender zijn, zij hoeven niet alle informatie van cliënten te hebben om hun werk te doen. Ik deel wel wat meer met twee medewerkers die meer ervaring hebben. Verder zou ik eerder overleggen met stagiaires omdat zij het belang van privacy net als ik vanuit school meekrijgen. Maar een vrijwilliger die hier tijdelijk is, zijn misschien minder op de hoogte van het belang van privacy. Ik zal geen namen noemen maar ik hoor soms wel dat er namen van cliënten luid besproken worden waar iedereen bij is. Het zijn geen ernstige dingen maar het gaat meer om het principe, het is gewoon niet de bedoeling.  
  
**O Dus als jij ervoor kiest om iemand hulp te vragen of samen te werken dan hou je rekening met de achtergrond van diegene, of hij discreet is en of hij waarde hecht aan privacy en het waarborgen hiervan.**  
R Ja, dat vind ik belangrijk.  
  
**O Oke, en als we het hebben over het delen van gegevens met instanties. Dat kan omdat jij contact zoekt met de instantie, of de instantie zoekt contact met jou. Laten we beginnen met de situatie dat jij contact zoekt met een instantie. Hoe gaat dat dan?**  
R Er is soms weinig tijd voor maar het liefst doe ik dat tijdens het spreekuur in bijzijn van de cliënt. Daarnaast zet ik de telefoon meestal op luidspreker. Soms is dat misschien irritant. Maar dat doe ik zodat de cliënt niet alleen hoort wat ik zeg, maar ook wat de ander zegt. En ja het lukt niet altijd om het te regelen in bijzijn van de cliënt, dan wordt ik bijv. achteraf teruggebeld. In dat geval is het een beetje de verantwoordelijkheid van de andere instantie om te verifiëren dat ik de juiste persoon ben. Meestal komen we daar wel uit maar sommige instanties willen de situatie alleen bespreken als de cliënt fysiek aanwezig is en dat vind ik wel eens irritant. Maar eigenlijk is het ook wel logisch, je kunt niet zomaar gegevens gaan delen en bespreken. Iedereen kan wel zeggen dat ze bellen vanuit Vluchtelingenwerk.  
  
**O Dus als je voor een cliënt belt, dan doe je dat het liefst in bijzijn van de cliënt en de telefoon op luidspreker zodat jij transparant werkt, of ze het ook kunnen volgen is misschien een andere vraag.**  
R Vaak volgen ze het wel. Ik merk ook dat ze meeluisteren en soms zelf al antwoord gaan geven op bepaalde vragen.   
  
**O Dat je de telefoon op luidspreker zet zodat de cliënt kan meeluisteren, dan denk ik gelijk aan transparant werken. Zit daar nog meer achter?**  
R Ja het stimuleren van de taal. Als je gesprekken tussen twee mensen hoort en probeert te volgen dan pik je altijd wel iets op. En ze blijven ook betrokken bij hun eigen hulpvragen, zo wil ik ook een beetje de zelfredzaamheid te stimuleren, door de controle niet volledig uit handen te nemen.  
  
**O Dus je combineert transparant werken met het stimuleren van de taalvaardigheid en zelfredzaamheid.**   
R Ja. Zo heb ik het nooit bekeken maar dat klopt.  
  
**O En als jij wordt gebeld, vind je het meer de verantwoordelijkheid van de instantie om te controleren of jij daadwerkelijk de juiste persoon bent.**  
R Ja. En ja ik zou dat natuurlijk ook moeten doen maar ja als ik een terugbelverzoek krijg en iemand noemt dan al de naam voor degene waar het over gaat. Ja dan weet ik eigenlijk al dat het klopt want ik heb over dat vraagstuk gebeld. Ja het is altijd een beetje lastig over de telefoon.  
  
**O Is dat zo? Waarom is het lastig?**R Nou ja, je weet nooit 100% zeker dat degene waar jij een terugbelverzoek voor hebt ingediend ook echt de persoon is die je aan de lijn hebt..  
  
**O Wat dan? Wat doe je als je niet zeker weet of het klopt?**R Meestal kom ik er wel achter. Vaak zijn het bijv. werkconsulenten van de Gemeente. Die noemen dan al heel snel zelf informatie die alleen zij kunnen weten.   
  
**O Dus je luister goed naar wat ze te zeggen hebben en koppelt dat dan aan wat jij verwacht dat alleen zij zouden kunnen weten.**  
R Ja maar als een cliënt bijv. zou bellen over een andere cliënt. Dan zou ik niet zomaar dingen vertellen zonder toestemming. Als het de gemeente is en ze weten iets te zeggen over de uitkering, dan weet ik dat zij het echt zijn.  
  
**O Wat ook handig is, is dat je kunt kijken naar het nummer waarmee je wordt gebeld. Een onbevoegde heeft, als het goed is, geen toegang tot het nummer van de gemeente.**  
R Ja dat is waar. Wat me wel opvalt is dat sommige organisaties zelf al heel veel informatie geven waar ik niet eens om heb gevraagd. Ik heb bijv. wel eens gebeld voor een cliënt over betalingen, en toen vertelden zij mij al uitgebreid hoeveel zorgkosten er al zijn gemaakt en waarvoor. Die informatie had ik op dat moment niet nodig om de betalingsregeling te treffen. Maar dan onderbreek ik die medewerker dus ook en vraag ik om het gesprek op het onderwerp te houden.  
  
**O Hoe ga je daarmee om als jij zelf degene bent die de informatie moet geven?**R Nou ja, ik geef heel concreet en zo beperkt mogelijk antwoord op de vragen die gesteld worden. Een cliënt wilde bijvoorbeeld een afspraak maken met zijn werkconsulent, omdat hij iets wilde veranderen aan zijn vrijwilligerswerk. Die consulent ging toen heel veel vragen stellen van waarom de cliënt verandering wilde, ik wist het niet en de cliënt wilde het mij niet vertellen. Later dacht ik dat al had ik het wel geweten, de cliënt wilt blijkbaar niet dat ik het aan de gemeente vertel, anders had hij het me wel uitgelegd. En het doel van het telefoongesprek was om een afspraak te maken. Niet om de situatie van de cliënt heel uitgebreid te gaan zitten bespreken. Dat is iets waar we op moeten passen, dat anderen opeens veel vragen stellen, zeker als een cliënt er al niet meer bij is.   
  
**O Als het jou opvalt dat een ander dat doet, ben je er wel weer meer alert op dat je zelf niet teveel informatie weg geeft.**  
R Ja. Ik had heel sterk de indruk dat hij niet wilt werken maar graag een opleiding wilt doen. Hij zit tegenover mij smoesjes te verzinnen om niet te hoeven werken maar ik prik daar doorheen. Het is alleen niet aan mij om die vermoedens met die werkconsulent te delen. Ik hou het objectief en hou het gesprek erop dat de cliënt graag een afspraak wilt hebben, en dat hij aangeeft bepaalde klachten te hebben. Wat mijn mening is over die klachten doet er eigenlijk niet toe. Maar bij sommige instanties en ook bij collega’s merk ik wel eens dat ze heel suggestief worden en dan denk ik van ja dat moet je niet doen, want je weet het natuurlijk nooit zeker.   
  
**O Dus ook al heb je toestemming van de cliënt om contact op te nemen, dan moet je alsnog voorzichtig zijn met wat je inhoudelijk zegt**.  
R Ja, ik hou me aan de taak die ik met de cliënt heb afgesproken. Ik neem contact op om een afspraak voor hem te maken. Niet om te brainstormen met de consulent of de cliënt wel of niet zou moeten werken, dat is niet mijn taak.  
  
**O Dat vind ik een goed punt. We hebben soms het idee dat we het gesprek zelf richting mogen geven zodra de cliënt toestemming heeft gegeven. Maar als de cliënt toestemming geeft om contact op te nemen, geeft hij inderdaad nog geen toestemming om zijn medische situatie te bespreken. Het is goed dat je je hier bewust van bent.   
  
O Dan wil ik toch weer even terug naar VVS. Kan jij je herinneren, toen je hier net in dienst was, dat je in VVS een pop-up kreeg met de richtlijnen waarvoor je akkoord moest geven?**  
R Ehm.. Nee. Ik denk dat ik die heb doorgeklikt.. In de e-learning en in de basiscursus is het wel ter sprake gekomen. Maar niet in de eerste dagen, dat was na een paar weken.  
  
**O Oke. Want die richtlijnen van VVS dat is een bestandje dat je echt moet lezen en akkoord gaan voordat je VVS überhaupt in kunt.**  
R Nee, dat heb ik niet gezien. Die heb ik waarschijnlijk gewoon door geklikt.  
  
**O Weet je nog of dat een bewuste of onbewuste keuze was?**R Nee, ik kan het me echt niet herinneren. Toen ik voor het eerst VVS opende stond een collega naast me om me alles uit te leggen, dus ik was eigenlijk vooral met haar uitleg bezig. Misschien heb ik dat dan even snel doorgeklikt.  
**O Oke, als je het echt niet meer weet was het waarschijnlijk een onbewuste handeling. Als je er nu op terug kijkt, hoe was je er dan mee om gegaan?**  
R Ik denk dat ik het dan ook wel had doorgeklikt. Omdat ik al veel informatie over VVS kreeg van de teamleider en die collega en in de e-learning ook nog. Dus ja het nut en de functie van VVS is uitgebreid aan bod gekomen. Dus ik denk dat ik het nu alsnog had weggeklikt. Wat staat er dan eigenlijk in?  
  
**O Er staat in welke gegevens je wel of niet mag opslaan, en dat je die gegevens en documenten alleen mag opslaan en verwerken als die op dat moment nodig zijn voor de hulpvraag van de cliënt. Verder staat erin dat je alleen dossiers mag openen waar je als professional bemoeienis mee hebt. Ook staat er in dat alle handelingen van medewerkers worden bijgehouden in een logboek. En er staat in dat je je scherm/computer dient te vergrendelen als je je werkplek verlaat.**  
R Oh, dat laatste wist ik niet. Dat is ook wel logisch denk ik, maar vergeet ik wel heel vaak.  
  
**O Nu heb jij die richtlijnen doorgeklikt met het idee dat je toch al zou weten wat erin staat. Nu blijkt dat er toch iets in staat wat je nog niet wist. Hoe kijk je er dan tegenaan, dat je het hebt doorgeklikt?**  
R Ja het was misschien wel handig geweest om het in het begin even een keer te lezen zodat je weet wat erin staat. Maar dan is het nog maar de vraag of je er daarna ook continue bij stilstaat. Het kan hier af en toe best chaotisch zijn, voordat je klaar bent met de cliënt of met andere taken staat de volgende cliënt al te wachten en dan vergeet je dat soort dingen gewoon.  
  
**O En als we eens puur kijken naar het feit dat je doorklikt met de gedachte dat je alles al weet, en er blijken toch dingen die je nog niet weet. Zou je het nu weer doorklikken?**  
R Ja ik had waarschijnlijk weer doorgeklikt. Maar ik zie wel in dat ik misschien wel had moeten lezen. Het is denk ik ook niet veel. Soms heb je algemene voorwaarden van 30 pagina’s ofzo ja dat lees ik gewoon niet daar ben ik eerlijk in.  
  
**O Oke, dus dat maakt ook nog verschil. Of het om twee pagina’s gaat die je moet lezen of 20.**R Ja zeker. Maar het is ook helemaal niet benadrukt door collega’s toen ik hier net kwam werken, dat dit heel belangrijk was om te lezen. Maar ja er stond dus al een collega naast me toen ik VVS opende en die ging mij gewoon dingen uitleggen. Zij heeft mij niks verteld over die voorwaarden en richtlijnen.  
  
**O Dus het heeft ook te maken met hoe de inwerkprocedure verliep. Want wat vind je van de informatie die je hebt gekregen m.b.t. privacy.**  
R Nou ik maakte na twee weken een keer een fout omdat ik de Digi-D code van een cliënt had opgeschreven. Ik hoorde dat hij hem al vaker was kwijt geraakt, dus dat leek me wel een goed idee om hem daarbij te helpen. Toen de teamleider daarachter kwam heeft ze me daarop gewezen en heeft ze me er meer uitleg over gegeven. Toen heb ik het wel onthouden. Ook tijdens de e-learning en de basiscursus heb ik er wat over geleerd. Maar eigenlijk vooral door het werken en ontdekken van wat precies persoonsgegevens zijn.. Nu sta ik er al automatisch bij stil dat ik overal toestemming voor moet vragen.  
  
**O Je zegt het gaat nu bijna automatisch. Waar komt dat nu vandaan?**R Doordat de teamleider mij dat in de tweede week ongeveer had uitgelegd.   
  
**O Als je denkt aan de inwerkprocedure m.b.t. privacy. De informatie die je hebt gehad en de uitleg die je hebt gehad. Hoe denk je dat deze verbeterd kan worden om te zorgen dat een nieuwe medewerker alles weet wat hij moet weten?**R Misschien een extra item in de e-learning specifiek gericht op privacy. Dat daar uitleg in wordt gegeven over privacy, wat mag wel en wat mag niet, een soort toets eigenlijk. Nu is het bijv. vrijblijvend om zelf informatie op te zoeken en in de praktijk gebeurt het dan niet echt.   
  
**O Dus je denkt dat het nodig is om de mensen zelf ’aan het werk’ te zetten om ze te prikkelen?**R Ja ik denk het wel. Dan onthoud je het ook beter.  
  
**O Nu hebben we het dan over nieuwe medewerkers. Hoe denk je dat de bewustwording is onder het huidige team?**  
R Nu wel goed. Ik denk dat het wel goed zit. De teamleiders hebben er nu al twee keer uitgebreid bij stil gestaan. Ik denk dat iedereen zich er wel bewust van is. Maar soms heb ik wel het gevoel dat mensen daar een beetje lak aan hebben. Dat er dus dingen geroepen worden door het kantoor over andere cliënten of ja dat er soms ook gewoon ronduit wordt geroddeld over cliënten. Dat er met naam en toenaam geklaagd wordt bij collegas onderling, Dan denk ik van ja het is natuurlijk goed om even je hart luchten maar probeer in ieder geval geen naam te noemen. Ik moet soms ook weleens ventileren maar noem daar dan nooit een naam bij. Mensen zijn zich er misschien toch niet helemaal bewust van.   
  
**O De vraag is dan of het gaat om het bewustzijn van het handelen met inachtneming van privacy, of gaat het om het belang dat hieraan gehecht wordt..**  
R Sommigen vinden het misschien niet zo belangrijk..  
  
**O Je had het net over collega’s die roddelen over cliënten. Alle medewerkers hebben een geheimhoudingsverklaring..**  
R Ja ik vind niet dat de geheimhoudingsverklaring een vrijbrief is om tijdens de lunch alle vuile was van de cliënt buiten te hangen en/of vermoedens te delen, want vaak zijn het vermoedens. Dat is gewoon roddelen en heel suggestief, dat heeft niets te maken met de geheimhoudingsverklaring. Als een cliënt dit zou horen, zou dit echt het vertrouwen beschamen.  
  
**O Dus je vind dat de geheimhoudingsverklaring wel geldig is, maar zich beperkt tot professionele uitwisseling van gegevens met het belang van de cliënt voor ogen. Als het gaat om roddelen is de gedeelde geheimhoudingsverklaring hiervoor geen excuus. De check zou hiervoor zijn dat je in gedachte moet houden ‘als de cliënt dit hoort, dan..’.**R Ja klopt, en de vraag die je jezelf moet stellen; of iets nou echt prioriteit heeft. Ik heb bijvoorbeeld een keer het vermoeden gehad van huiselijk geweld bij een cliënt van een collega. Dat heb ik toen met haar besproken. Als die cliënt dat zou horen zou die daar vast niet blij mee zijn, dus dat gaat niet altijd op. Maar je weet zelf wel heel goed wanneer je beredenatie professioneel is, of puur gericht op roddelen en sensatie.  
  
**O Dit document had je dus nog niet gezien? Dit is dus het privacy protocol van de regio Zuid West. Ik heb dit gewoon op intranet gevonden. Dit is best wel veel om te lezen. Ik heb de belangrijkste punten voor jullie eruit gepikt. Er is een hoofdstuk met praktische richtlijnen. Hier staan concrete richtlijnen in die voor jullie dagelijkse werkzaamheden van belang zijn. Die wil ik graag een voor een met je doornemen om te kijken wat je ervan vind en wat het voor jou betekent. Laten we beginnen met punt 1: ‘Begeleidt altijd bezoekers’. Dit is eigenlijk voornamelijk van toepassing op de indeling van het kantoor van de vorige locatie. Voor we verhuisden was er een spreekkamer binnen het kantoor. Als we daar even naar teruggaan. Hoe ging je ermee om als je daar een afspraak had?**  
R Dan hield ik de deur voor de cliënt open om hem het kantoor binnen te laten. Ik liep dan voor hem uit door het kantoor en hield de deur weer voor hem open om de spreekkamer in te gaan. Dan is het dus ook een soort zacht signaal naar de cliënt dat ik op hem wacht en dat hij meeloopt. Op de terugweg loop ik weer mee naar de receptie en laat ik hem het kantoor weer uit. Soms blijft een cliënt even bij een collega praten, dan laat ik het maar gaan. Maar ik laat een cliënt niet door het kantoor dwalen.  
  
**O Oke. Punt 2: Zorgt voor een clear screen en clean desk. Clean desk is dus dat je geen open dossiers op je bureau laat liggen. Geen brieven van cliënten, geen notitieblaadjes met persoonsgegevens. Clear screen gaat dus over het vergrendelen van je beeldscherm waar we het eerder over hadden, zodat jouw documenten niet toegankelijk zijn. Wat kun je hierover vertellen?**  
R Nou eerst vergat ik het dus wel eens om documenten te verwijderen van de computer van de spreekkamer. Nu let ik er meer op.   
  
**O Als we daar even op inzoomen. Je zit in de spreekkamer en je print bankafschriften. Hoe verder?**  
R Nou dan controleer ik of het goed is uitgeprint. Meestal in het bijzijn van de cliënt. En dan laat ik de cliënt gelijk zien dat ik het van de computer verwijder, ik wil dat zij zich er ook bewust van zijn dat hun privacy belangrijk is.  
  
**O Dus je print de afschriften, loopt meteen naar de printer om ze op te halen. En laat dan aan de cliënt zien dat je ze verwijderd van de computer.**   
R Ja. Ik vergeet alleen dan de prullenbak altijd te legen hahah. Er is gelukkig wel een collega die aan het eind van de dag die computers controleert en dan ook de prullenbakken leegt.  
  
**O Oke. En als je ziet staan clear screen: het vergrendelen van je beeldscherm. Wat vind je daarvan?**  
R Ik doe dat eigenlijk nooit.. Op de vorige locatie was het misschien nog wel eens nodig, maar hier zijn eigenlijk bijna nooit cliënten op kantoor. De teamleiders hebben dat ook weer onder de aandacht gebracht, dat cliënten alleen bij hoge uitzondering het kantoor in mogen, het moet geen gewoonte zijn. Aan de ene kant zou ik er misschien meer op meoten letten, maar het is niet zo nodig hier er zijn bijna nooit cliënten.  
  
**O Dus je vindt het niet nodig om het beeldscherm te vergrendelen omdat er in principe alleen collega’s in het kantoor lopen.**  
R Ja. En als er wel cliënten zijn dan zitten die altijd bij een collega, ze lopen hier in ieder geval niet zomaar rond.  
  
**O Stel dat er een taaldocent is, die jouw cliënt kent van buiten Vluchtelingenwerk en ze mogen elkaar echt niet. Jij hebt een printje liggen met zijn gegevens. Die docent loopt langs jouw bureau en kan dat dan zien. Het is wel een collega, maar de cliënt zal het niet op prijs stellen.**R Ja ik moet er misschien beter op letten. Ik ken ook lang niet alle collega’s van het taalcentrum, dus ik moet er maar beter op gaan letten.  
  
**O Maar wat vind je ervan?**R Ja als dat gebeurt heel onprofessioneel van die taaldocent, maar ook van mezelf. Ik vind het wel een beetje mijn verantwoordelijkheid dat zijn gegevens niet zomaar geopend kunnen worden. Nu bedenk ik me ook dat mijn VVS op dit moment ook open staat.  
  
**O Dus je vindt het onprofessioneel van die collega maar ook van jezelf. Je voelt het dus wel enigszins als jouw verantwoordelijkheid om dit soort situaties te voorkomen.?**  
R Ja.   
  
**O Zou je er na dit gesprek anders mee omgaan, het vergrendelen van je beeldscherm?**R Ja ik denk het wel. Het is een kleine moeite en het is een kwestie van wennen. Als je het een paar keer hebt gedaan dan went het vanzelf. Het is alleen een heel irritant wachtwoord maar die kan ik wel veranderen. Ik wist eigenlijk niet dat die optie er ook was.   
  
**O Oke. Volgende punt, 3: ‘Raadpleeg, archiveer en vernietig informatie op voorgeschreven wijze’. Ja het raadplegen wel, daar hebben we het net over gehad. Archiveren en vernietigen is niet helemaal jouw taak. Ja kleinschalig vernietigen wel. Dat je documenten met persoonsgegevens niet zomaar in de prullenbak gooit maar hier een versnipperaar voor gebruikt. Deel je die mening?**  
R Ja zeker. Sterker nog, ik deed eerst echt alles door de versnipperaar ook reclamefolders maar dat was dan weer niet nodig en dat kost ook heel veel tijd. Dus de teamleider heeft me uitgelegd dat dat alleen hoeft bij papieren waar persoonsgegevens op staan ja, dus ja daar houd ik me zeker aan.  
  
**O Ik heb je een aantal keer zeggen dat je je handelswijze aanpast nadat je feedback krijgt van de teamleider. Is dit een belangrijke manier van leren voor jou?**  
R Ja zeker. Ik sta open voor feedback en haar uitleg was eigenlijk heel logisch dus dan volg ik dat.  
  
**O Dan gaan we naar punt 4: ‘Bepaal op welke wijze en hoe je communiceert’. Wat hierin bijv. belangrijk is, is dat als je post verstuurd, dat je erop let dat er een retouradres op de envelop staat. Dit is om de kans te verkleinen dat de post in verkeerde handen komt, als de envelop de ontvanger niet kan bereiken, kan die in ieder geval teruggestuurd worden naar jou. Verder wordt er als richtlijn genoemd dat je papieren met persoonsgegevens in je postvak bewaart in een envelop. Heb je bij deze zaken wel eens stil gestaan?**  
R Ehm, nou ik heb gister toevallig iets in mijn postvak gedaan, maar niet in een envelop.  
  
**O Die kasten gaan ’s avonds gelukkig wel dicht. Maar ik denk dat het idee erachter is dat het kan gebeuren dat het blaadje eruit valt en als het dan in een envelop zit, is het in ieder geval niet direct inzichtelijk voor anderen.**  
**Via de telefoon hebben we het net over gehad. Dat je verifieert of je de juiste persoon aan de lijn hebt. En andersom dat als er wordt gevraagd om informatie dat je die alleen geeft met toestemming van de cliënt. Die toestemming moet dan ook inhoudelijk vormgegeven zijn, wat mag je wel en niet zeggen.  
Oh ja en voicemail berichten. Gebruik je dat wel eens? En watvoor berichten zijn dat?**R Ja dat gebruik ik wel ja. Ik vertel eerst heel kort waarvoor ik bel, bijvoorbeeld ik ben teruggebeld door de gemeente met jouw vraag over de uitkering, kun je mij terugbellen? En de dagen dat ik beschikbaar ben. Maar volgens mij luisteren de cliënten hun voicemail helemaal niet.  
  
**O Dat vermoeden heb ik ook hahah. Maar als je voicemail gebruikt dan wordt er aangeraden om het bericht zo beperkt mogelijk te houden. Het kan bijv. zo zijn dat de cliënt zijn telefoon kwijt is, of iemand anders heeft hem net in handen en luistert de voicemail af. Diegene kan dan uit jouw voicemail informatie over de cliënt te weten komen die hij misschien niet had mogen weten. Bijv. dat jouw cliënt een uitkering heeft, en welke hulpvragen hij heeft. Wat denk je daarvan?**  
R Nou ik vind het ook wel gewoon handig om het kort te benoemen. Laatst moest ik heel veel cliënten bellen en uitnodigen voor een meting van de zelfredzaamheid en toen heb ik ook wat voicemails ingesproken. Als zij dan later terugbellen en ze weten niet waar het over gaat, dan weet de telefonist niet waar het over gaat en worden ze niet verder geholpen. Als ik ze alvast vertel dat het om die zelfredzaamheidmeting gaat. Dan kunnen ze dat doorgeven aan de telefonist en die kan dan een afspraak voor ze inplannen.  
  
**O Dus door het onderwerp van jouw bericht te benoemen, leg je de verantwoordelijkheid hiervoor een beetje bij de cliënt, want die moet aangeven waar hij over is gebeld?**  
R Ja dat is gewoon makkelijker.  
  
**O Ik vraag me af of ze dat begrijpen.. Bij het woord ‘interview’ denken velen aan het eerste of nader gehoor dat ze bij de IND hebben gehad. Het woord zelfredzaamheidsmeting denk ik dat ze helemaal niet kennen. In hoeverre kun je van (nieuwe) cliënten verwachten dat ze berichten en woorden reproduceren die ze zelf niet kennen/begrijpen?**  
R Sommigen zijn hier al wat langer natuurlijk. Maar ik probeer wel wat meer informatie te geven omdat ik het efficiënter vindt, ook voor de telefoniste. Bij de gemeente geef ik bijvoorbeeld ook een beetje informatie en dan zeg ik dat ze kunnen vragen naar mij. Dan komt het veel sneller bij mij terecht.  
  
**O Ah, maar het is ook al wat anders om te zeggen ‘vraag naar X’, dan te zeggen ‘het gaat om Z’. Als het bericht luidt dat ze kunnen bellen en vragen naar X, geeft dit nog geen informatie over henzelf.**   
R Ja.. Maar dan moet ik ook maar net beschikbaar zijn om aan de telefoon te komen..  
  
**O Kan ik concluderen dat je het in het geval van de voicemail onhandig vindt dat er wordt gezegd dat je geen inhoudelijke informatie zou moeten geven? Dat zou je dus eigenlijk wel blijven doen?**  
R Ja klopt. Daar ben ik het niet mee eens. Jij hebt zelf de verantwoordelijkheid over jouw telefoon.  
  
**O Je vindt dat niet jouw verantwoordelijkheid?**R Nee. Met dat puntje ben ik het niet mee eens.  
  
**O Oke. Dan gaan we door naar punt 5: ‘Thuiswerken of werken buiten een VluchtelingenWerk locatie’. Maak je daar wel eens gebruik van.**  
R Nee, die kunnen we overslaan. Ik werk alleen op kantoor.  
  
**O 6: ‘Wees je bewust van het bespreken van informatie in een publieke ruimte of het openbaar vervoer’.**  
R Ja daar let ik wel op hoor. Zelfs als ik informatie hier bespreek. Als ik bijv. iets specifieks met een collega wil bespreken dan doe ik dat niet tijdens de lunch, maar neem ik haar even apart. En ik zei net al dat ik geen namen noemt als ik situaties met familie of vrienden bespreek.  
  
**O Punt 7: ‘Wees je bewust van het gebruik van (eigen) mobile devices’. Volgens mij heb je geen telefoon of laptop van de zaak.**R Nee, helaas.  
  
**O 8: ‘Wees je bewust van het gebruik van externe opslagmedia’.**R Ik had begrepen dat usb-sticks al niet werken in deze computers. Maak je bijv. wel eens gebruik van Dropbox of Wetransfer?  
R Nee, nooit.  
  
**O Nou , dat gaat lekker vlot zo. Dan komen we bij 9: ‘Meld het verlies van informatie altijd direct’. Dat zijn dus datalekken waar we het net over hadden. Als het gebeurt dat vertrouwelijke informatie buiten het beveiligde systeem terechtkomt, dan moet je dat melden bij de teamleiders. De teamleiders bepalen dan of er verdere stappen genomen moeten worden. Denk bijvoorbeeld aan een papieren dossier dat je vergeet in de metro. Dit is heel duidelijk, maar het kan ook kleiner zijn natuurlijk. Stel je verstuurd een document van een cliënt naar je eigen mail, en iemand anders heeft toegang tot jouw mail, dan is dat ook al een datalek. Voor jou is het dus belangrijk dat je bij verlies, of bij twijfel, altijd de teamleiders inschakelt, dan zijn verdere vervolgstappen daarna aan hen.**  
R Ja ik heb wel eens iets verstuurd naar een cliënt met mijn schoolmail, hij reageerde toen ook op die mail. Ik heb het wel gelijk verwijderd.  
  
**O Oke ja daar moet je dus voorzichtig mee zijn. Want Zimbra is er echt voor gemaakt dat het een veilige omgeving is en daarbuiten kan je dat niet garanderen.**  
R Ja klopt het is ook maar een keer gebeurt.  
  
**O Punt 10: ‘Wees je bewust van je plicht tot geheimhouding’. Iedere medewerker heeft dus geheimhoudingsplicht, daar heb je ook voor getekend.**  
R Mhmm.  
  
**O 11: ‘Rol ICT’. Hierin staat dat de ICT afdeling bevoegd is toegang te krijgen tot jouw documenten in noodgevallen.  
  
12: ‘Proces rondom informatieverzoeken’. Je mag een vertrouwenspersoon aanstellen voor jouw account. Als jij onverwacht langere tijd afwezig bent, mag die vertrouwenspersoon namens jou toestemming geven voor inzage in jouw account.  
  
13: ‘Handhaving’. Er wordt van medewerkers verwacht dat zij zorgvuldig omgaan met de gegevens van cliënten. Als dit niet goed gaat dan wordt het handelen van die medewerker geëvalueerd om te bekijken of die cliënt onzorgvuldig of nalatig is geweest en of dit die medewerker al dan niet is aan te rekenen. Hopelijk gebeurt er niets ernstigs dat dit gedaan moet worden.  
R Nee, ik hoop het ook niet.  
  
O Heb jij vragen of opmerkingen over die laatste paar punten?**R Nee, eigenlijk niet, spreekt voor zich.  
  
**O Heb je vragen in het algemeen, over alles wat we hebben besproken. Of heb je nog iets toe te voegen?**  
R Nou ik vond het wel heel nuttig. Het is goed dat mensen dit lezen voordat ze beginnen met werken. En om een toets erover te maken lijkt me wel goed, want het is wel heel nuttig. Als je kijkt naar de doelgroep.. Het is natuurlijk heel ongelukkig als informatie van cliënten op straat komt te liggen.. maar ja van een kale kip kan je niet plukken. Het zijn over het algemeen geen rijke mensen.  
  
**O Vaak zijn het mensen met een uitkering, maar het verlies van geld is niet de enige zorg bij het onvoldoende waarborgen van privacy. We hebben het er zo nog even over. Voor nu, bedankt voor je tijd!**

## Bijlage 7 – Interview respondent 7

**Maatschappelijk begeleider**

**O Onderzoeker**

**R Respondent**

**Inleiding**

**O Als je denkt aan persoonsgegevens, waar denk je dan aan?**

R BSN, verblijfsvergunning.

**O Wanneer is iets wel of geen persoonsgegevens?**

R Het eerste wat bij mij opkomt is naam en achternaam.

**O Persoonsgegevens zijn gegevens die specifiek zijn op een persoon. Als ik zeg die dame met lang zwart haar en het groene vest, dan kan dat iedereen zijn maar als je het richt op deze locatie dan ben jij het alleen. Dan kan dat al een persoonsgegeven zijn want dat duidt op jou. En daarna inderdaad BSN-nummer, naam en adres die kunnen leiden tot die ene persoon waar je het over hebt. In jouw werk heb je veel te maken met de gegevens van cliënten. Kun je iets vertellen over welke gegevens jij opslaat van de cliënten?**

R Naam, achternaam, adres, geboortedatum. De gezinssamenstelling, hoe die persoon in elkaar zit, hoeveel personen.

**O Wat voor documenten sla jij dan op van een cliënt?**

R Dan kom ik weer bij hetzelfde; die gegevens. Gewoon een situatie, adres, de persoonsgegevens.

**O Je hebt verschillende taken. Als je een nieuwe cliënt krijgt, dan zijn er een aantal dingen die je standaard moet opstarten. Daar heb je ook documenten voor nodig. Welke documenten gebruik je bijvoorbeeld voor het aanvragen van een uitkering?**

R Dan ook weer hetzelfde. BSN, verblijfsvergunning.

**O Als je die documenten zoals een verblijfsvergunning opslaat, sla je die dan op met het idee dat je die nog een keer nodig hebt?**

R Omdat het moet want dat is de regel hier?

**O Hoe bedoel je?**

R Dat moet je in het VVS zetten. Dat is wat je leert via mijn teamleidster. Bepaalde documenten moet je opslaan. Het zijn geen dingen die ik op eigen houtje doe. Het moet in het VVS staan. Ik volg het protocol.

**O Weet je uit je hoofd welke dingen er nog meer staan in dat rijtje?**

R DSW-pas, bankgegevens. Maar voordat ik dat allemaal ga opslaan, de persoonlijke informatie, laat ik eerst een machtiging tekenen. We hebben een machtigingsformulier en dan geeft de cliënt toestemming dat wij als Vluchtelingenwerk en ik als contactpersoon om die gegevens te delen in het VVS. Hij geeft toestemming om het op te slaan en in principe deel je dat want iedereen kan in het VVS. Die hier werken en een token hebben dan. Heel Vluchtelingenwerk in Nederland kan bij die gegevens. Je deelt het dus in principe wel maar dan alleen voor werknemers.

**O Het is alleen lokaal toch?**

R Nee, de teamleiders kunnen er wel bij. Maar wij als werknemers kunnen wel de naam en achternaam zien. Dat geldt alleen voor VVS. Daarbuiten wat ik voor mezelf belangrijk vindt, qua documenten, dan kan ik zeggen dat wil ik opslaan want het is mijn cliënt. Niet iedereen slaat heel veel dingen op. Als ik het belangrijk vind of ik denk dat ik het later nodig heb, dan sla ik dat ook op. Z'n lesrooster bijvoorbeeld. Als ik een afspraak wil maken voor iemand dan kan ik er rekening mee houden. Het is niet een verplicht iets wat in het VVS moet staan, maar persoonlijk vind ik dat fijn.

**O Zijn er nog andere dingen behalve het lesrooster wat je opslaat?**

R Het polisblad, DSW, want normaal moeten we DSW pasje inscannen. 7.3 Heb je cliënten met medische achtergrond, dan sla je op welke dokter ze hebben en in welk ziekenhuis ze lopen. Zulke gegevens sla ik ook voor mezelf op. Met mijn eigen cliënten ben ik qua documenten best wel intiem. Ik heb best veel dingen onder handen.

**O Dat is meer omdat het handig is voor?**

R Omdat ik die personen begeleid en ook voor dat medische aspect; dan maak ik een afspraak in het ziekenhuis of dan ga ik mee. Dan heb ik ook heel veel dingen van een cliënt en ik heb het dan ook voor het zeggen.

**O Je zei net van het is jouw cliënt dus dan heb jij het voor het zeggen.**

R Nou voor het zeggen... Als ik diegene begeleid en heel veel dingen moet regelen, dan heb ik ook veel persoonlijke gegevens nodig. Welk ziekenhuis? Wat heeft die persoon? Ik word zelf ook veel benaderd door instellingen. Dan heb je toch een document in handen en dan kan ik die persoon ook veel beter begeleiden. In plaats van dat ze die cliënten gaan bellen, word ik gebeld. Dan moet ik wel overal van op de hoogte zijn om te kunnen helpen. Dan heb ik het over medische achtergrond. Ik heb veel medische cliënten.

**O Heb je wel eens gehoord van need-to-know en nice-to-know principe? Vanuit Vluchtelingenwerk willen ze medewerkers alert maken dat je niet zomaar alles moet opslaan. Je hebt need-to-know dat zijn dingen die je echt nodig hebt en je hebt nice-to-know en dat is niet echt nodig maar gewoon handig.**

R Ik heb geen dingen die nice-to-know zijn. Het is allemaal need-to-know voor mijn werk.

**O En als je iets opslaat, is het dan met een duidelijk doel? Ik sla dit op want ik heb het nodig voor dit en dat?**

R Ja, met een doel. Met misschien niet, dat heb ik niet. Als ik al van tevoren weet dat ik die dingen echt nodig heb, dan sla ik ze op.

**O Dus je maakt daar vooraf al een onderscheid in?**

R Ja. Als ik drie brieven heb met ziekenhuis papieren en twee ervan vind ik niet echt nodig en een daarvan heb ik echt nodig voor de toekomst (een maand later) dan moet ik die ene ook in handen hebben dan.

**O Hoe gaat dat dan in delen van gegevens? Je wordt vaak gebeld door artsen, ziekenhuizen. Kun je daar iets over vertellen?**

R Stel: ik heb een cliënt die veel medicijnen slikt op bepaalde tijden en dagen. Die lijst heb ik en als die cliënt mij belt met dat de pilletjes op zijn. Dan heb ik een schema welke pillen ik dan weer moet bestellen. Ik heb die medische gegevens totdat hij in staat is om dit allemaal zelf te doen. Ik heb nu een cliënt die gaat naar het VU Amsterdam die gaat een geslachtsveranderingstraject in. Dan word ik benaderd door het VU omdat ze geen contact met haar kunnen hebben qua taal. In principe deel ik dan de gegevens van haar naar hun toe als contactpersoon. Ik ben bijna op alles van de hoogte.

**O Hoe gaat dan dat als je die gegevens deelt? Bellen zij jou met een vraag of andersom?**

R Ik bel ook, maar ik word veel benaderd door hun bijvoorbeeld over de gezinssituatie, hoe ze er psychisch voor staat want ze loopt ook bij een psychiater. Dan ben je toch ook in dat circuit. Jij als contactpersoon staat er tussen in. Dan word je benaderd door de psychiater, het wijkteam en die en dat.

**O Jij bent het aanspreekpunt in dat hele proces?**

R In principe wel.

**O Zijn daar vooraf afspraken over gemaakt?**

R Met die instellingen?

**O Ja. En ook met cliënten?**

R Ja, ook met de cliënt.

**O Hoe is dat gegaan?**

R Toen het traject opstartte, ten eerste begin ik met het machtigingsformulier. Dan weet je wat er bij komt kijken vooral met die geslachtsverandering. En dan van kijk, ik kan benaderd worden of ik ga ook hun benaderen, dan moet je weten dat ik het over jou heb met die instellingen en over jouw persoonlijke situatie. Er komt zoveel bij kijken. In principe deel je alles gewoon en praat je namens haar. Wat ik ook doe, voordat ik ga bellen, dan neem ik eerst contact met haar op en zeg ik van ‘ik ga nu bellen’. En zodra ik dan met die instelling gesproken heb, leg ik het uit aan haar. En dan maak ik afspraken met de artsen en leg ik de situatie uit en dat ik het aanspreekpunt ben en een machtiging heb.

**O Vragen ze daar dan ook om?**

R Soms wel.

**O En dat is dan de machtiging die je aan het begin hebt getekend?**

R Ja. Soms stuur ik het ook op. Naar het VU heb ik het opgestuurd maar als ik het al zeg dat ik bel namens Vluchtelingenwerk en contactpersoon ben. Hij weet van tevoren dat ik de contactpersoon ben en altijd benaderd moet worden. Maar dit zijn hele persoonlijke gegevens en dan vragen ze ook wel eens of de cliënt erbij zit. In de meeste gevallen niet want ik ben dagelijks bezig met een van de instellingen en daar kan ik moeilijk haar iedere keer voor uitnodigen om erbij te zitten. Dan heb ik een afspraak met het VU, met de arts, waarmee ik contact heb.

**O Is dat dan een arts?**

R Ik heb een arts in het VU, eentje hier in het Vlietlandziekenhuis en een psychiater. In principe doen we het met zijn drieën.

**O Je hebt met al die artsen persoonlijk contact?**

R Ja.

**O In het begin zijn er afspraken gemaakt en bij de ene is er een formulier opgestuurd.**

R In het VU van omdat het best ver gaat qua ingreep. Dat kwam van mijn kant. Ik kan het opsturen zoals bewijs van. Als je al aangeeft van Vluchtelingenwerk en ik leg het traject uit waar ik mee bezig ben, dan is het gelijk van: zij is het aanspreekpunt en word ik benaderd.

**O Met haar heb je in het begin die machtiging gedaan en haar uitgelegd wat je rol zou zijn en elke keer als je contact hebt, dan heb je contact met haar van tevoren?**

R Soms van tevoren. En soms achteraf.

**O Net hoe het uitkomt?**

R Ja.

**O Dan heb ik nog een vraag over de machtiging waar we het net over hadden. Het is belangrijk dat ze weet wat het inhoud. Die machtiging wordt getekend wanneer ze net binnenkomt?**

R Ja bij de eerste intake.

**O Hoe kun je er vanuit gaan dat die cliënt weet waar hij of zij voor tekent?**

R7.9 Die machtigingen hebben we in alle talen. Daarvoor was het eerst alleen in het Nederlands en dan moest je het met een tolk vertalen. Als ik een Arabische of Eritrese cliënt heb, dan print ik het uit in hun eigen taal. Dan laat ik het meenemen naar huis, ze hoeven niet gelijk te tekenen. Lees het op je gemak door en lever het bij de volgende afspraak in.

**O Dat van die taal is sinds kort?**

R Dat is sinds een paar maanden. Ik kan het in veel talen uitprinten en ze meegeven.

**O Hoe ging het daarvoor? Je zei met een tolk.**

R Daarvoor hadden we wel een papiertje in het dossier. In het dossier van de cliënt lag een los papiertje en ook een soort machtiging waarvoor ze moesten tekenen, maar dat was niet uitgebreid. Dat was meer van 'ik machtig hierbij Vluchtelingenwerk' en dan een krabbeltje. De nieuwe machtigingen zijn meer uitgebreider.

**O En bij de vorige dat ze zeggen 'ik machtig Vluchtelingenwerk', en het is kort maar wat ik me afvraag is dat de meeste mensen die binnenkomen nauwelijks Nederlands spreken. Hoe heeft diegene begrepen wat er in staat?**

R Met de tolk. Ik leg het eerst uit aan de tolk en die legt het uit aan de cliënt. Soms merk ik ook dat ze best wel gaan nadenken wat het inhoud. Het is niet zo dat ik het vraag aan de tolk, de tolk legt het uit en dan een krabbeltje. Er wordt eerst over gepraat en vragen gesteld. De tolk vertaalt het dan en dan krijg je terug van bijvoorbeeld wat voor documenten, waar moet ik voor tekenen, wat gaat ze opslaan, welke persoonlijke gegevens etc.

**O Er worden ook wel vragen gesteld?**

R Ja.

**O En is die tolk er altijd bij?**

R Ja.

**O Nemen ze die zelf mee?**

R Nee, die is vanuit Vluchtelingenwerk.

**O Je werkt altijd met een tolk?**

R Altijd. Als ik weet dat cliënten helemaal niets weten van de taal. Alles gaat via een tolk.

**O En als er toevallig geen tolk beschikbaar is?**

R Dan laat ik ook niets tekenen en plan ik een vervolgafspraak in. Bij de eerste intake ga ik kijken of er een tolk beschikbaar is en dan ga ik niet zomaar die cliënt roepen terwijl ik weet dat er geen tolk is.

**O Maar stel dat er een tolk was en die is ziek geworden?**

R Als ik op kantoor kom en die is ziek of die komt niet, dan probeer ik de afspraak af te bellen. Lukt dat niet, dan doe ik andere dingen en laat ik ze niet tekenen.

**O Je zei meestal is er wel een tolk als je merkt dat het echt nodig is.**

R Zo plan ik ook de afspraken in. Ik kijk eerst van wie werkt die dag. We hebben een overzicht welke tolken er werken en zo plan ik dan die afspraken in.

**O Als het een cliënt is die wel redelijk Nederlands spreekt, probeer je het dan wel?**

R Dan probeer ik het wel, maar als ik merk van.... weet je wel...

**O Waar merk je dat aan dan?**

R De houding. Normaal probeer je iets uit te leggen en dan hoor je meestal ja ja ja alsof ze het begrepen hebben. Dan vraag ik altijd waarom zeg je nu ja ja ja? Wat heb je nu begrepen. Dan laat ik het woord aan hun en dan merk je dat ze niets hebben begrepen. Dat is meer dan de beleefdheid of van weet je wel ik doe gewoon alsof ik het begrijp. Op het einde hebben ze helemaal niets begrepen. Dat maak ik wel heel veel mee. Dat merk je gewoon.

**O Dan heb ik nog een vraag over VVS. Hoe lang werk jij hier?**

R Bijna 2,5 jaar, misschien iets meer.

**O Dat is ongeveer tegelijkertijd met het nieuwe VVS?**

R We hadden eerst het oude systeem.

**O Je hebt die overgang dus meegemaakt?**

R Ja.

**O Als je als nieuwe medewerker in het VVS aanmeldt, dan krijg je een pop-up dat je akkoord moet geven voor de richtlijnen. Kun je dat herinneren?**

R Ja.

**O Wat gebeurde er toen jij die pop-up kreeg**?

R Ik drukte gewoon op akkoord. Ik heb het niet gelezen.

**O Was dat een bewuste keuze?**

R Misschien het vertrouwen van het systeem. Je werkt bij Vluchtelingenwerk dus je hebt een VVS systeem. Daar ga ik ook niet bij stilstaan als ik zoiets krijg op mijn scherm.

**O Weet je wat er in stond?**

R Nee.

**O Dat waren regels over hoe je met VVS moet omgaan. Welke dingen je wel en niet mag opslaan, op welke manier, hoe je contact mag hebben met anderen etc. Dat zijn de regels.**

R Maar die regels wist ik al van tevoren. Dat bespreek ik met mijn teamleidster of toen ik werd ingeleid. Dat zijn dingen die ik allemaal al weet. Als het systeem nieuw is, dan ga ik natuurlijk wel lezen hoe en wat. Maar omdat je er al in zit en je kent het systeem, ik weet wat ik moet doen... Dan heb ik geen zin om dat te gaan lezen, omdat ik al weet hoe het werkt. En toen met het nieuwe VVS heb ik ook een cursus gekregen. Als ik iets niet wist, dan had ik het achteraf wel gehoord.

**O Omdat je VVS al kende?**

R Precies. Dan heb ik geen zin om dat te gaan lezen, omdat ik al weet hoe het werkt.

**O De inleiding die je krijgt van de teamleider en de uitleg over het oude VVS ging dat al vanzelf en de informatie liep over en je werkte al een tijdje met het systeem?**

R En toen met het nieuwe VVS heb ik ook een cursus gekregen.

**O Je had het idee dat je al genoeg informatie en ervaring had en dat je die extra informatie niet nodig had?**

R Ja, zo heb ik het gezien.

**O Stel dat daar punten in hadden gestaan waar je toch niet op van de hoogte was. Hoe zou je daar tegen aan kijken?**

R Dan had ik het achteraf wel gehoord.

**O Iets dat Teamleider is vergeten te noemen en wat je nog niet bent tegenkomen en wat wel belangrijk is?**

R Dan had ik het achteraf wel gehoord.

**O En als je zo achteraf terug denkt dat je het niet gelezen hebt. Denk je daar nu hetzelfde over als je nu zo'n pop-up zou krijgen?**

R Nee door dit gesprek met jou zou ik het wel lezen. Er kunnen inderdaad dingen in staan... Bijvoorbeeld al stonden er dingen in die ik niet had moeten doen en ik heb het toch gedaan, dan zou je bij je teamleidster aankloppen en dan... Dat heb ik ook heel vaak gehad dan waren ze zelf ook niet op de hoogte. Dus het is samen met elkaar oplossen of weet ik veel.

**O Ergens heb je iets van dat het zou moeten omdat het zo hoort, maar aan de andere kant heb je zoiets van als het belangrijk is dan hoor ik het wel?**

R Precies. Dan had ik het wel gehoord van Teamleider of Teamleider.

**O Op dit moment als je een pop-up zou krijgen, dan had je waarschijnlijk weer hetzelfde gedaan?**

R Eigenlijk wel, ja.

**O Toen je hier nieuw kwam, kreeg je allemaal informatie over VVS en het werk hier. Welke informatie heb je gehad over privacy van de cliënten?**

R Het was meer wat ik van Teamleider heb meegekregen. Een hele uitleg over wat wel en niet mag.

**O Over welke dingen gaat het dan?**

R Eigenlijk wat er moet gebeuren. Ik wil dat je dit opslaat, ik wil dat je dit in het systeem zet. Meer gewoon mondeling met wat ik van Teamleider heb meegekregen.

**O Niet specifiek iets over privacy?**

R Kijk een verblijfsvergunning en BSN is allemaal privacy, maar Vluchtelingenwerk heeft het recht om dat op te slaan in het VVS.

**O Dan heb ik het bijvoorbeeld over... Als jij wordt gebeld door de gemeente over een cliënt en ze willen graag weten waarom hij de afgelopen drie weken niet op de afspraak is geweest of hij zegt dat hij ziek is en wat zit daarachter. Wat doe je dan?**

R Als ik op de hoogte ben van de situatie, dan vertel ik dat. Dan deel ik dat.

**O Maak je een onderscheid in wat je wel en niet deelt?**

R Als het meer met zijn uitkering heeft te maken... in principe ben ik daar wel heel eerlijk in. Als ik weet dat hij drie afspraken zelf wetende heeft gemist, dan ga ik daar niet omheen draaien. En als hij de vierde afspraak ook niet is nagekomen en toen is zijn uitkering gestopt. 7.20 Als je drie keer niet naar de afspraak ga en het interesseert de cliënt niet. En dat je verteld hebt dat het in belang is van zijn uitkering en dat je straks zonder geld komt te staan. Als mijn cliënt van dit allemaal op de hoogte is en als ik dan gebeld zou worden, dat ben ik ook, dan ben ik eerlijk. Ik had het ook kunnen verdraaien. .

**O Dat heeft invloed op?**

R Of ik weet de psychische situatie/privésituatie. Ik weet wat de cliënt meemaakt maar dat weet die persoon bij de gemeente niet. En dat deel ik dan. Veronderstel dat de uitkering is gestopt maar dat kan ik dan weer terugdraaien want ik weet de situatie.

**O Dus je kunt hem daarmee helpen?**

R Ja, en dat zijn best privé dingen die je aan een contactpersoon daar verteld. Maar als je die band hebt zo, dat hangt toch een beetje van jezelf af. Ik creëer een band van vertrouwen.

**O Met de cliënt?**

R Ja ook met de persoon die in zo'n instelling werkt. Als ik goed ben met die contactpersoon en ik deel alles gewoon eerlijk en ik houd hen op de hoogte van de situatie van mijn cliënt, dan merk je gewoon dat alles heel anders loopt dan dat als je helemaal niets doet en de cliënt krijgt een brief dat de uitkering is gestopt. Dat hele traject waar je mee bezig bent, dat deel ik dan... nou ja delen is een groot woord. Ik weet waar mijn cliënt is of waarom mijn cliënt niet naar die afspraak is gegaan en dan kan ik met een gerust hart die contactpersoon bellen en dan kan ik het omdraaien. Dat heb ik vaak meegemaakt dat ze op het punt stonden om die uitkering stop te zetten en na contact met mij, dat ik alles gewoon eerlijk verteld heb, en dat ze het dan hebben teruggedraaid.

**O Als je zoiets doet. Je hebt nu twee situaties geschetst. Eentje waarbij iemand zijn best niet doet en eentje waarbij iemand ziek is. Je bent in allebei de gevallen eerlijk. De ene kun je daarbij helpen en de ander niet. Waar in het proces zit toestemming hierin van de cliënt?**

R Toestemming begint al als ze met die brief komen.   
  
**O Toestemming om te praten met de contactpersoon van de gemeente?**

R Ja, om te vertellen dat hij een bepaalde psychische aandoening heeft of om te vertellen dat hij gewoon zijn best niet doet. Toestemming is er eigenlijk niet. Ze willen gewoon dit van jou.

**O De gemeente wil dat?**

R Nee de cliënt zelf. Als ik zijn situatie weet en hij krijgt twee brieven waarvan een waarschuwing en als ik het erover heb, dan is het niet zo van ‘ik geef je toestemming maar doe het voor me’.

**O Als hij zegt van ‘ik heb een probleem, fiks dit voor mij’. Het kan ook zijn dat ze willen zien dat het opgelost wordt, maar niet dat iedereen weet dat ze een psychische aandoening hebben.**

R Toestemming is er eigenlijk niet. Ze willen gewoon dit van jou. In overleg met cliënt zelf, dat merk ik gewoon. Ze vinden het fijn dat ik op de hoogte ben van hun situatie en dat ik het kan uitleggen aan die persoon tegenover mij. Mocht ik een cliënt hebben die dat niet wilt, dan gaat het sowieso niet werken. Ze vinden het fijn dat ik dat weet allemaal.

**O Is dat iets wat jij zelf inschat?**

R Dat merk je gewoon tijdens een gesprek. Of hoe ik benaderd word door ze.

**O Dat gaan vanzelf in het contact?**

R Precies.

**O Dus zonder dat ze die specifieke woorden gebruiken?**

R Precies.

**O Zit het dan met die andere jongen ook zo? Die jongen die zijn best niet doet? Geeft hij ook onbewust toestemming om dat te zeggen?**

R Dat was geen psychische aandoening, hem interesseerde het niet. Als ik dan al twee keer iets heb omgedraaid en de derde keer doet hij gewoon hetzelfde, dan houdt het bij mij op.

**O Is die jongen daar dan oke mee dat jij tegen de gemeente zegt dat hij het zelf verpest?**

R Dan moet ik heel eerlijk zijn. Het hangt van de situatie af. Wat ik tegen de gemeente ga zeggen, heb ik eerst met de cliënt gesproken.

**O Je zegt van tevoren al wat je gaat zeggen?**

R Precies. Gewoon van kijk: ik ga nu bellen maar ik ga niets meer verdraaien voor je. Als jij niet naar mij luistert en ik twee keer gezegd heb dat het heel belangrijk is en je moet het doen en als je dan gewoon in Leiden aan het rondzwerven bent terwijl je die afspraak niet nakomt... Als ik cliënten heb die een beetje Nederlands spreken, dan moeten ze zelf maar bellen. Leg het maar uit dat je in Leiden was en dat je geen tijd had om te komen en dat je het onbelangrijk vond. En dan hoor je: nee jij bellen jij bellen. Ik ga wel bellen maar ik ga dit zeggen en dan weet je dat.

**O En dan gaat hij daar akkoord mee?**

R Ja, doe maar bel maar.

**O Dat is wel een vorm van toestemming. Hij is op de hoogte en kan dan nog zeggen van doe maar niet.**

R Maar omdat hij graag zijn uitkering terug gedraaid wil krijgen, dan laat hij die keuze bij mij.

**O Dan heb je wel die toestemming.**

R Hij weet dat ik dit zo ga zeggen en is op de hoogte.

**O Dan wil ik nog een aantal dingen met je doornemen. Dit is het protocol van Zuid-West. Ik snap dat niet iedereen dit gaat lezen. Zou jij dit lezen?**

R Het is te lang en ik neem meer het woord aan van Teamleider.

**O Teamleider kan niet elk klein detail overbrengen. Je legt de verantwoordelijkheid bij haar eigenlijk.**

R Ja.

**O Dit zijn de praktische zaken die gericht zijn op jullie dagelijkse werkzaamheden.**

R Dit weet ik allemaal weet je. Er zouden ook heel veel dingen in zitten waar Teamleider ook niet van op de hoogte is. Dit had ik onder me gekregen om het door te lezen. Kijk, dit ken ik en dit weet ik. En dan ben ik zo klaar.

**O Ik wil ze een voor een doornemen omdat ik wil weten hoe het bij jou gaat in de praktijk.**

**Laten we beginnen met punt 1: ‘Begeleidt altijd bezoekers’. Dit is eigenlijk voornamelijk van toepassing op de indeling van het kantoor van de vorige locatie. Voor we verhuisden was er een spreekkamer binnen het kantoor. Als we daar even naar teruggaan. Hoe ging je ermee om als je daar een afspraak had?**

R Het begeleiden van bezoekers?

**O Dat die niet ronddartelen door het kantoor?**

R Ik vind het heel belangrijk dat bij het begeleiden. 7.28 Je hebt drie spreekkamers en als ze alle drie vol zitten, neemt een van onze collega's een cliënt wel eens mee naar haar eigen bureau. Ze zitten dus bij ons op de werkvloer en lopen daar rond/zit. Daar ben ik dan op tegen. Dat vind ik niet kunnen. Het is niet georganiseerd. Zo van alle kamers zijn vol, kom maar hier bij me zitten. Als je zo kijkt naar de werkvloer, dan denk je van kom op. Misschien wel de naam Vluchtelingenwerk. We zijn een organisatie en bij Stroomopwaarts lopen er ook geen mensen over de vloer. Het kan wel vrijwillig zijn maar dat zijn dingen die ik niet vind kunnen.7.29 Dat zeg ik ook vaak tegen collega's en teamleidster dat daar wel rekening mee moet worden gehouden. Het kan wel vrijwillig zijn maar als ik een teamleidster heb die betaald krijgt en haar mond niet open doet.

**O Je vindt dat daar strenger op toegezien moet worden?**

R Ja. Het moet strenger. Soms is het heel relaxt en heel laks. Dan zie je opeens drie cliënten bij een contactpersoon aan tafel zitten en gewoon op de werkvloer. Kom op jongens.

**O Dat vind je niet kunnen dat er cliënten rondlopen.**

R Nee zeker niet, op de werkvloer niet.

**O Onprofessioneel?**

R Ja.

**O Zit naast onprofessioneel nog een andere gedachte achter?**

R Dan kom je ook niet serieus over tegen cliënten. Daar heb ik moeite mee gehad, in het begin en af en toe nog steeds. We hebben vaak teamoverleg en dan bespreken we dat dat daar rekening mee gehouden moet worden. Als alles vol zit qua spreekkamers, dan is het zo van dat een cliënt moet wachten en je gaat niet met hem of haar de werkvloer op en achter je bureautje zitten.

**O Als je het bekijkt vanuit het perspectief van privacy, ben je er dan ook zwaar op tegen?**

R Ja tuurlijk.

**O Op welke manier?**

R Een collega die gewoon de ING gegevens opent en de cliënt zit naast haar. Maar wij zitten ook in dezelfde ruimte.

**O De ING gegevens van de cliënt?**

R Ja, die is die afspraak achter haar bureau aan het doen. Hem aanspreekt van ‘nou ja dit en wat is dit voor betaling en waarom heb je dit gedaan’. Als een collega de ING van een cliënt bekijkt op het kantoor.. Dat zijn hele persoonlijke dingen en wij horen het allemaal. Dat is niet de bedoeling. Die cliënt kan niets zeggen qua taal dus hij luistert gewoon. Je opent zijn privégegevens, zijn financiën, en je gaat hem een beetje op zijn donder geven. Dat kan echt niet.

**O Je vindt het niet kunnen dat het zo in het open is met alle collega's eromheen?**

R Precies want iedereen heeft het gehoord.

**O En dat is niet de bedoeling.**

R Nee tuurlijk niet, dat vind ik dom gewoon. Hoe kun je zo zijn.

**O Dat is iets wat bij jou voorkomt vanuit wat jij belangrijk vindt of wat jij vindt dat de regels zijn?**

R Er zijn regels, en dat wordt iedereen verteld. Maar wie ben ik als vrijwilliger, terwijl mijn teamleidster daar ook zit en alles ziet en hoort, om mijn mond open te doen; dat vreet mij op. Dan kan die persoon boos worden op mij van waar bemoei jij je mee. Ik ben meestal degene die haar mond open doet. Het is niet op een slechte manier bedoeld, gewoon feedback. Als ik het er met mijn teamleidster erover heb, dan word er gezegd dat ik groot gelijk heb. Maar ja ik vind dat zij er iets aan moet doen en ik niet. Wie ben ik om die sturing te doen? En toch doe ik het.

**O Jij doet het omdat jij het belangrijk vindt en je ziet dat niemand anders het doet?**

R Ja. De regel is dat er niemand op de werkvloer mag komen. Als er toch een van de teamleidster dit meemaakt en je ziet het en ik naar haar toega en ze geeft toe dat het niet kan maar vervolgens doet ze niets. Ik spreek die contactpersoon aan.

**O Je vindt het vervelend dat de teamleiders daar niet op inspringen?**

R Ja. Ik ben dan ook van ik zal nooit achter iemands rug praten. Ik ga er gelijk naartoe en zeg mijn woordje.

**O Ik kan me voorstellen dat het je opvreet.**

R Ik kan er niet tegen.

**O Zijn er nog andere dingen die vervelend aanvoelen bij jou? Die zouden moeten veranderen op het gebied van privacy?**

R Soms wordt er een hele slordige manier omgegaan met cliënten en de manier waarop gesprekken gaan. Gewoon in het openbaar spreken over de cliënt terwijl een andere cliënt er gewoon bij zit. Er staan dan andere mensen om je heen. Je kunt geen gesprek aangaan in een wachtkamer waar ook andere mensen bij zitten. Je kunt wel even naar een brief kijken maar ga die niet bespreken in het bijzijn van iedereen. Als zou het positief zijn misschien wel, maar echt persoonlijke dingen en je wilt er iemand op aanspreken doe dat gewoon wanneer je met zijn tweeën bent. Of maak een afspraak of begeleid hem ergens anders naartoe. Dat is ook een van de regels. Maar houdt iedereen zich eraan? Ik vind dat de schuld ook niet bij hun ligt, maar het is degene die verantwoordelijk is voor deze situatie. Dan kom je toch bij het gedeelte dat het allemaal vrijwillig is of stagiaires zijn. Als niemand zijn mond open doet en je teamleider doet er niets aan, waarom zou ik dan. Dan ben je laks en doe je het zo omdat je er niet op wordt aangesproken.

**O Er zijn veel vrijwilligers en stagiaires. Zou dat dan onwetendheid of laksheid zijn?**

R Onwetendheid niet. Kijk laksheid, als jij een keer iets doet en niemand zegt wat, de tweede keer en de derde keer en de vierde keer... Bij de vierde keer heb je een teamoverleg en ga je in de regels zetten van jullie weten dat dit niet kan maar het is al vier keer gebeurd dus als niemand wordt aangesproken... Ik leg de schuld ook niet bij de vrijwilligers of stagiaires maar.... Ik kan het honderd keer vertellen... Het komt ook door persoonlijkheid. Het moet professioneel overkomen bij mij. Je kunt geen spreekuur doen bij de balie met alle papieren erbij. Ik ben er nu wel aan gewend en het irriteert me niet meer zoals vroeger. Als ik iets fouts zie, dan ga ik er wel gelijk naartoe. Ik zeg het gewoon. Sommige dingen kunnen gewoon echt niet. Als je die persoon erop aanspreekt, dan geven ze wel toe dat ik gelijk heb en zullen het de volgende keer niet meer doen. Kon ik het maar laten gaan, maar dat kan ik niet. Waar maak ik me druk om? Het komt steeds weer ter sprake tijdens een teamoverleg.

**O Ik vind het goed dat je dat gewoon blijft zeggen.**

**Punt 2: Zorg voor een clear screen en clean desk. Clean desk is dus dat je geen open dossiers op je bureau laat liggen. Geen brieven van cliënten, geen notitieblaadjes met persoonsgegevens. Clear screen gaat dus over het vergrendelen van je beeldscherm waar we het eerder over hadden, zodat jouw documenten niet toegankelijk zijn. Wat kun je hierover vertellen?**

R Alles schoon.

**O Geen briefjes op tafel?**

R Nee, geen briefjes op tafel. Ik ben daar heel streng in. Alles schoon.

**O En brieven van cliënten heb je die wel eens op je tafel liggen? Wat doe je met je bureau als je een afspraak hebt?**

R Ik heb drie vakjes. Wat privé is zeg maar dan heb ik voor me eigen een vakje waar ik het neerzet dat niemand erbij kan.

**O En clear screen? Dat is als je een afspraak hebt en je je beeldscherm vergrendelt.**

R Dat doe ik niet. Zeg maar als ik van mijn plek wegloopt en het staat aan?

**O Je hebt bij afsluiten sessie vergrendelen. Dan moet jij je wachtwoord weer invullen om erin te kunnen. Als je wegloopt van je plek, dan willen ze dat je dat doet.**

R Nu staat alles in het VVS voor cliënten. Vroeger ging je met een dossier naar een afspraak met de cliënten. Nu meld ik mezelf af op mijn eigen werkplek en dan ga ik met mijn token inloggen. In principe werk ik niet meer met dossiers. Ik neem het wel mee maar bij al mijn cliënten gebruik ik geen dossiers meer. Mijn werkplek is al vergrendeld en ik ga naar de spreekkamer en daar log ik dan in met mijn eigen token.

**O Die richtlijn in het algemeen dat je je beeldscherm vergrendelt. Wat vind je daarvan? Als je een afspraak hebt met een cliënt of je gaat roken? Wat vind je dan van dat vergrendelen?**

R Al ga ik even roken of ergens naartoe. Als ik een afspraak met een cliënt heb, dan ben ik daar ingelogd. Maar ga ik roken dan doe ik het VVS, af en toe, dan zet ik het op Google. Dan staat het wel open, maar dan staat het open op een ander tabblad. Soms vergeet ik het wel. Dan kom ik terug en dan staan de gegevens van de cliënt open. Maar er gaat niet iemand achter mijn computer zitten hier. Lopen er allemaal cliënten op de werkvloer, dan kan ik het begrijpen. Iedereen heeft zijn eigen werkplekje en mocht je wat bij me willen halen, dan ga je niet op het scherm kijken.

**O Dan denk je dat het risico niet zo groot is dat ze gaan snuffelen, je hebt het vertrouwen in je collega's dat ze dat niet gaan doen en je hebt geen cliënten op de werkvloer.**

R Precies. Al zou het voor iedereen open zijn, dan moet je ook een regel hebben. Je hebt hier het vertrouwen in iedereen.

**O En wat je net zei dat er soms collega's zijn die cliënten meenemen naar het bureau. Dan heb je wel dat cliënten rondlopen.**

R Nou ja niet rondlopen, maar zitten aan het bureau van de contactpersoon. Er zit dan wel afstand. Wat ik dan doe dat ziet hij niet.

**O Het risico is niet zo groot?**

R Ja. Ik gebruik nooit dat vergrendelsysteem.

**O Is dat omdat je er nooit aan hebt gedacht of omdat je het niet nodig vindt?**

R Ik vind het niet nodig. Je kent iedereen hier en je weet gewoon dat er niemand gauw binnenkomt en achter je bureau gaat zitten. Iedereen heeft zijn eigen werkplek en bureau. Zo werkt het helemaal niet. Niemand gaat achter een computer zitten en even bij jou op het scherm kijken.

**O Bij clean desk hoort ook dat je al je printjes uit het kopieerapparaat haalt. Ik zie wel eens gebeuren dat er iets wordt geprint en dat wordt vergeten. Hoe is jouw kijk daarop?**

R Dat is ook heel slordig. Zodra ik dat zie dan trek ik mijn mond weer open. Daar gaat weer denken ze dan. Dat is de verantwoording van jezelf. Je kunt zeggen wat je wilt maar nog steeds wordt het gedaan.

**O Jij haalt je printjes wel gelijk op?**

R Tuurlijk ben ik wel eens iets vergeten. Dan komt Teamleider van wat is dit. Jij bent altijd degene die zijn mond open doet en zelf doe je het ook. Tuurlijk iedereen vergeet wel eens wat. Je let daar gewoon op.

**O Volgende punt, 3: ‘Raadpleeg, archiveer en vernietig informatie op voorgeschreven wijze’. Ja het raadplegen wel, daar hebben we het net over gehad. Archiveren en vernietigen is niet helemaal jouw taak. Die slaan we over.**

**O Dan gaan we naar punt 4: ‘Bepaal op welke wijze en hoe je communiceert’. Wat hierin bijv. belangrijk is, is dat als je post verstuurd, dat je erop let dat er een retouradres op de envelop staat. Dit is om de kans te verkleinen dat de post in verkeerde handen komt, als de envelop de ontvanger niet kan bereiken, kan die in ieder geval teruggestuurd worden naar jou. Verder wordt er als richtlijn genoemd dat je papieren met persoonsgegevens in je postvak bewaart in een envelop. Heb je bij deze zaken wel eens stil gestaan?**

R Ja.

**O En ze hebben het over voicemailberichten. Maak je daar wel eens gebruik van? Wat voor boodschappen spreek je dan in?**

R Bij cliënten niet tenzij ze goed Engels of Nederlands spreken. Tot nu toe heb ik dat nooit gedaan. Meer bij instellingen bijvoorbeeld het wijkteam. Als ik iemand nodig heb en wij begeleiden samen dezelfde cliënt en ik kan hem niet bereiken, dan spreek ik een voicemail in.

**O Is dat dan praktisch wat je in die voicemail zegt?**

R Nee, gewoon praktisch en meer informatie doe ik dan per mail.

**O Waarom?**

R Ik vind mail wat duidelijker. Als je een voicemail krijgt, dan geef ik alleen aan dat ik gebeld heb en hem nodig heb. Als ik dan een mail ga sturen, dan zeg ik er ook bij dat ik alles op de mail zet. Het is heel kort en snel bij mij een voicemail.

**O Het wordt hier ook benoemd als richtlijn dat het beter is of ze je kunnen terugbellen of mailen.**

R Ik geef wel het onderwerp aan bijvoorbeeld dat het over Stroomopwaarts gaat of om zijn uitkering. Waar het omdraait als ik dat echt nodig vindt bijvoorbeeld dat het om schuldhulpverlening gaat en dan de rest in de mail.

**O Ze willen dat als je zo'n voicemail inspreekt dat je er dan rekening mee houdt dat het kan worden afgeluisterd door iemand anders.**

R Dat zou kunnen. Het is meer een werkmobiel dat we dan inspreken. Het is geen privé mobiel van hem.7.39 Misschien gaat de teamleidster wel even die werkmobiel afluisteren dus waarom zou ik er dan alles in zeggen. Dan ga ik niet het hele verhaal vertellen.

**O Gebruik je wel eens fax?**

R Nee.

**O De rest is niet zo interessant. Als je mailt naar Stroomopwaarts, dan weet je al dat het alleen inzichtelijk is voor de medewerkers.** **Dan gaan we door naar punt 5: ‘Thuiswerken of werken buiten een VluchtelingenWerk locatie’. Maak je daar wel eens gebruik van?**

R Nee.

**O Punt 6: ‘Wees je bewust van het bespreken van informatie in een publieke ruimte of het openbaar vervoer’. Dat is waar we het net over hadden. Dat je wel eens collega's hoort praten. Dat heb je allemaal al verteld.**

R Tuurlijk iedereen kan praten maar je weet zelf wel wat je wel en niet kan bespreken in het openbaar. Als je aan de balie met iemand spreekt, dan kan iedereen dat horen. Als je iemand op zijn donder wilt geven of echt hele belangrijke dingen wilt bespreken, dan ga je dat niet in het openbaar doen.

**O Heb je wel eens met thuis of vrienden over je werk?**

R Het enige met wie ik dat deel is respondent 8. Als we bijvoorbeeld een nare dag hebben gehad, dat we gefrustreerd zijn en dat zien we ook aan elkaar op de werkvloer. En dan komen we s avonds bij elkaar met een wijntje en dan hebben we het erover. Dat is de enige persoon met wie ik het deel. Als ik bijvoorbeeld ergens niet mee eens ben of als zij een rotdag heeft gehad met een cliënt. Als we samenkomen, dan praten we wel over het werk.

**O Daarbij houden jullie rekening dat jullie wel collega's zijn en allebei die geheimhoudingsplicht hebben dus dat het safe is met haar.**

R Ja tuurlijk. Heel veel dingen kan ik niet met die persoon bespreken.

**O Met die persoon?**

R Met een andere collega.

**O Het ligt ook aan de klik met wie je hebt.**

R Precies.

**O Punt 7: ‘Wees je bewust van het gebruik van (eigen) mobile devices’. Volgens mij heb je geen telefoon of laptop van de zaak.**

R We hebben wel een telefoon van de zaak. Die werkmobiel die Teamleider meestal bij zich heeft.

**O Daar heb je gelijk in. Waar gebruik jij die voor?**

R 90 procent van de cliënten staan daar in.

**O Met WhatsApp enzo?**

R Ja. Mocht ik iemand niet bereiken, dan kan ik gelijk een app sturen. Het wordt best veel gebruikt, vooral door de teamleidsters. Wij als vrijwilligers niet zoveel.

**O Maak jij daar gebruik van?**

R Niet heel veel.

**O Wanneer wel?**

R Als ik iemand wil bereiken.

**O Om te appen?**

R Ja te appen. In de meeste gevallen word ik dan door hun bereikt. Ik ben niet zo van snel een appje sturen.

**O Zij appen jou op dat nummer?**

R Ja klopt.

**O Worden er dan hele gesprekken gevoerd over de app? Of is het zo van ik heb je nodig kun je me bellen?**

R Bij de teamleiders weet ik niet. Bij mezelf niet nee. Ik ga geen gesprek over de app voeren. Meer zoiets van kun je me bellen of ben je morgen aanwezig.

**O Gewoon omdat je dat niet wilt?**

R Nee ja, of je belt me of je maakt een afspraak dat je komt maar ik ga niet alles via de app doen. Soms zie je wel dat cliënten helemaal door gaan maar bel dan maar zeg ik.

**O Punt 8: ‘Wees je bewust van het gebruik van externe opslagmedia’. Ik heb al begrepen dat je geen usb sticks kan gebruiken. Maak je wel gebruik van Dropbox of dat je dingen naar je eigen e-mail stuurt?**

R 7.43 Het is niet nodig om Dropbox enzo te gebruiken. Naar mijn eigen email verstuur ik wel dingen vanuit de werkmail.

**O Wat voor soort dingen dan?**

R Gewoon mijn eigen dingen. Persoonlijke dingen. Bijvoorbeeld dat mijn dochter iets naar mijn werkmail stuurt en ik stuur dat door naar mijn eigen mail.

**O Punt 9: ‘Meld het verlies van informatie altijd direct’. Dat zijn dus datalekken. Als het gebeurt dat vertrouwelijke informatie buiten het beveiligde systeem terechtkomt, dan moet je dat melden bij de teamleiders. De teamleiders bepalen dan of er verdere stappen genomen moeten worden. Weet je wat een datalek is?**

R Nee.

**O Teamleider noemde laatst dat er een hacker was en het systeem helemaal plat lag.**

R Bij ons?

**O Ja of een virus. Er kon iemand meekijken en dat hebben ze snel aangepakt. Dat is een datalek. Er is iemand die toegang heeft tot de gegevens. Maar het kan ook iets heel kleins zijn. Stel dat die telefoon kwijtraakt in de tram. Er staan heel veel gegevens in. Alle namen en nummers. Maar ook als jij een mailtje stuurt naar je eigen mail met bijvoorbeeld een polisblad van de cliënt. Misschien heeft wel iemand anders toegang tot jouw mail. Als zoiets gebeurt, hoe klein ook, moet je het melden. Zij bepalen verder of het belangrijk genoeg is om actie te ondernemen. Het is wel belangrijk dat je daar bewust van bent.**

**O Punt 10: ‘Wees je bewust van je plicht tot geheimhouding’. Iedere medewerker heeft dus geheimhoudingsplicht, daar heb je ook voor getekend. We hebben het er al een paar keer over gehad.**

R Je merkt wel dat als je bij elkaar zit met collega's. De een heeft het over zijn cliënt en de ander ook. Aan tafel deel je toch.

**O De vraag is of dat wel de bedoeling is. Hier staat als je twijfelt of je informatie met een collega of derden mag delen, dat je het na moet vragen. Met een derde zijn de regels duidelijk wanneer het wel en niet mag. Maar wanneer mag je het wel of niet delen met een collega.**

R Als je er zelf niet uitkomt of je zit er echt heel erg mee, dat je het dan deelt.

**O Ik denk in het vragen om advies dat het altijd moet kunnen.**

R Ja. Maar als je dan vertelt van 'oh die heeft dit gedaan of die heeft zoveel schulden en die doet dit en die heeft dat niet gedaan'. Iedereen die hoort dat. We zitten gezamenlijk aan tafel. Dat geldt ook voor mij hoor.

**O Als je bijvoorbeeld zegt dat je advies nodig hebt, dan kun je zeggen wat er is gebeurd maar je hoeft geen naam te noemen.**

R Precies.

**O In de vorm van het vragen van het advies is een andere situatie dan van 'moet je horen wat ik vandaag heb meegemaakt'. Aan de ene kant denk ik van ja je bent collega's en je hebt net zo goed die geheimhoudingsplicht als ik maar aan de andere kant is die grens ook een beetje vaag.**

R Ja. Naar buitenstaanders wel. Hier op kantoor wordt daar geen rekening mee gehouden. Geldt ook voor mij. Je zit onderling met elkaar en iedereen weet wat en hoe. Waar zij dan mee bezig is en welke cliënt van haar dan de boosdoener is, of helemaal in de shit zit. Daar heb ik geen moeite mee.

**O Wat is jouw kijk daarop? Vind je dat het prima is zoals het nu gaat? Moet daar strenger naar gekeken worden?**

R Ik weet het niet. Als ze aan tafel zitten en ze gaan het erover hebben, dan heb ik nooit van

'wat lul je nou, houd gewoon je mond'.

**O Dus je vindt het prima**.

R Ja hoor. Ik heb er geen moeite mee.

**O Punt** **11: ‘Rol ICT’. Hierin staat dat de ICT afdeling bevoegd is toegang te krijgen tot jouw documenten in noodgevallen. Dat is voor de uitvoering van jouw werk niet heel belangrijk.**

R Nee

**O Punt 12 ‘Proces rondom informatieverzoeken’. Je mag een vertrouwenspersoon aanstellen voor jouw account. Als jij onverwacht langere tijd afwezig bent, mag die vertrouwenspersoon namens jou toestemming geven voor inzage in jouw account.**

R Ja

**O Punt 13 ‘Handhaving’. Er wordt van medewerkers verwacht dat zij zorgvuldig omgaan met de gegevens van cliënten. Als dit niet goed gaat dan wordt het handelen van die medewerker geëvalueerd om te bekijken of die cliënt onzorgvuldig of nalatig is geweest en of dit die medewerker al dan niet is aan te rekenen.**

R Ja.

**O Dat was het. Heb je nog vragen?**

R Nee.

**O Wat vind je ervan in het algemeen?**

R Ik vind het knap van je. Ik vind het goed.

**O Vind je het goed om dit aan te houden?**

R Een soort samenvatting van dit?

**O Ja niet echt een samenvatting maar meer praktische dingen.**

R Ja dit wist ik allemaal, maar wel fijn dat we het erover gehad hebben.

**O Dat vind je het goed?**

R Het is niet iets nieuws.

**O Waarom vind je het goed om het erover te hebben?**

R Gewoon leuk, goed.

**O Om het op te frissen?**

R Ja weet niet. Punten die ik al weet.

**O Een herinnering?**

R Ja, een herinnering.

**O De dingen die we nu hebben doorgenomen, hoe vind jij dat het nu gaat in het team?**

R Goed, niet helemaal super goed. Iedereen is verantwoordelijk voor zijn eigen dingetjes. Je blijft toch sommige collega's aanspreken elke keer.

**O Er zijn een aantal collega's die...**

R Ja een soort gewoonte geworden.

**O Hoe denk je dat we daar verandering in kunnen brengen?**

R Ik houd me er niet meer zo mee bezig.

**O Als ik iets zou doen, wat zou ik kunnen opstarten of beginnen om ervoor te zorgen dat die punten die jij zegt waaraan gewerkt moet worden om dat op gang te zetten?**

R Als een punt al tien keer besproken is en je ziet nog steeds hetzelfde gebeuren, dan hangt het van die persoon af. Dit werk is ook niet voor iedereen weggelegd. Ik heb veel mensen zien komen en gaan. Niet iedereen kan die verantwoording hebben. Er komt veel bij kijken. Het is zwaar voor ons allemaal. De teamleiders zouden wel wat strenger kunnen optreden.

**O Je vindt het een persoonlijk iets.**

R Dit werk is ook niet voor iedereen weggelegd. Ik heb veel mensen zien komen en gaan. Niet iedereen kan die verantwoording hebben. Er komt veel bij kijken. Het is zwaar voor ons allemaal.

**O Er komt veel bij kijken?**

R Gewoon veel dingen regelen. Contact met andere instellingen. De een heeft er veel moeite mee en wordt het allemaal te veel. Na twee weken is die persoon weg. Met alle begrip want niet iedereen kan dit werk aan. Ik blijf het steeds herhalen.

**O Je hebt niet het idee dat er van buitenaf nog iets aan gedaan moet worden? Je vindt dat het van binnenuit moet komen?**

R Grotendeels wel. Als iemand tegen mij een of twee keer iets zegt, dan weet ik dat gewoon.

**O Het is een combinatie dat het van binnenuit moet komen en wat je net zei dat de teamleider erop moet reageren.**

R Ja vind ik wel.

**O Nog iets anders?**

R Nee.

## Bijlage 8 – Interview respondent 8

**Maatschappelijk begeleider   
  
  
O Onderzoeker  
R Respondent**

**O Inleiding**   
  
**O Dan wil ik graag algemeen beginnen. Als je het hebt over persoonsgegevens, waar denk jij dan aan?  
R** Dan denk ik aan NAW-gegevens. Maar ook aan gegevens over de achtergrond van iemand of ja gewoon iemands verhaal. Iedereen heeft het recht om zijn verhaal gewoon voor zichzelf te houden. Als hij ervoor kiest om mij iets van zichzelf en zijn leven in land van herkomst te vertellen, dan vind ik dat wel iets wat beschermd moet worden. Dat is een stukje privacy, want iedereen staat er anders in en het zou wel eens problemen kunnen veroorzaken als dit wel bekend wordt.  
  
**O Dus als cliënten jou iets persoonlijks vertellen, vind je het belangrijk dat hun privacy hierin wordt beschermd. Nu worden veel gegevens van cliënten opgeslagen. Welke gegevens sla jij wel of niet op?**  
R Dat ligt eraan wat aangegeven wordt. Een tijd geleden werd mij gevraagd om met een cliënt aan de slag wiens situatie erg privacygevoelig was, dus ik heb hierbij instructies gegeven om de situatie van deze cliënt met niemand te bespreken. In dat geval heb ik overlegd met de teamleiders over praktische zaken zoals rapporteren. Ik heb de rapportages dus wel gedaan maar in grote lijnen, inhoudelijk heb ik niets verteld.  
  
**O Dit was dus een uitzonderlijke situatie omdat jouw collega’s impliciet geen inzage mochten hebben in het dossier.**  
R Ja. Normaal gesproken noteer ik wel specifieke informatie van wat ik met de cliënt heb gedaan en waarom. Als een collega die cliënt overneemt moet zij wel weten wat er aan de hand is. Dat zijn dan praktische zaken die van invloed zijn op de situatie. Maar ik ga niet noteren dat de cliënt zijn verhaal heeft verteld en wat hij allemaal op zijn hart had. Dat is meer intake-informatie.  
  
**O Bij de rapportages maak je dus ook onderscheid tussen wat je nodig hebt om de cliënt** **te kunnen helpen en wat je kunt scharen onder overige informatie.**  
R Ja dat onderscheid maak je wel ja.  
  
**O Heb je wel eens gehoord van het principe van need to know and nice to know?**R Ik heb er niet eerder van gehoord maar ik kan me wel voorstellen wat het inhoudt.   
  
**O Vanuit vluchtelingenwerk willen ze alle medewerkers erop alert maken dat elke keer wanneer je informatie of een document opslaat of kopieert en aan het dossier toevoegt.. Dat je altijd bedenkt: welke dingen heb ik echt nodig en welke dingen zijn gewoon handig om te hebben. Ik heb begrepen dat er een lijstje is met documenten die je sowieso moet opslaan. Sla jij ook wel eens documenten op die niet op dat lijstje staan?**   
R Ja dat heb ik vast wel eens gedaan ja. Ik kan zo even niet meer bedenken wanneer maar stel dat de cliënt een beschikking heeft ontvangen die echt belangrijk is en ik weet van die cliënt dat hij wel eens documenten kwijt kan raken.. Ja als ik weet dat hier naar gevraagd kan worden dan maak ik wel een scan van dat document, uit voorzorg.   
  
**O Ik hoor dat je rekening houdt met twee aspecten bij het opslaan van documenten. Je zegt dat je belangrijke documenten zou opslaan waar in de toekomst nog naar gevraagd kan worden. Die bewaar je het liefst, voor het geval dat. Daarnaast zei je ook dat je documenten opslaat uit voorzorg, Als het een cliënt** **betreft die documenten kwijt kan raken.**  
R Ja bij sommige cliënten weet je van ja ik hoef diegene maar te bellen en te zeggen welke papieren ik nodig heb en dat komt goed. En je weet van sommige cliënten, die raken alles kwijt. Dan maak ik soms toch wel die afweging. En het kost behoorlijk veel tijd om het uit te zoeken en soms moet je iemand gewoon een paar keer terugsturen omdat dit echt niet de brief is die je nodig hebt en dan zijn ze het uiteindelijk kwijt. Op een gegeven moment kun je wel inschatten wat je bij welke cliënt kan verwachten en dan pas je je werkwijze daarop aan.  
  
**O Dus als je weet dat je het document in de toekomst nodig hebt, dan sla je het sowieso op. En als je dat niet zeker weet, dan sla je het alleen op als het om een cliënt** **gaat die vaak documenten kwijt raakt.**  
R Nee. Ik sla nooit standaard dingen op. Ik sla alleen op bij cliënten waarvan ik denk dat ze het kwijt gaan raken.  
  
**O Oké. En als we het hebben over het delen van gegevens. Waar denk je dan aan?**R Dan denk ik aan delen met andere organisaties. Delen met andere collega’s. Delen met leidinggevenden daar maak ik veel gebruik van om mezelf te verantwoorden. Soms vraag ik me eigenlijk af of we hier onbewust situaties creëren waarbij de privacy van de cliënt in het geding komt.  
  
**O Over welke situaties heb je het dan?**R Er zijn situaties waarbij er cliënten bij ons aan het bureau zitten en daar een andere cliënt. Of hebben we geen vertaler, dan wordt er ineens een cliënt opgebeld van joh wil jij dit en dat even vertellen aan deze meneer. Ik krijg dan de aansturing om een andere cliënt te bellen om te vertalen maar ik ben er eigenlijk heel erg op tegen. Stel dat het gevoelige informatie is, misschien niet voor de medewerker maar voor een ander wel, en precies die ene persoon gaan ze dan bellen en uitleggen dat ik me niet aan de regels houd en er een maatregel op wordt gelegd. Misschien wil ik dat wel helemaal niet, dat hij dat weet over mij. En ja binnen de gemeenschap gaat dat waarschijnlijk ook rond. Ik vind het niet heel slim om het zo aan te pakken.  
  
**O Als ik het goed begrijp heb je er moeite mee dat cliënten** **soms worden ingezet om te vertalen voor andere cliënten,** **omdat hun gegevens daarmee bij anderen bekend worden en wellicht in de gemeenschap. Dit zou tegen hun wil in kunnen zijn.**  
R Ja. Of dat sommige vertalers ook echt in de leefwereld van de cliënten zitten hoor. Dat een vertaler zeg maar een heel netwerk binnen de gemeenschap heeft. Ja je laat iemand wel tekenen voor geheimhoudingsplicht enzo en er worden mooie papieren meegegeven. Maar ik zeg je eerlijk, toen ik hier kwam werken heb ik die niet gelezen hoor. En dan kan ik me niet voorstellen bij een vrijwilliger, helemaal een vertaler die al moeite heeft met de taal, dat die echt de gedragsregels serieus gaat lezen en begrijpen. Ik wil niet generaliseren, het ligt natuurlijk ook aan de achtergrond en persoonlijkheid. Sommigen kunnen heel goed zwijgen en anderen flappen er van alles uit. Ja ik vind dat lastig, het lijkt mij niet prettig. Eerlijk gezegd, als ik een cliënt zou zijn en dit om me heen zou zien.. zou ik hier geen hulp komen zoeken. Een plek waarvan ik denk dat er informatie over mij zou loskomen, nee zou ik niet doen. Ik zou liever ergens anders geholpen waar niemand van mijn netwerk zit.  
  
**O Dus het gebruik van cliënten als vertaler stoort jou dermate dat jij hier zelf niet meer geholpen zou willen worden.**  
R Ja. Ik zou dan liever ergens geholpen willen worden waar niemand van mijn netwerk zit.  
  
**O Dan wil ik weer even terug naar wat je zei over het delen van gegevens met organisaties. Wanneer mag je gegevens wel of niet delen.**  
R Als cliënten hier komen tekenen ze een verklaring dat wij informatie mogen delen als het nodig is voor de begeleiding. Het kan bijv. zijn dat de gemeente belt en vragen heeft over een bepaalde situatie van de cliënt. Afhankelijk van die vraag geven we daar wel of geen antwoord op. Ik ben zelf maatschappelijk begeleider dus ik werk sowieso altijd in het belang van de cliënt. Ik maak dan zelf de afweging of het antwoord op deze vraag nadelig kan zijn voor de cliënt. Als dit zo is geef ik bij de gemeente aan dat ik daar niets over weet en eerst zal moeten overleggen met de cliënt. Soms heb ik vooraf al met de cliënt overlegd en dan neem ik wel het woord voor de cliënt, maar wel vanuit het uitgangspunt dat mijn woorden geen negatieve uitwerking dienen te hebben op de situatie van de cliënt.  
Een tijd geleden had ik een cliënt wiens vrouw was vertrokken. Hij had een gehuwdenuitkering dus was eigenlijk verplicht dit te melden bij de gemeente. Maar hij wilde geen overhaaste beslissingen maken omdat hij niet wist of ze nog terug zou komen. Lastige situatie. Ik kan hem adviseren, aansturen, uitleggen wat de consequenties zijn, maar ik kan geen keuzes voor hem maken. Het zou het voor hem ook lastig maken als de uitkering stopgezet zou worden. Ik heb hem geadviseerd om het wel door te geven, met een nieuwe datum zodat hij niet wordt gekort met terugwerkende kracht. En als ze toch terug zou komen, zou ik hem helpen om dit terug te draaien. Hij heeft hier ook geen schuld aan, want ze heeft dit geregeld buiten hem om. Wij hebben het doorgegeven en ik werd hierna gebeld voor verdere uitleg. Vooraf heb ik met hem besproken hoe we het aan de gemeente zouden uitleggen, hij ging hiermee akkoord en ik handel uit bescherming voor hem. Ik kan dan beter het woord voor hem doen en het zo proberen uit te leggen hoe het voor hem het meest gunstig is, dan dat ik het aan hem over laat en dit mis gaat. Ik heb het precies besproken zoals we hadden afgesproken.  
  
**O Dus als je informatie deelt dan is dat informatie waarvan de cliënt** **al heeft gezegd dat het oké is en in die specifieke situatie heb je dus van tevoren al overlegd wat je gaat zeggen en hij gaat daarmee akkoord dus dat is dan de toestemming die hij geeft daarvoor.**R Ja kijk tuurlijk kun je niet altijd vooraf weten wie jou gaan benaderen over welke informatie. Ik ben ook wel eens door de basisschool van kinderen van mijn cliënt benadert met vragen over de afwezigheid van het kind. Dan kijk ik wat is de situatie, het gaat hier over het onderwijs van een kind ja dat vind ik wel een belangrijke zaak en dan wil ik ook wel informatie verstrekken. Natuurlijk moet het weer niet van negatieve invloed zijn op de situatie van de cliënt, het moet de cliënt helpen. Als de school weet wat het probleem is, dan kunnen zij hem ook verder helpen zodat het kind misschien wel naar school gaat.  
  
  
**O Dus als je wordt benaderd en je hebt eigenlijk nog geen toestemming van de cliënt, dan maak je zelf een inschatting van wat is handig om te delen, denkend vanuit zijn belang. Maar dan kan het dus zijn dat je iets deelt op basis van zijn belang, maar dat hij daar nog geen toestemming voor heeft gegeven.**   
R Ja kijk. Het is heel simpel. cliënten zijn hier niet zo moeilijk over informatie geven. Die zijn daar gewoon heel open in, die vinden het ook helemaal niet erg. Ik zit hier nu anderhalf jaar en ik heb nooit het idee gehad van nou deze informatie mag ik niet delen van hem, ze zijn daar wel heel flexibel in. En zou ik die cliënten alsnog bellen van joh die informatie wordt gevraagd, mag ik het delen? Dan vragen ze altijd wat ik ervan vind en of het mij verstandig lijkt. Omdat zij hier weinig kennis hebben van het systeem vragen ze mijn advies over wat wel of niet goed voor ze is. Op die manier heb ik daar ook mee leren werken. De cliënten hebben behoefte aan zekerheid en die hebben behoefte aan bepaalde sturing en naar aanleiding daarvan maak ik een inschatting van wat ik wel of niet kan delen.  
  
**O Dus de inschatting die je maakt is ook op gebaseerd op de behoeften van de cliënt** **en jullie onderlinge relatie. De cliënt** **vraagt jou sowieso om advies en hij heeft het vertrouwen in jou, dat jij de keuzes maakt die het beste voor hem zijn. Dus de vertrouwensband is ook een belangrijk aspect hierin.**  
R Zeker. En ik zal ook anders handelen als die vertrouwensband er niet is, of niet wederzijds is, of als ik het zelf niet zo goed kan inschatten. Dan zal ik wel altijd expliciet toestemming vragen.  
  
**O Je neemt alleen het woord namens de cliënt** **als je weet dat de vertrouwensband daarvoor voldoende is opgebouwd. Als je hier twijfels aan hebt, zal je vooraf met de cliënt afstemmen.**  
R Ja, dan zou ik niet zomaar informatie geven.  
  
**O Oké. Dan wil ik weer even terug naar de machtiging waar je het eerder over had. Van de nieuwe cliënten spreekt het merendeel nog nauwelijks Nederlands. Sinds kort worden er toestemmingsverklaringen aangeboden in verschillende talen, voorheen was dit slechts Nederlands. Hoe ging je daar toen mee om?**   
R Ehm ja in mijn geval was het makkelijk omdat ik veel Arabische cliënten heb gehad en ik spreek zelf Arabisch dus taal was geen probleem. Maar ja op dat moment beseffen ze dat toch allemaal niet.. De meesten voelen zich op die eerste dag zo overvallen met allerlei informatie en formulieren en er wordt van alles uitgelegd en ze laten zich gewoon meevoeren in die stroom van nieuwe dingen. Je kunt ze dan wel zo’n papier in de eigen taal voorschotelen maar gaat het echt om taal? Ik zou in mijn situatie wel vragen stellen erover. Maar voor deze mensen, op die eerste dag waarop ze hun nieuwe huis zien en er gelijk voor moeten tekenen. Dan worden ze meegenomen naar Vluchtelingenwerk-kantoor en worden er allerlei formulieren ingevuld en dingen aangevraagd en ze moeten zoveel informatie verwerken zoveel keuzes maken. Ja die verklaring daar zijn ze helemaal niet mee bezig, ze geven wel toestemming maar ze beseffen echt niet waarvoor.   
  
**O Oké dus het was voor jou makkelijker om de toestemmingsverklaring uit te leggen omdat jij met de meeste cliënten** **kon communiceren in het Arabisch. Maar je denkt eigenlijk dat die informatie toch niet helemaal binnenkomt, omdat ze die dag zo overvallen worden met heel veel informatie en papieren. De verklaring is dan gewoon nog zo’n blad waar ze een handtekening onder moeten zetten.**  
R Nou ja precies. Ze moeten een huurcontract tekenen, lening bij kredietbank wordt aangevraagd, uitkering wordt aangevraagd, adressen moeten worden gewijzigd, zorgverzekering moeten ze worden aangemeld. Ja het zijn een heleboel dingen. En dan ook met de uitleg van die dingen. Alles wordt heel globaal uitgelegd, ik denk ook wel dat dat beter kan.  
  
**O Wat denk jij dat er precies beter kan?**  
R Nou bijvoorbeeld de uitleg van een zorgverzekering. Waarom moeten ze die afsluiten? Waar betalen ze voor? Wat is het eigen risico? Waar kan je je allemaal voor verzekeren? Als ik voor mezelf een zorgverzekering afsluit zijn al deze dingen belangrijk. Ze hebben de mogelijkheid om extra pakketten af te sluiten. Maar deze cliënten krijgen een formulier voor hun neus geduwd om te tekenen met een standaard verzekering. Wij maken heel veel keuzes voor de cliënten en denken; dat komt later allemaal wel. Dat is ook wel zo. Aan de ene kant is dat gewoon een snelle manier van werken, aan de andere kant vind ik dit niet echt werken vanuit het belang van de cliënt. Tuurlijk ben je wel met zijn belang bezig, maar hij zou de keuze moeten krijgen. In de groepsbijeenkomsten waaraan ik meewerk krijg ik soms reacties van cliënten die al 2 jaar of langer in Vlaardingen wonen hierover. Er wordt bijv. gezegd dat ze in de eerste periode zoveel hebben getekend en er veel keuzes gemaakt zijn, maar dat er achteraf pas bekend was dat ze bepaalde zorg nodig hadden, en hierdoor extra kosten hebben moeten maken. Sommige formulieren zijn standaard zoals de adreswijziging, maar soms moet er ook worden stilgestaan bij wat de cliënt echt nodig heeft.  
  
**O Dus je vindt eigenlijk dat de medewerkers de touwtjes teveel in handen hebben in de eerste periode dat de cliënt** **zich bij jullie meldt?**  
R Nou ergens moet dat ook wel want de cliënten weten zelf nog niet goed waar ze moeten zijn. Maar ik denk dat er wat meer uitleg gegeven kan worden, zodat ze zelf keuzes kunnen maken. En als ze die niet zelf kunnen maken, dan kunnen wij op z’n minst achterhalen of hij specifieke zorg nodig heeft voor het afsluiten van de zorgverzekering. Dit is dan een voorbeeld he, er zijn ook nog wel andere situaties waarbij ik vind dat we er wat langer bij zouden moeten stilstaan.  
  
**O Maar als je een cliënt** **al deze vragen stelt.. Kom je dan niet op het punt wat je eerder zelf benoemde dat er zoveel op ze afkomt en dat ze het eigenlijk allemaal niet weten. Hoe zie je dat voor je?**  
R Ja dat is ook zo. Maar je kan best wat simpele vragen stellen om te achterhalen of er iets aan de hand is. Belangrijk is dat je de keuzes geeft, wat de cliënt er vervolgens mee doet is aan hem. Als hij aangeeft het niet te weten en jou toestemming geeft om de keus voor hem te maken, dan heeft hij alsnog zijn input gegeven. Nu krijgen we te horen dat wij de cliënten onvoldoende hebben ingelicht en dat ze liever de keuze hadden gehad. Ik denk dat wij de cliënten daarin tekortschieten.  
  
**O Betekent dit dat medewerkers er teveel van uit gaan dat de cliënt het toch niet begrijpt en daarom zelf keuzes maakt?**  
R Ik denk dat het meer gaat om efficiënt werken. Er moet veel gedaan worden in korte tijd en we proberen alles te beperken. Daardoor verschuift de focus van het werk voor de cliënt naar administratief werken. En ik vind niet dat efficiënt werken ten koste moet gaan van cliënt -gericht werken.   
  
**O Oké bedankt voor je uitleg daarover. We hebben VVS al een aantal keren kort benoemd. Jij werkt hier nu anderhalf jaar zeg je. Als nieuwe medewerker van VVS krijg je een pop-up met richtlijnen van VVS, waarvoor je akkoord moet geven om toegang tot VVS te verkrijgen. Kun je je dit herinneren?**  
R Ik herinner me heel vaag zoiets. Ik heb het waarschijnlijk gewoon doorgeklikt, net zoiets als algemene voorwaarden. Dat is zo’n boekwerk, dat ga je niet helemaal lezen, dat scroll je door en klik je weg. Dus ik zal dat ook niet helemaal hebben gelezen.   
  
**O Wat zit daarachter, dat je het doorklikt?**R Ik denk de gedachte van ja ik weet het allemaal wel. En ik volg een opleiding waarin privacy uitvoerig aan bod komt en constant wordt benadrukt. Als je dan het eerste woord leest dan denk je al dit ken ik wel. Daar ga ik dan geen tijd of aandacht meer aan besteden.  
  
**O Dus de voornaamste reden dat je het doorklikt is dat je het allemaal wel weet. Speelt de lengte van het document hierin ook een rol?**R Ja natuurlijk. Als het drie zinnen zouden zijn, had ik het wel gelezen. Als ik denk dat het me een halfuur gaat kosten en het gaat over privacy, daar heb ik al redelijk wat kennis over dan denk ik laat maar zitten.  
  
**O Dan denk je laat maar zitten. Omdat je er geen tijd voor hebt, of geen zin in hebt?**R Geen tijd voor. Ik heb genoeg werk te doen. Als ik een halfuur daaraan ga besteden kom ik niet aan andere dingen toe.  
  
**O En als je er nu achteraf op terugkijkt, dat je het niet hebt gelezen. Wat vind je er dan van?**R Ja, het is misschien wel verkeerd. Het is altijd goed om te lezen. Maar ik denk wel dat ik het weer zou doorklikken als ik die pop-up weer kreeg.  
  
**O Dus als je het zou lezen, zou het echt zijn omdat het moet.**R Ja als ik er bijv. een opdracht voor moet maken of ik moet het echt in uitvoering brengen en laten zien dat ik het heb gedaan. Als ik me bijv. moet verantwoorden, en dat moet ik gelezen hebben om me te kunnen verantwoorden. Dan zou ik het wel lezen. Maar als het puur gaat om wat ik wel of niet mag noteren.. nee.  
  
**O Daar zie je het belang niet van in?**R Nee, echt niet. Ik kijk wel altijd welk informatie de cliënt wel of niet vrij wil geven. Sommige informatie hou ik helemaal voor me. Als ik weet dat een andere collega hem moet helpen, vraag ik hem eerst of hij het goed vind dat ik het met mijn collega deel. En zo niet, dan niet. Dan help ik hem zelf verder maar zal hij wel wat langer moeten wachten. Aan hem de keus. En als het echt een hele gevoelige situatie is, dan weet ik ook wel wie ik daarin kan vertrouwen van mijn collega’s.  
  
**O Dus als je het een gevoelige situatie is, bepaal je eerst in overleg met de cliënt** **of je het deelt met collega’s indien nodig. En als je ervoor kiest om het over te dragen, dan maak je ook een selectie in de collega die je hiervoor in vertrouwen neemt? Op basis waarvan maak je die keuze, welke collega je in vertrouwen neemt?**  
R Ik heb wel wat collega’s waarmee ik het goed kan vinden, bijv. X. Als ik ergens mee zit wat ik vertrouwelijk wil houden, bespreek ik dit met haar. We bespreken onderling sowieso heel veel. En als iemand geholpen moet worden in mijn afwezigheid vraag ik dit meestal aan haar. En als ik er met mijn collega’s ook niet uit kom of de verantwoordelijkheid ligt te hoog, dan stap ik wel naar de teamleiders. Zoals die casus van mijn cliënt wiens vrouw zonder verklaring was vertrokken. De consequenties van de keuzes die worden gemaakt kunnen voor de cliënt vrij ingrijpend zijn. Die verantwoordelijkheid wil ik dan liever delen, door af te stemmen wat de juiste aanpak zou zijn.  
  
  
**O Dus voor onderling overleg kies je collega’s in eerste instantie op basis van de band die je met iemand hebt. En als het om zaken gaat waarin de verantwoordelijkheid hoog ligt, overleg je met leidinggevenden om de handelswijze af te stemmen.**  
R Klopt.  
  
**O Dan wil ik weer even terug naar het begin van jouw werk hier. Welke informatie heb jij in je inwerkperiode gehad met betrekking tot privacy.**  
R Ik kwam hier in de zomervakantie en ik mocht een dagje met een paar collega’s meelopen. Ik kreeg verder eigenlijk weinig informatie, het was echt meelopen. Dat vind ik ook wel kwalijk. Dat er in de eerste paar dagen weinig informatie en begeleiding wordt geboden. Ik had meer uitleg verwacht van wat wel en niet kan. Dat cliënten bijv. niet aan een bureau genomen moeten worden. In de praktijk zag ik al snel dat er mensen zelfs aan de balie worden geholpen met inhoudelijke brieven, terwijl er vlak achter hem andere cliënten stonden te wachten en mee te luisteren. Daar kan ik me wel aan ergeren. Maar goed qua inwerking ja ik heb dus met collega’s meegelopen er werd verder geen informatie gegeven. Nu ben ik vrij zelfstandig en weet ik mijn weg wel te vinden binnen een organisatie. Ik hou er niet van om te lang mee te lopen, dus ik heb de tweede dag al aangegeven dat ik zelf cliënten wilde begeleiden. En ik heb een stapeltje papieren met gedragsregels meegekregen en die moest ik lezen maar er werd weinig over verteld, eigenlijk niets.  
  
**O Dus de inwerkperiode was sowieso vrij kort en bestond vooral uit meelopen. En je hebt een stapeltje papieren meegekregen. Heb je die gelezen?**R In eerste instantie niet. Na een half jaar had ik het gelezen, maar puur omdat ik het nodig had voor een schoolopdracht.   
  
**O Oké, ik wil straks even terugkomen op cliënten die worden geholpen aan de balie. Eerst wil ik het hebben over het gebrek aan begeleiding dat je hebt ervaren in je inwerkperiode. En je zei dat je een stapeltje papieren hebt meegekregen maar dat daar niets mee is gedaan. Wat zou er voor jou moeten gebeuren voor een betere inwerkperiode?**  
R Ik weet niet of het praktisch is hoor.. In ieder geval de eerste week niet met vrijwilligers meelopen maar met de teamleiders. De vrijwilligers kunnen niet alles weten en de kans bestaat dan dat zij nieuwe medewerkers foutieve informatie geven of een onjuiste werkwijze aanleren. Wie weet er meer van gedragsregels en het privacy protocol dan de teamleiders? Ik zou zeggen hou nieuwe medewerkers ongeveer een weekje in de buurt en probeer op een vrij moment even wat dingen door te nemen.  
  
**O Dus in de inwerkperiode zou je graag meer 1 op 1 contact zien met de teamleiders?**  
R Ja.  
  
**O Hoe zie je dat voor je met de cliënt** **gesprekken, aangezien teamleiders die niet voeren?**  
R Er zijn ook bepaalde collega’s die daar vaardiger in zijn en die begeleiding kunnen geven. Want naar mijn mening beschikken lang niet alle collega’s over de gesprekstechnieken en communicatieve vaardigheden die wij op school leren.  
  
**O Wat bedoel je daar mee?**  
R Op de vorige locatie zat er een collega in de spreekkamer die zich binnen het kantoor bevond. Die spreekkamer is sowieso heel gehorig maar zij was ook extreem luidruchtig en ze ging echt tegen de cliënt tekeer. Waarbij het overkwam alsof de cliënten voor haar minderwaardig waren en zo’n toon vind ik niet kunnen. En ik vind dat leidinggevende hierin vooraf een inschatting moeten kunnen maken of een medewerker überhaupt geschikt is om cliëntgesprekken te voeren. Er is bijvoorbeeld een basiscursus over vluchtelingenwerk als organisatie. Waarom niet een korte cursus voor een aantal collega’s om nieuwe medewerkers in te werken? Als je denkt aan gesprekstechnieken, oplossingsgerichte gespreksvoering, motiverende gespreksvoering. Dat soort kennis en vaardigheden hebben velen gewoon niet. Soms komt er iemand die nooit iets in de hulpverlening heeft gedaan maar die bedenkt gewoon dat hij graag vrijwilligerswerk wil doen en die komt dan gewoon binnen. Natuurlijk hebben we ook mensen nodig. Maar ik hoor soms wel negatieve feedback van cliënten, ik heb zelfs van cliënten wel eens gehoord dat het lijkt of zomaar iedereen wordt aangenomen.   
  
**O Dus je vindt dat de selectie in nieuwe medewerkers strenger zou moeten zijn en dat er tijdens de inwerkprocedure meer aandacht moet zijn voor communicatieve vaardigheden en gesprekstechnieken. Dit zou kunnen door een aantal vaste collega’s aan te stellen om nieuwe medewerkers in te werken en hen hiervoor in te werken.**  
R Ja. Zeker   
  
**O Oké. Dat is één. Je benoemde ook dat je een stapeltje papieren meekreeg waar niets mee werd gedaan en je dus ook niet veel van leerde. De meesten zullen het gewoon naast zich leggen totdat het een keer nodig is dus. Hoe denk je dat dat beter zou kunnen?**R Nou dat zou mooi passen in de basiscursus. De huidige basiscursus is meer gericht op basis kennis van wat is een vluchteling, hoe gaat de asielprocedure. Dat is wel interessant, maar vind ik minder van belang voor het daadwerkelijke functie dan bijv. de gedragsregels en het privacy beleid.  
  
**O Dus de inhoud van de basiscursus sluit niet helemaal aan op de kennis die je nodig hebt in de eerste periode?**R Ik heb het sowieso niet echt van de basiscursus gehad, dat gaat allemaal zo vluchtig. Dat wat je moet weten dat leer je wel in de praktijk en de rest is blijkbaar niet relevant. Zelf vond ik het geen toegevoegde waarde hebben. Ik had liever informatie besproken over praktische zaken. Het privacy beleid is belangrijk. Wij moeten ons als organisatie verantwoorden wat betreft de privacy en dat soort zaken, daarin moet goed gehandeld worden. Gedragsregels zijn belangrijk. Gesprekstechnieken zijn belangrijk om goed te kunnen communiceren met cliënten. Ik zou dat soort dingen liever in de basiscursus zien.  
  
**O Oké dan weet ik nu even genoeg over de inwerkprocedure. Ik wil het nu even hebben over het privacy protocol van de regio Zuid West. Het is een aardig pakket van 17 pagina’s, dus ik kan zo inschatten dat het niet door iedereen wordt gelezen. Ik heb er een stukje uitgepikt, dit hoofdstuk biedt praktische richtlijnen met betrekking tot de privacy in de dagelijkse gang van zaken. Deze punten wil ik 1 voor 1 met je doornemen.**  
R Ja dat is goed.  
  
**O Laten we beginnen bij punt 1: ‘Begeleid altijd bezoekers’. Op de vorige locatie was het vooral van toepassing op de spreekkamer in het kantoor. Kun je hier iets over zeggen?**  
R Dat cliënten altijd moeten worden opgehaald en weer naar de uitgang worden begeleid na afloop.. Dit is dus nieuw voor mij, hier heb ik nooit iets over gehoord. Meestal loop ik zelf naar cliënten toe om ze op te halen en achteraf loop ik mee om de volgende afspraak te maken. Maar soms geef ik een hand en blijf ik zelf achter in de spreekkamer om rustig af te ronden. Maar ja ik wijs ze de deur en laat ze eruit. Als ik het soms heel druk heb dan liet een collega de cliënt wel eens binnen als ik naar die ene spreekkamer ging. Dit heb ik dus nooit eerder gezien, maar het is zoiets simpels. Het is jammer dat we hier niet van op de hoogte zijn terwijl het wel iets belangrijks is.  
  
**O Op de vorige locatie werd het dus niet altijd gedaan, maar omdat je niet wist dat het belangrijk was. En als je het had geweten had je het wel gedaan?**  
R Ja natuurlijk.  
  
**O Zou je dat dan doen puur om de regels te volgen, of omdat je het zelf belangrijk vind.**R Ik vind het vooral belangrijk dat we als organisatie op een lijn zitten en op dezelfde manier werken. Momenteel doet iedereen zijn eigen ding en is er eigenlijk niet echt een structuur. Het verschilt zo erg en ik vind het sowieso goed om ook naar cliënten toe meer duidelijkheid te bieden.  
  
**O Eensgezind werken is voor jou dus ook belangrijk.**R Ja zeker.  
  
**O Zullen we naar punt twee gaan: ‘Zorg voor een 'clear screen' en een 'clean desk'.’ Clear Screen bedoelen ze dat je je computer vergrendelt als je je weggaat. Eb met clean desk is het dat je werkplek nooit persoonlijke informatie bevat dus geen dossiers of brieven of iets wat je open hebt staan. En ook printjes uit de computer halen. Wat kun je daar over zeggen?**R Kijk, ik weet sowieso wat ik zeg. Ik heb het privacy beleid niet heel grondig doorgelezen. Maar ik ben daar bewust van, van informatie van cliënten. Dan heb je een dossier die openstaat en dan komt een cliënt en dan sla ik die dicht. Maar ja, jeetje, kijk wat bedoel ik. Hier staan dingen zoals computer vergrendelen. Dat is nooit gezegd. Ik ga er van uit mijn werkplek. Daar zitten geen cliënten. Dat laat ik open staan, zeg maar. Ja en dan heb ik niet een heel verhaal uitgetypt over een cliënt of geen persoonlijke informatie, maar gewoon VVS open staan. Weet je, waar eigenlijk alle collega's ook mee kunnen of mijn e-mail. Dat lees ik eigenlijk nu pas. Dat uitloggen weet ik. Dat is vaker besproken, geen informatie achterlaten dus dat is wel heel globaal elke keer wel aangegeven tijdens vergaderingen ofzo, weet je. Dat het niet zo maar ergens mag liggen, zeg maar. Maar dat die gewoon snel opgeborgen moet worden. Maar ja ook over de printjes die snel opgehaald moeten worden.   
  
**O Dat komt je allemaal niet bekend voor?**R Nee, dat komt me allemaal niet bekend genoeg voor. Ja tuurlijk zijn dat aandachtspunten, weet je. Tuurlijk zijn dat ook dingen die bij privacy horen. Als je er niet over nadenkt. Ja, logisch, maar het zijn niet dingen die ehh, weet je. Waarom? Er liggen vaak ook papieren die rondslingeren bij de printer en of papieren op een bureau of een dossier staat, terwijl de cliënt er bijvoorbeeld naast komt zitten. Dat zijn wel dingen die, niet alleen ik, maar niemand kent die dingen, weet je. Iedereen hoort wel van ‘ja, ruim die dingen op’. Weet je, laat niets rondslingeren van informatie van cliënten. Maar inhoudelijk is daar weinig van bekend

O **En in de praktijk zie je dat soort dingen dus ook terugkomen? Dat de printjes lang liggen of dat de brieven open liggen op bureaus?**

R Ja, kijk, was ook logisch zoals nooit gezegd is van ‘haal de printjes die je maakt, haal die kort daarna op’, weet je. De achterliggende reden wordt niet verteld.

**O Dat snap ik ook niet. Dus het heeft wel te maken met… met de kennis die daarover is bij de mensen? En voor jou zelf, vanuit jouw eigen mening. Als je dit zo hoort wat… Wat vind je daar dan van?**

R Ja ik vind het een beetje jammer. Ik vind dat de inhoud van zeg maar hoe mensen werken.. dat kan anders. Als hier meer over gepraat wordt als hier gewoon meer bekend is voor iedereen. En dan kan je wel zo'n boekje geven maar echt niemand gaat het lezen. Dus het zal op een andere wijze moeten gebeuren.

**O Ja.. Dus je zal bijeen moeten komen om dit allemaal bekend te maken bij mensen, anders dan gewoon geen van jullie. Er moet meer bekend over zijn.**

R Ja. En al is het bij elke vergadering een puntvlak. De ene keer 1.1 dat die heel inhoudelijk besproken wordt. Maar ja, dan heb je ook weer niet dat alle collega's aanwezig zijn. Dat echt alles besproken wordt inderdaad

**O En bij jou persoonlijk. Nu dat dit veel bekend is vind je het dan vind je dit goede richtlijnen? Ben je het er mee eens? Vind je dat het anders moet? Want wat vind je ervan? Van die richtlijnen zelf?**

R Ik vind het logisch. Ik vind het niet meer dan logisch. Ja anders nee. Ik kan niks bedenken wat er nou anders moet zeg maar.

**O En zou je het anders doen?**

R Ja nou misschien wat ik net zei van niet mensen aan de balie in de aanwezigheid van derden.

**O Ja dat komt hier ergens ook nog terug inderdaad. Maar met betrekking tot clear screen en clean desk… Vind je het logisch en betekent dat ook dat jij het ook zou doen op deze manier zoals het hier staat beschreven?**

R Kijk dan heb je al een bepaalde werkwijze aangenomen en dan is het de vraag of je na anderhalf jaar nog ineens je deskboard vergrendelen.

**O Ja, dat is de vraag.**

R Nou ja, kijk, ligt er aan. Heb ik er gevoelige informatie open staan, dan zou ik dat doen. Maar heb ik mijn bureaublad alleen open staan, dan heb ik zoiets van ‘ja, niks bijzonders’ en zou ik het niet vergrendelen nee.

**O Dus er wordt een inschatting gemaakt?**

R Maar ja, zou ik dat vanaf dag één mee hebben gekregen, dan zou ik daar wel anders mee gaan werken. Want bij de gemeente moest dat wel. En toen deed ik altijd, want ja echt, dat kon gewoon niet.

**O Consequent.**

R Heel consequent deed ik dat gewoon vergrendelen en dan pas weglopen bij m’n computer.

**O Omdat het een gewoonte wordt ook?**

R Ja, het wordt een gewoonte ja. Vanaf dag één wordt het jou gewoon verteld. Dat kan gewoon niet, dat mag niet. Het is heel belangrijk, je moet het vergrendelen. Dan ga je dat ook doen, maar dan moet het wel vanaf dag één gebeuren.

**O En om het nu in te zetten, zou je dan dat dan niet doen omdat het niet vanaf dag 1 is gebeurd?**

R Ja, omdat het een soort gewoonte is geworden. Weglopen bij de computer.

**O Nieuwe gewoontes kun je aanleren, toch?**

R Ja, natuurlijk maarja.

**O Maar het ligt eraan of je daar voor openstaat.**

R Ja, ik sta er wel voor open hoor. Ja, ik weet het niet. Ik denk het haast niet meer hoor. Het is.. Als je eenmaal er zo aan gewend bent.. Tsja nieuwe gewoontes, ik zou nu al als ik bij een andere organisatie zou werken en ik moet mijn computer vergrendelen, dan zou ik dat meteen gaan doen.

**O Omdat het dan weer een frisse start is.**

R Maar hier is het gewoon anders. Anders.

**O Anders om het nu om te keren, omdat het al zo lang zo is geweest?**

R Ja. En ik denk dat niemand dat echt serieus zou nemen als ze dat nu zou zeggen van ‘jongens, als je wegloopt bij de computer, doe dan even vergrendelen.’ Dan zou 1, 2 persoon dat doen en de rest weet ik uit ervaring..

**O: Zou jij het doen dat als het echt als serieus keerpunt wordt ingezet? Van ‘jongens, we gaan het nu allemaal doen’? Zou jij één van die 1 of 2 personen zijn?**

R Ja, als het serieus en als .. ja weet je. Kijk, dan komen ze zeg maar met zo’n punt. Een belangrijk punt van ‘ja jongens, jullie moeten allemaal voordat je weggaat bij je computer de computer vergrendelen. Dan moet je het ook gaan beargumenteren, weetje. Word het niet beargumenteerd, dan denkt iedereen ‘van ja, wat is dat nou voor bullshit’. Ja ik ken nu onderhand de gesprekken wel, de achterliggende reacties die er komen: ‘Wat is dat nou voor bullshit?’ ‘Waar slaat dat nou op?’ Dat gaat niemand dan doen. Maar kom je echt met argumenten die goed zijn, weetje, maar ja dat moet ook wel gewoon duidelijk uitgelegd worden. De achterliggende gedachte waarvoor dat allemaal zo wordt gedaan. Dan denk ik wel dat meerderen dat serieus gaan nemen.

**O Dan kom ik denk ik weer op wat ik je net vroeg. Of je iets zou doen omdat het gewoon de regel is of omdat je het zelf belangrijk vindt? Er zullen een aantal zijn die denken: ‘ja, is goed. Als je dat wil, prima’. En er zullen ook mensen zijn die denken ‘ik doe het alleen als ik het belangrijk vind’ en daar heb je dan weer die argumentatie voor. Van, iemand moet begrijpen waarom hij dit moet doen om het te willen doen.**

R Ja, het zijn natuurlijk geen robots. Kijk als je dingen maar gaat doen omdat ze zo gedaan moeten worden. Ik zou het persoonlijk niet kunnen. Ik zou het niet doen.

**O En als er wordt uitgelegd. Het is belangrijk om dat te doen om te voorkomen dat persoonlijke gegevens worden ingezien door mensen die daar geen bemoeienis mee hebben. Wat zou voldoende zijn? Wat zou daarvoor nodig..?**

R Er zullen nog steeds mensen komen met.. ik ben één daarvan hoor. Ja maar ik zit helemaal achterin nergens. Ik zit op een afgesloten plek. Niemand die daar eigenlijk komt. Ja, collega's die wel in het systeem kunnen, zeg maar. Dus ja, waarvoor zou ik het vergrendelen voor die collega's. Als er een cliënt een keer binnenkomt.. Ja er zijn toch genoeg collega's die ook die cliënt ineens achter de computer zien en dingen zomaar zien aanklikken ofzo. Tsja, dan moet je met een sterker verhaal komen denk ik.

**O Wanneer zou het sterk genoeg zijn want in principe is… Wat je zegt bij de gemeente.. daar zit je ook allemaal met collega's onder elkaar en daar zijn helemaal geen cliënten. Het kan gewoon niet volgens mij. Ik ben er nooit geweest. Hoe ik het voor me zie.**

R Het is inderdaad een afgesloten ruimte.

**O Dus waarom is het in zo'n setting wel voldoende om te zeggen ‘want het is belangrijk want die gegevens zijn niet voor iedereen in te zien en een zit in deze setting.. waarom is het hier anders?**

R Daar had je een eigen cliënten systeem, zeg maar. Heb je hier ook hoor. Maarja, dan was je gewoon. Kijk, daar had ik bijv. 5 cliënten en dat ging een andere collega totaal niet aan. Dat was ook niet.. ik moest daar mee aan de slag. Ik moest diegene activeren, ik moest.

**O Maar als je er niet bent, moet jouw case toch overgenomen kunnen worden.**

R Ja, maar dat het gebeurde, zeg maar.. ja ik had wel een begeleidster daar ook. En dan kon zij dat, zeg maar, het waren ook haar cliënten, zeg maar. Maar ja tuurlijk zij konden ook in het systeem.

Ze konden de bsn intypen en alles. En die had je dan en ook gewoon de informatie was openbaar. Maar ja dat is ook lang geleden hoor. Dat is dan ook dan 6, 7 jaar geleden of langer misschien dat ik daar heb gewerkt. Toen had ik wel ja, destijds van ‘ik moet het vergrendelen’. Maar bij de gemeente zijn ze zo streng en denk je denkt van al denk je van ´dit slaat nergens op´.

**O Je doet het gewoon**R Je doet het gewoon echt en dat is niet alleen van mij, nee iedereen doet het gewoon.

**O Misschien is dat ook een beetje de sfeer hier dat alles wat losser en makkelijker is.**

R Alles is gewoon heel makkelijk. Als je een foutje maakt of als fouten worden gemaakt dan zijn er geen consequenties aan vast. Je ziet nooit als je ziet nooit echt van.

**O Denk je dat dat wel zou moeten? Dat er meer consequenties zijn voor..**

R Ik denk dat we gewoon heel consequent moeten zijn in het hanteren van regels, weetje, dat daar gewoon meteen op ingegrepen moet worden. Maar persoonlijk dat er vaak genoeg wordt gezien van ‘hey dit gebeurt niet goed of die pakt het niet goed aan. Dat er heel veel door de vingers wordt gekeken en daardoor ook. Ja weetje, ik zeg het eerlijk: de teamleiders zijn niet streng genoeg daarin. Dat maakt ook dat mensen denken van ‘ja maar ik kan het wel maken ik kan dit wel doen’, weetje terwijl als daar gewoon strenger in wordt gehandeld, ja dan zou dat heel anders zijn.

**O Dus de invloed van teamleiders die mis je daar een beetje in dat dat wel een verschil zou kunnen maken in de mate waarin de regels worden gehandhaafd door de medewerkers?**

R Dan is het wel zo, vind ik, van als de teamleider een regel stellen, dan moeten zij zich niet boven die regel stellen maar gewoon ook laten zien dat wij verwachten van , weetje, je houdt je aan de privacy beleid. Dan moeten zij zich als eersten daaraan houden en dat is met alles, vind ik. Anders heeft het ook geen zin om daar strenger in te zijn, want dan zou ik ook zoiets hebben van ja ‘je gaat nu allerlei regels lopen stellen, maar jij wordt betaald en zorg jij maar voor dat jij daarmee begint. Dan weet je, ja, ik als stagiaire, dat gebeurt dan wel als ik zie hoe… weet je, dan sta ik daar ook een beetje anders in.

**O Jij staat daar ook eerder open voor als je ziet dat jouw meerdere zich ook daarvoor inzet.**

R Ja, oké.

**O Dan gaan we verder met punt 3: ‘Raadpleeg, archiveer en vernietig informatie op de voorgeschreven wijze’. Het raadplegen hebben we al een beetje gehad over VVS. Archiveren en vernietigen is niet echt jouw taak. Dat is meer voor de werkers.**

R De begeleider ook.

**O Punt 4 Bepaal op welke wijze en hoe je communiceert. Voor post is bijvoorbeeld dat je er op let dat je envelop goed dicht is, dat er een retouradres opstaat. Doe je dat met post? Hoe ga jij met post om?**

R Ja post... Ik zorg altijd dat er een adres op staat, omdat ik dan zo iets heb van ‘al weet ik van een cliënt van, weet je, dan onderstreep ik van *daar moet het naartoe.* En dan heb ik zoiets van ‘joh, je bent hier nu al anderhalf jaar ofzo. Dat kan je zelf ook wel, maar bij nieuwe cliënten of cliënten die hier pas twee of drie maanden zijn. Dan doe ik zelf het adres erop schrijven. Als ik weet van alles zit erin inderdaad, dichtplakken en dan aangeven van ‘nou, je moet er een postzegel of je hoeft er geen postzegel op te doen. En ja, zijn er nog documenten nodig? Ja laat ik voorlopig maar open, maar ja, dan laat ik ook weten van dit en dat is nodig. Je moet even hier en daar kopietjes van maken.

**O En dan geef je het mee?**

R Ja, ja.

**O Nou, voor de telefoon, want er werd een interessante woordje gezegd over voicemail berichten. Maak je daar weleens gebruik van?**

R Nee ik hou er niet van.

**O Nee?**

R Nee, ik vind het niks

**O Gewoon persoonlijk niet? Of?**

R Ja ik vind het persoonlijk gewoon niks. Ja ik vind het niks om tegen zo’n apparaat aan te praten. Ik heb het idee dat ik voor lul sta. Ik maak er geen gebruik van.

**O Oké, dan zijn we daar snel klaar mee. Maar wat ze mensen mee willen geven is als je er gebruik van maakt bespreek je voicemail dan niet uitgebreid van ‘ja, je hebt dit gevraagd en ik heb dat gedaan’. Dat is allemaal *overinformatie*, want als iemand het hoort die het niet hoort te horen dan.. Als je het doet, houd het gewoon kort van ‘ik heb je nodig, kunnen we bellen? of kun je een afspraak maken?’**

R Ik heb van de politie gehoord dat zij helemaal geen gebruik maken van de voicemail, in verband met de privacy, want stel, iemand anders hoort het... Dat is inderdaad gevoelige informatie. Dat is natuurlijk wel zo.

**O Ja, oké. Nou, voicemail gebruikt u niet echt. Tsja, internet. Ik denk niet dat je berichten over je werk plaatst op social media.**

R Ik ben sowieso niet heel gek op social media. Ik plaats hooguit één keer per jaar een fotootje van kindjes als ze jarig zijn.

**O Oh, heb je kinderen?**

R Ja, ja. Nee dus het is niet mijn dingetje. Ja ik kan wel. Daar hebben we dan weleens over gesproken van een beetje. Stel dat tijdens de basiscursus werd dat ook aangegeven. Stel, je bent helemaal beladen met allerlei negatieve dingen over Vluchtelingenwerk. Ga dan niet op internet gooien, niet op social media of Facebook, weet ik het allemaal. Maar bespreek het dan een beetje leidinggevende en maak het gewoon binnen de organisatie bespreekbaar wat je dwars zit. In plaats van dat je dat meteen openbaar maakt en gaat delen.

**O Dus dat is wel goed dat dat gedeeld was? Dat daar aandacht voor was even?**

R Ja, dat is wel gedeeld. Er is ook gedeeld dat een collega in Rotterdam dat op die manier heeft gedaan. Na zijn ontslag ofzo, dat hij uhhh..

**O Was dat wat laatst in de krant was?**R Juist

**O In de Volkskrant ofzo?**

R Ja, het was wel heel openbaar inderdaad. Naar aanleiding daarvan, toen dat gebeurde. En toen hadden we een vergadering en toen werd gesproken van ‘joh, doe dat niet. Maar dat ook nog eerder besproken kunnen worden.

**O Het is nu besproken omdat het is gebeurd?**R Het had ook eerder besproken kunnen worden ook.

**O Punt 5: ‘Thuiswerken of werken buiten een VluchtelingenWerk locatie’. Thuiswerken, ik weet niet of u daar weleens gebruik van maakt? Werk je weleens vanuit thuis of buiten Vluchtelingenwerk?**

R Ja kijk ik wel eens dat ik echt bij extreme situaties.. dan denk ik van nu kan ik echt een heel belangrijke e-mail ontvangen over een cliënt. Weet je wat ‘ik ga thuis wel controleren’ of dat ik een overdracht doe vanuit thuis, zeg maar. Ik weet niet wat van de cliënt komt. Dat is zo belangrijk en dit moet gebeuren. Straks komt die cliënt gaat die bij iemand anders en dan gaat hij weer met lege handen weg. Dat probeer ik te voorkomen dat dat gebeurt, zeg maar. Dus dan doe ik overdracht of. Kijk ik e-mail en dan bel ik even hier naartoe, weetje. Dat soort dingen meer. Maar echt werken vanuit thuis doe ik niet.

**O Niet dat je thuis echt inlogt op VVS ofzo?**

R Nee, dat kan ik ook niet, volgens mij. E-mail alleen wel. Maar VWS kan niet..

**O Nee daar heb je echt een token voor nodig**R Ja.

**O Ja, ik had begrepen dat hier de regel is dat je de token niet meeneemt. Er zijn locaties waar ze dat wel doen. Maar dat is dan vooral handig voor mensen die op verschillende plekken werken ofzo. Dus voor jullie is het dan niet noodzakelijk.**

R Nee.

**O Oké, punt 6: ‘Wees je bewust van het bespreken van informatie in een publieke ruimte of het openbaar vervoer’. Nou, dan komen we, denk ik, waarvan we net zeiden ‘we komen er zo op terug’. Dat er weleens mensen aan de balie staan, bijvoorbeeld. Die hele gesprekken voeren.**

R Maar ja kijk hoe het hier staat kan ik me ook wel voorstellen dat sommigen heel kortzichtig denken van: als ik buiten ben dan mag ik niet in het openbaar over cliënten praten. Maar dat sommigen dan niet beseffen van: ja maar wacht eens.. achter de balie, een stapje verder, dat is ook een publieke ruimte.

**O Het is ook wel een publieke ruimte.**

R Ja, dat is ook een publieke ruimte.

**O En hoe is dat voor jou? Want dit is eigenlijk waarvan je zegt waar jij je een beetje aan ergert aan anderen. Als ik het goed begrijp. Hoe ga jij daar zelf mee om in zo’n situatie?**

R Nou kijk, ik heb weleens cliënten aan de balie geholpen. En dan is het in eerste instantie dan stap je naar de cliënt toe, ja. Wat is er? Waar kan ik je mee helpen? Dan komt de cliënt met vragen en ga je vervolgens aan de hand van de vraag.. dan maak je een inschatting. Dan denk je ‘wacht effe. Dit is wel heel diepgaand. Kom maar even mee’. Of juist ‘nou, dat is oppervlakkig’. En je vraagt of ie een afspraak wilt of dat ie wilt weten hoe die bij de gemeente moet komen. Ja, weetje, dat soort vragen vind ik vind ik gewoon lekker aan de balie kunnen. Ik ga niet iedereen uhh. Nou dat zijn algemene vragen. Ik ga niet iedereen met alle vragen aan de kant ehhh.. Maar echt stel er komt iemand en zijn vrouw of dochter is aangerand. Dat vind ik gewoon heel heel beetje heel privé. Dat moet gewoon ergens anders besproken worden ofja, dan hoeft het niet eens zo heftig te zijn. Maar als is het dan over schulden. Dat is ook iets wat mensen kwetsbaar maakt of iets over, tsja, gewoon een persoonlijke situatie.

**O Dus je maakt een onderscheid in zaken die niet zo erg zijn als andere mensen horen en dingen waarvan je denkt van dat is wel privé.**

R Ja, kijk, algemene vragen dat kan prima aan de balie. Specifiek gericht op de persoon zelf waarin persoonlijke informatie vrij komt, dat kan echt niet aan de balie.

**O Dat is toch een mooie scheidingslijn met wat je zegt van als specifiek is met persoonlijke gegevens. Met een cliënte aan de balie. Hoe zie je dat samen met collega’s onderling?**

R Met de collega’s onderling. Hoe bedoel je?

**O Nou ik had het zo net met een collega even over dat er soms aan de lunchtafel wel eens dingen worden besproken. Van ja ‘cliënt die heeft dat en dat gedaan en toen gebeurde er dit en gebeurde er dat’. Dat sommige cliënten uitvoerig worden besproken. En dan los van het vragen van advies. Alhoewel, advies vragen ook kan zonder de naam te noemen. Maar ja wat denk jij van het delen van een verhaallijnen in een team?**

R Dit gebeurt inderdaad heel veel, wat mijn collega al zei. Ik moet zeggen dat gebeurt overal. Want of het nou bij de gemeente, het opvanghuis is of hier. Ja ik vind dat het hier. Kijk, hier vind ik het minder erg dan bijvoorbeeld voor bij bijvoorbeeld de gemeente. als bij de gemeente was het echt mensen een beetje belachelijk, weetje. Een beetje op een belachelijke manier over mensen praten of echt roddelen. Wat ik hier dan in sommige gevallen meer vind als uitlating van als je merkt van je nodigt zo’n cliënt tien keer uit en hij kom niet..

**O Frustratie**

R Ja, meer frustratie wat je hebt. En dan komt hij ineens met heel veel schulden en dan sta je met een beetje met je handen in je haar van shit wat moet ik gaan doen. En dat is dan meer onderling frustratie. Misschien is het wel handiger om dan maar namen weg te laten en gewoon de situatie onderling te bespreken ik vind het wel gewoon. Je moet je kunnen uitlaten

**O Je ziet het als een vorm van ventileren?**R Ja ja, Je bent bezig met mensenwerk. En je komt de gekste situaties tegen. En de een kan daar beter mee omgaan dan de ander. Maarja, als je daar gewoon minder goed tegen kan. Als dat nou net gewoon je uitlaatklep is, tsja, dan moet je dat doen. Weetje, dan hoeft het niet om advies, maar dan kan het gewoon effe om je frustratie, ehh, stoom uit te blazen. Ik vind het kunnen, maar ja. Dan kan de naam misschien weg van die persoon.

**O Maar dat zou je dan eerder doen van ´ja het moet, dan kan het wel´, maar zelf zie je het belang daar niet van in?**

R Om het zelf te doen?

**O Zou het voor jou belangrijk zijn om de naam van de cliënt weg te laten als je iets overlegt?**

R Weet je wat het is, ik maak daar geen gebruik van om tijdens de lunch een cliënt zo uitvoerig te bespreken.

**O Het hoeft niet per se lunch te zijn hè maar kan ook buiten met collega's.**

R Ja maar dat past gewoon niet bij mij. Ik als persoon ben gewoon meer één op één. Ik houd niet van in een groep en dan helemaal en dan vind ik persoonlijk als ik dat zou doen, dan zou ik achteraf zoiets hebben van 'ja het is voor mij van.. als ik dat doe, maar als anderen dat doen dan denk ik tsja misschien is dat een uitlaatklep voor hen'. Maar als ik dat zou doen dan zou ik denken van Ik probeer diegene neer te halen om mezelf beetje beter te voelen ofzo. Ik zou mezelf heel slecht voelen.

**O Maar dat is dan specifiek als het in een groep zou zijn? Zou het anders zijn als het een 1-op-1 gesprek is?**

R Ja, tuurlijk. Ik bespreek heel veel situaties met mijn collega. of sommige situaties ook met De teamleider. En dan zeg ik ´dit trek ik niet, kijk naar wat hij doet´. Weetje, dan bespreek ik gewoon een situatie en hoe een bepaalde cliënt zich verhoudt. Dat vind ik wel kunnen. Kijk, komt die cliënt straks met allerlei verhalen dat ik het niet goed doe, dan vind ik wel dat anderen moeten weten van 'ik heb dit en dat gedaan'. En het is niet mijn schuld, ik heb gedaan wat ik moet doen, weetje. Maar wat voor waarde zou het voor mij hebben om dat in een groep te gaan bespreken? Ik vind dat geen toegevoegde waarde hebben. De personen die dicht bij mij zijn, zeg maar, daar bespreek ik het mee. De teamleider, daar heb ik heel veel gesprekken mee over cliënten. Daar bespreek ik het mee. En in sommige gevallen De teamleider ook maar.

**O Dus als jij iets overlegt dan is het sowieso niet in de groep. En als je het 1-op-1 doet, dan is het of om advies of om te ventileren of om kenbaar te maken 'hey, dit is wat er gebeurd'.**

R Te verantwoorden.

**O Dus het heeft wel een reden?**

R Ja, en in sommige gevallen komt bijvoorbeeld een collega naar me toe van 'ja, die en die' en dan komt ze met een verhaal. En dan is ze helemaal intensief bezig met de cliënt, met begeleiden enzo en dan kan ik ook gefrustreerd raken van 'wat doet ie nou nu' en dan probeert ie via een andere weg, weetje. En dan geef ik aan van 'ik heb dit en dat al gedaan'. Kijk, je kunt het dubbele werk wel gaan doen, mag weetje, daar zit ik niet mee. Maar weet wel, dit en dat heb ik gedaan. Hij heeft zich daar niet aangehouden en dan ga ik wel kenbaar maken aan

**O Dat je met je collega's wel op één lijn zit weer**

R Ja.

**O Oké. Dan kunnen we door naar het volgende. Punt 7: 'Wees je bewust van het gebruik van (eigen) mobile devices'. Nou, je hebt geen telefoon van de zaak hier. Ik had het net met een collega over de mobiele telefoon hier. Maak jij weleens gebruik van je telefoon in gebruik naar cliënten?**

R Van de mobiele telefoon van werk?

**O Ja, om te appen ofzo?**

R Ja, in echt uitzonderlijke situaties of bij bijv. een cliënt die nooit op kwam dagen waar ik tientallen keren naar gebeld had. Ze nam niet op en op een gegeven moment dachten we 'joh weet je wat, even een appje sturen, misschien reageert ze dan wel'.

**O Werkte dat?**

R Uhm, nee. Dacht het wel, maar was het proberen waard. Heel veel cliënten hebben die telefoon van werk. Als ze bijvoorbeeld een brief hebben. Eentje had iets met zijn been, die kon niet meer lopen, heel gedoe. Dan was het van 'joh, weetje, als je belangrijke post krijgt, waarvan je niet weet of je iets moet doen of niet. Maak er dan een foto van en stuurt het op'.

**O Maar dan is het dus meer specifiek voor die ene persoon?**

R Wat ik zei, in uitzonderlijke situaties.

**O Oké. Er staan hier dan een beetje richtlijnen van de gegevens die je hebt, dat je die zoveel mogelijk moet verwijderen. Dat je erop let dat je het apparaat niet kwijtraakt, want die brief van de cliënt kan er dan opstaan. Als jij brieven krijgt, heb je daar nog iets mee gedaan, met die documenten daarna? Die je binnenkrijgt? Hoe handel je dat af?**

R Als ze bijgevoegd moeten worden, dan bijvoegen en opsturen. In sommige gevallen, weetje, als ik denk van 'dit is een belangrijke brief', weetje. We deden voorheen met een fysieke dossier deden we eigenlijk ook oneindig kopiëren en achterin stoppen of ergens tussenin. Maar veel achterin.

**O Ja dat is inderdaad waar ze nu beetje vanaf willen.**

R Ja, dat gebeurde meer zeg maar. Maar echt informatie meenemen of ergens opslaan, persoonlijke dingen weetje, of iets wat ik meeneem naar huis, nee dat heb ik ehhhh.

**O En die WhatsApp foto’s van die brieven? Verwijder je die dan of blijven die op de telefoon staan?**

R Nou ja, het is de werktelefoon. Ik kom hooguit op WhatsApp. Ik heb er een paar keer mee gebeld. Voor de rest, ik kom nergens. Ik kom niet bij de foto's ofzo, heb ik ook nooit geprobeerd. Heb ik ook nooit gevraagd. Of die documenten nog op die telefoon staan? Ik zou het niet weten, maar ik ga ervanuit dat De teamleider daar wel bewust mee omgaat.

**O Nee, maar omdat je zei van die ene cliënt die niet kon lopen bijvoorbeeld en die dan een foto mag sturen van die brieven.**

R Ja...

**O In zo'n situatie, dat je die brieven krijgt via WhatsApp.. doe je dan daarna nog iets met dat documentje of laat je dat daar staan?**

R Nee, dat heb ik wel laten staan.

O Dat is dan met de gedachte van dat je erop vertrouwt dat De teamleider daar goed mee omgaat.

R Ja, ja.

**O Is dat nog overlegd toen met haar?**

R Uhh, nee.

**O Oké, dan zijn we bij punt 8: 'Wees je bewust van het gebruik van externe opslagmedia'. Ik heb begrepen dat jullie sowieso al geen usb sticks kan opslaan. Maak je weleens gebruik van Dropbox ofzo of stuur je weleens iets naar je persoonlijke mail? Iets van cliënten?**

R Nee, nee.

**O Oké. Nou, punt 9: 'Meld verlies van informatie altijd direct'. Heb je weleens gehoord van datalek protocol?**

R Weleens van gehoord.

**O Of wat een datalek is?**

R Ik ehh ehh

**O Een datalek is als informatie verloren gaat. En dan kan heel extreem zijn, zoals een virus waardoor er iemand in het systeem kan, in VVS ofzo. Het kan heel groot, maar ook in de telefoon, als De teamleider hem bijvoorbeeld kwijtraakt of je stuurt een polisblad van een cliënt naar jouw eigen mail, dan is het polisblad al buiten die beschermde omgeving van VVS. En dan is het inzichtelijk voor meerdere mensen dan als het binnen VVS was geweest. En ze willen dus dat als er iets gebeurd, waardoor die informatie kwijt is geraakt of binnen het beveiligde systeem mist, dat je dat gelijk doorgeeft aan de leidinggevende. En die bepalen dan wat er verder mee gedaan moet worden en indien nodig, geven zij het weer door aan hun meerdere. Die bepalen dan weer verder hoe of wat. Dat is iets om in gedachte te houden.**

R Hmhm

**O Uhm punt 10: 'Wees je bewust van je plicht tot geheimhouding'. Iedereen heeft er dus voor getekend en gegevens van cliënten mag je dus niet bespreken met anderen. Ik weet niet of je het weleens thuis hebt over de cliënten, thuis, met familie of vrienden.**

R Ja zonder namen, meer gewoon over situaties zeg maar. Meer over een casus, niet over personen.

**O Dus je vertelt wel eens wat, maar je zegt dat je geen namen noemt?**

R Ja

**O Nou, punt 11: 'Rol ICT'. Dat is dat de ICT bevoegd is om toegang te krijgen.**

R Hm

**O Punt 12: 'Proces rondom informatieverzoeken'. Dat is dat de teamleiders inzage hebben in jouw account als er iets aan de hand is waardoor jijzelf niet beschikbaar bent.**

R hmhm,

**O Punt 13: 'Handhaving'. Dat er van medewerkers wordt verwacht dat ze zorgvuldig omgaan met die informatie. En als je dat dus niet doet, dan kan je daarvoor aansprakelijk worden gesteld. Of dat kan je worden aangerekend. Dan wordt er wel rekening gehouden in hoeverre het bewust was of onbewust en met welke reden.**

R Hm,

**O Nou dat was het. In punt 14 staan nog 'vragen of opmerkingen'. Heb je vragen over de inhoud wat we net gelezen hebben allemaal? Of opmerkingen? Of wat vind je van de regels die we .. ofja de richtlijnen?**

R Duidelijk.

**O Vindt je ze toepasselijk? Relevant?**

R Jazeker. Ja. Alleen zou goed zijn als die ook ..

**O Bekend is? Want één vraag die we tussendoor hadden.. waar ook al beetje antwoord op gegeven was, over hoe jij denkt hoe het nu gaat in het team, met betrekking tot privacy van cliënten.**

R Hoe ik daarover denk? Hoe dat? De laatste vragen? Mbt wat mijn collega zei? Dat er dingen worden besproken over cliënten of?

**O Gewoon algemeen, dat bijvoorbeeld. Maar ook bijv. printjes die worden achtergelaten, wat wordt er opgeslagen. Eigenlijk alles wat we net hebben besproken. Hoe jij denkt hoe dat in het team...**

R Nou kijk, de rapportages die ik lees van VVS, die zien er prima uit. Ik kan dat niet echt een punt uithalen. Nou, dit is echt tegen het privacy beleid, weetje.

**O Wat vind je dan goed aan die rapportage?**

R Dat ze heel erg gericht zijn op het praktische deel, zeg maar. Dat het echt, wanneer een cliënt een keer op afspraak komt, dan gericht op de vraag die dan gesteld wordt, wat dan gedaan wordt. That's it. Er wordt geen andere informatie in verwerkt, wat de cliënt toen vertelde over allerlei andere zaken. Dat wordt allemaal achter gehouden. Daar zijn collega's heel consequent in. En dat vind ik echt een goed punt. wat ik zei, ik vind dat cliënten zomaar.. we hebben weleens op kantoor gezeten. Met 2,3 cliënten op kantoor en dan zat er hier een collega met een cliënt en dáár weer een collega met een cliënt. En allerlei vragen en zaken bespreken en een stukje verderop zat er ook één met een cliënt. Dan denk ik bij mezelf 'ja weetje, dat vind ik echt niet kunnen'. Dat van die balie, dat daar ook niet direct wordt op ingegrepen, van 'wat doe je nou eigenlijk?' Je kunt beter die afspraak nu al afkappen en meteen een andere afspraak maken. Maar je gaat niet hier op kantoor in het openbaar. Weetje dat daar ook gewoon...

**O Grenzen komen**

R Ja, ja.

**O Jij denkt dat er meer aandacht voor zou moeten zijn. Eén, dat het meer bekend moet zijn, die richtlijnen. En de aanwezigheid van cliënten op kantoor, daar moet strenger op worden toegekeken?**

R Je moet het zo zien. het moet een 1-op-1 gesprek zijn. En voor het privacy beleid moet je toestemming hebben om informatie met derden te delen. En als je op kantoor met een cliënt gaat zitten, dan deel je het niet met derden, maar dan deel je het met 10 personen.

**O En wat je net dus ook zei: de gesprekken aan de balie, dat die ook moeten worden ingekort met dezelfde redenatie die je net noemde.**

R Ja, ja.

**O Nou, oké, voor mij is het duidelijk.**

R Goed.

**O Ik had nog 1 vraag: over het team weer. We hadden het net over de dingen die eigenlijk aangepakt moeten worden. Denk je dat daar meer moet worden ingespeeld op 'dit zijn de regels en dit moet je volgen' of dat er meer moet worden ingespeeld op 'dat de mensen allemaal worden overtuigd eigenlijk van het belang van het volgen van de regels'?**

R Ik denk het tweede. Het zijn uiteindelijk allemaal vrijwilligers die hier zitten. En dat je die vrijwilligers ook heel snel kwijt kan raken als je er heel erg op gaat zitten van 'zo zijn de regels en zo ga je dat maar doen'. En als je gewoon, het zal energie en tijd kosten. Maar als je daarmee gewoon gaat uitleggen, beargumenteren en waarom, wat de achterliggende gedachte, en op die manier aandacht gaat besteden. En bam, niet in een keer dat het goed gaat. En je moet ook wel een tijd heel consequent op blijven letten en mee om blijven gaan. Dan zal er, denk ik, weetje, niet alles 100 % veranderen naar de ideale situatie. Maar er zal heus wel, denk ik, wat veranderen, positief.

**O Oké. Dus we zouden eigenlijk moeten investeren in het uitleggen van wat regels zijn en waarom die regels er zijn. Om ervoor te zorgen dat mensen ook mee willen werken. In plaats van dat op te leggen.**

R Ja en om ervoor te zorgen dat mensen ook zelf kunnen inschatten van 'hey, dit is een vergelijkbare situatie'. Als ik dat daar niet mag..

**O Om het concreet te maken voor mensen, tastbaar.**

R Ja.

**O Oké, dankjewel.**

R Graag gedaan.

## Bijlage 9 – Interview respondent 9

**Maatschappelijk begeleider**

**O Onderzoeker**

**R Respondent**

**O Ik interview jou voor mijn scriptie die gaat over privacy. In mei 2018 komt er een nieuwe wet dat is de AVG - Algemene Verordening Gegevensbescherming. Die is ter vervanging van de wet bescherming persoonsgegevens. Die AVG moet een wet zijn die in heel Europa geldt en elk land mag daar zijn eigen invulling aangeven. In grote lijnen willen ze dat het in heel Europa hetzelfde is. Inhoudelijk verandert er niet veel maar het is allemaal wat strenger geworden. En er wordt meer verwacht van de organisatie. Er wordt niet verwacht dat iedereen er 100 procent aan kan voldoen maar ze verwachten wel dat je als organisatie kan aantonen dat je je best doet om eraan te voldoen. Ik wil in mijn scriptie onderzoeken hoe bij de medewerkers hier met de persoonsgegevens van de cliënten wordt omgaan. Ik wil dat naast die wet liggen. Wat zijn de overeenkomsten en verschillen? Wat kunnen we doen om het te verbeteren. Ik ga je heel veel vragen stellen en doorvragen. Ik wil weten hoe jij dingen doet maar vooral waarom je dingen doet. Of je erbij hebt nagedacht bij de keuze die je maakt. Je kunt niet fouts doen.**

**O Als je denkt aan persoonsgegevens, waar denk je dan aan?**

R Aan NAW gegevens. Naam, adres, woonplaats. Gewoon de standaard dingen zoals BSN. Vooral echt de basisgegevens van een persoon.

**O Welke gegevens van een persoon zijn geen basisgegevens?**

R De basis is gewoon je naam, adres en woonplaats. BSN is ook echt persoonlijk want iedereen heeft een andere BSN. Dat hoort er dus ook wel bij. Maar misschien een bankrekeningnummer ofzo. Het hoort wel bij die persoon maar....

**O Je denkt wel de goede kant op. Het is iets wat echt bij een persoon hoort want iedereen heeft iets anders. Persoonsgegevens is een gegeven wat kan leiden naar jou als individu.**

R Je Googelt dat, je typt dat nummer in en je komt uit bij die persoon.

**O Het BSN nummer is bij iedereen anders. Ik kan bijvoorbeeld zeggen dat meisje met die blauwe trui, zilveren oorbellen en knotje. Als je dat zegt in het algemeen, dan kunnen dat in Nederland honderdduizend mensen zijn, maar als je dat zegt in deze kamer dan kan alleen jij dat zijn. Dat kunnen ook al persoonsgegevens zijn. Je moet denken of iets kan leiden naar die ene persoon. Je zat wel de goede kant op. Als je cliënten hebt, dan moet je best wel wat dingen opslaan zoals documenten. Wat voor dingen sla jij allemaal op voor je cliënten?**

R Het ligt eraan. Ik moet soms dingen downloaden zoals formulieren. Of als ik bankgegevens krijg, dan moet ik de afschriften downloaden. Meestal download ik het en sla ik het even op en dan print ik het uit en daarna verwijder ik het uit de mappen.

**O Waar sla je dat op?**

R Bij mijn eigen map. Ik heb een eigen map en ik sla het daarop.

**O In die persoonlijke map?**

R Ja.

**O Dat zijn dingen die incidenteel komen? Dat doe je voor sommige wel en andere niet?**

R Nee dat doe ik bij iedereen zo. Als ik iets moet downloaden, dan sla ik het op in mijn eigen map.

**O Je slaat het niet op in VVS?**

R Qua downloaden daar? Jawel. Het is niet altijd nodig. Soms moet je bankafschriften uitprinten om iets aan te vragen, maar dat hoef je niet in VVS te downloaden. In VVS zet je alleen maar de documenten zoals een huurcontract, een polisblad en dat sla je daarin op. Soms los daarvan als je iets aanvraagt, moet je ook dingen downloaden maar dat hoef je ook niet nog eens in VVS te downloaden.

**O Hoe maak je die keuze wat in VVS gezet wordt en wat niet?**

R VVS is echt de basisdingen wat ik zei. Huurcontract, polisblad, de eerste aanvragen als iemand nieuw is en gewoon de belangrijke papieren. Als je daarna iets voor iemand gaat regelen, dan hoef je dat niet nog eens in die map op te slaan. Je kan dat even in je eigen map opslaan, dat uitprinten en dan weer verwijderen. Het is niet dat het nog later nodig is.

**O Als je iets opslaat, dan houd je ook in gedachte of het later nog nodig is.**

R Ja.

**O Heb je wel eens gehoord van need-to-know en nice-to-know?**

R Nee.

**O Dat komt vanuit het privacyteam van Vluchtelingenwerk. Die willen dat als slogan of weet ik veel hoe je het noemen wilt. Die willen dat alle medewerkers dat in gedachte houden wanneer ze iets opslaan. Je maakt een onderscheid tussen need-to-know en nice-to-know. Wat heb je echt nodig om jouw taak te kunnen uitvoeren (need-to-know) en wat is gewoon handig om te hebben (nice-to-know). Als je zegt dat je sommige dingen zoals bankafschriften download en gelijk weer verwijderd omdat je het niet nodig hebt, dan werk je al volgens dat principe.**

R Dus dat doe ik al zonder dat ik het door heb.

**O Dat is dus een goede richtlijn om in gedachte te houden want het is hoe het hoort volgens de regels. Als je iets opslaat, dan moet je er een specifiek doel voor hebben. Als je nu zorgtoeslag moet aanvragen, dan heb je een polisblad nodig. Maar als die zorgtoeslag al is aangevraagd, waar heb je dat polisblad dan nog voor nodig. Eigenlijk zeggen ze ook dat als je iets hebt opgeslagen omdat je het nodig hebt en je hebt het daarna niet meer nodig dan kun je het ook verwijderen. Ik weet niet precies wat de regels zijn van VVS wat er wel en niet in moet staan maar over het algemeen doe je dat dus al wel goed in je map dat alles gelijk verwijderd wordt.**

R Mmmm

**O En als je denkt aan het delen van gegevens. Op wat voor manieren kan dat?**

R Met collega's? Als ik bijvoorbeeld met een cliënt bezig ben en ik ben er een dag niet of op vakantie en iemand moet wat van mij overnemen dan deel ik die gegevens met mijn collega's of ze dat kunnen regelen. Of bedoel je het anders? Een soort overdracht.

**O Dus je deelt gegevens met je collega's. Met wie nog meer?**

R Eigenlijk alleen maar binnen Vluchtelingenwerk.

**O En als je gegevens deelt met je collega's. Deel je dan alleen dingen die betrekking hebben tot die taak of heb je het ook wel eens over andere dingen?**

R Nee hoor.Als ik een moeilijke situatie heb en net iemand heb geholpen, dan wil ik wel eens mijn ding erover kwijt. Je moet gewoon even je ei kwijt. Dat doen veel collega's. Dan ben je echt een uur of langer met moeite bezig geweest met een cliënt en dat die dan niet eens tevreden is en boos wegloopt. Dat maak je weleens mee en dan wil je er toch even over praten of iemand dat ook wel eens heeft gehad en wat die dan heeft gedaan. Het is en overdracht en dat je ook even je ding kwijt kan en advies erover kan krijgen.

**O Delen van gegevens met collega's en met organisaties. Doe je dat wel eens?**

R Ja, als het moet wel. Als een cliënt met een brief komt en ik moet bellen naar die organisatie waarvan die brief is, dan moet ik wel zijn gegevens delen qua BSN en naam enzo. Anders kan de organisatie mij ook niet helpen.

**O Als je gegevens deelt met een organisatie, dan is dat op basis van de vraag die de cliënt jou stelt en de taak die jij voor hem moet uitvoeren?**

R Ja.

**O Is dat in het bijzijn van de cliënt?**

R Niet altijd. Als ik naar DUO wil bellen dan wel want die stellen het verplicht dat de cliënt ernaast zit. Ook op het gebied van privacy dat je niet zomaar mag bellen zonder dat de cliënt dat weet. Maar andere instellingen zoals zorgverzekeraars of Eneco, dan kun je gewoon regelingen treffen of aanvragen doen voor een abonnement dan hoeven ze er niet perse bij te zitten. Heel vaak doe ik het ook niet. Als ik een aanvraag doe voor iets, dan doe ik het wanneer ik er tijd voor heb. Soms heb ik het zo druk en dan hoeft die cliënt er niet onnodig bij te zitten. Ik heb alleen de cliënt naast me als de organisatie dat verplicht.

**O In de gevallen als de cliënt erbij zit, hoe sta jij daarin op het gebeid van toestemming?**

R Ik snap het wel. Maar soms is het gewoon vervelend want het zijn soms belangrijke zaken die snel geregeld moeten worden en de cliënten kunnen niet altijd last minute even komen. Als ik nu een cliënt bel of ze over 5 minuten hier kunnen staan, dan kan dat 9 van de 10 keer niet. Soms moet er ineens wat gebeuren en dan kun je niet naar DUO bellen omdat dan de cliënt erbij moet zijn. Ik snap ze wel maar het kan vervelend uitkomen als je haast hebt met iets.

**O Je vindt de regel wel goed maar in de praktijk werkt het niet altijd in het belang van de cliënt?**

R Ja.

**O En als je het bekijkt vanuit jouw eigen rol? DUO wil garanderen dat de cliënt jouw toestemming heeft gegeven. Hoe ben jij daarmee bezig?**

R Hoe bedoel je?

**O Ze willen dat de cliënt jouw toestemming geeft om te bellen en informatie mag delen. Hoe weet jij dat de cliënt toestemming heeft gegeven?**

R Als zij met een brief aankomen van DUO met de vraag of ik voor hun kan bellen, dan vind ik dat genoeg toestemming. Dan geven ze mij toestemming om dat te regelen want ze kunnen het zelf vaak niet. Als ze mij die brief geven en ze leggen het uit en vragen of ik kan bellen, dan vind ik dat genoeg toestemming.

**O Is dat dan ook inhoudelijk? Stel dat DUO allemaal vragen gaat stellen over de gezinssituatie, over zijn gezondheid of de gezondheid van zijn ouders. De cliënt heeft als vanzelfsprekend jou toestemming heeft gegeven. Denk je dat je dan alles mag vertellen?**

R Ik denk wel met mate. Het ligt eraan naar welke organisatie je belt. Als je een Eneco of Evides belt, die hoeven niets over je gezondheid te weten. Een DSW of zorgverzekeraar wel. Dat is anders. Het ligt aan de organisatie. Dan kan ik peilen of het belangrijk is als zij dat weten en zo niet dan zeg ik er niets over.

**O Als jij bepaalde vragen krijgt, dan maak jij zelf een inschatting of het nodig is?**

R Ja waarom zouden ze dit moeten weten en dan bedenk ik zelf of ze het zouden moeten weten en anders zeg ik het niet.

**O Als jij denkt dat ze het niet hoeven te weten, maar ze willen het zelf wel weten. Wat doe je dan?**

R Dan vraag ik dat. Als een Eneco zegt, het zal niet voorkomen, hoe het met de gezondheid van meneer zit, dan zal ik erop tegen in gaan waarom hij dat wil weten. Ik zou er dan wel wat van zeggen als ze geen goede verklaring ervoor hebben.

**O Dus je maakt een afweging daarin. Controleer je dat dan ook bij de cliënt? Als DSW vraagt hoe het met de gezondheid van de cliënt zit en of hij rookt bijvoorbeeld?**

R Ja, als ik bepaalde dingen niet weet dan ga ik niet zomaar wat roepen. Als ie naast me zit, dan vraag ik dat even en als de cliënt niet naast me zit, dan kan ik daar geen antwoord op geven. Ik ga niet zomaar wat roepen.

**O En als je het wel weet?**

R Dan wel. Het ligt eraan Ik heb bijvoorbeeld nu een cliënt en dat dochtertje heeft een hersentumor en daar weet ik alles van. Het zijn mijn cliënten. Ik zit helemaal in dat proces. Stel er komt een keer dan kan ik wel over haar gezondheid vertellen.

**O Aan?**

R Ligt eraan welke. Ik heb laatst met het ziekenhuis gebeld en DSW heeft ook gebeld. We moesten iets met een pakket regelen. Ze maken heel veel kosten en ik moest vragen of het eigen risico in de premie per maand betaald mag worden in plaats van achteraf. Ze vroegen niet verder waarom maar stel ze vroegen wat zijn de medische klachten of problemen, dan snap ik dat ik een zorgverzekeraar wel kan vertellen over dat meisje. Het ligt aan de instantie die daarover gaat vragen.

**O Qua toestemming mag je eigenlijk alles zeggen van de cliënt. Je maakt zelf de inschatting of het nodig is of niet?**

R Ja.

**O Hier heb ik het protocol van privacy van regio Zuid-West. In het begin staat dat gegevens met een andere organisatie mogen worden gedeeld met drie redenen. Een is als het nodig is voor de cliënt om de taak uit te kunnen voeren, twee als de cliënt toestemming heeft gegeven voor het specifiek delen en drie acute medische gevallen. De kern is dus wel dat er altijd toestemming moet zijn. Die toestemming is in twee delen eigenlijk en een is om de gegevens te delen als je bijvoorbeeld belt naar de gemeente en die willen BSN nummer en naam weten. Maar ook als de gemeente belt naar jou omdat de cliënt drie keer niet is gekomen voor zijn vrijwilligerswerk en jij weet dat hij niet kan komen omdat hij psychische problemen heeft. Zeg je dat dan? Aan de ene kant help je hem ermee omdat de gemeente beter begrijpt waarom hij niet komt en krijg je misschien geen maatregelen. Aan de andere kant kan ik ook voorstellen dat hij niet wil dat anderen weten dat hij psychische problemen heeft. Hoe ga jij daar mee om?**

R Ik zou een goed gesprek aangaan. Stel je hebt een cliënt die het niet fijn vindt als je die informatie deelt. Ik zou een gesprek aangaan en goed uitleggen dat het wel van belang is. Als je dit niet meldt, je hebt een goede reden dat je die maatregel niet kan krijgen en als je niet uitlegt wat er aan de hand is dan krijg je wel die maatregel waardoor je bijvoorbeeld opschorting krijgt of een gedeelte van je uitkering niet. Die persoon krijgt dan nog meer stress en nog meer psychische problemen. Het is een gevolg op elkaar. Ik zou dan wel zodanig het gesprek aangaan en de gevolgen voor zijn geld en hemzelf uitleggen. Ik kan dan wel een cliënt overhalen om het wel te melden.

**O Je zou het zelf niet zeggen maar je zou hem wel adviseren daarin?**

R Ja.

**O En als hij er echt bij blijft dat hij het echt niet wilt?**

R Ja dat hebben we wel vaker met cliënten dat ze heel eigenwijs blijven. Dan kan ik hem ook niet helpen. Ik leg hem dan ook uit dat je niet over een maand moet komen dat je geen uitkering heb gehad en dat wij alles kunnen oplossen. We leggen de gevolgen uit en ook dat als ze dat weigeren, dat wij dan ook niet kunnen helpen. 9 van de 10 keer luisteren ze dan wel naar ons. Er zal er altijd eentje tussen zitten maar dan gaan wij niet helpen. De problemen die hij zelf heeft veroorzaakt, gaan wij dat niet oplossen.

**O Je zou het niet zeggen als hij echt niet wilt, maar dan is het zijn eigen verantwoordelijkheid als het misgaat?**

R Als een organisatie mij zou bellen en vragen waarom hij niet is komen opdagen en ik weet van de achtergrond, dan zou ik het eerst met de cliënt erover hebben of ik dat mag vertellen. Zo ja dan is het makkelijk op te lossen. Zo nee dan ga ik die cliënt niet verder helpen want dan heb ik het al zo duidelijk gemaakt dat als hij niet vertelt over zijn achtergrond dat hij eigenlijk de Sjaak is.

**O Je praat eerst met hem en legt de gevolgen uit. Hoe is dat anders dan wanneer DSW aan jou vraagt of meneer gezondheidsproblemen heeft? Misschien moeten ze het wel weten want de gemeente moet het sowieso ook weten. Hoe maak je die keuze in dit geval overleggen? Wanneer wel en wanneer niet overleggen?**

R Als ze naar die gegevens vragen?

**O Ja.**

R Als ik die informatie heb, dan zeg ik het toch bij een zorgverzekeraar sneller dan bij een gemeente. Bij welke situatie dan ook, zal ik eerst even toestemming vraag of ik het überhaupt wel mag delen.

**O Je zei net dat je een inschatting maakt. Ik probeer te zoeken wanneer je ervoor kiest om die inschatting zelf te maken en niet eerst met de cliënt te overleggen?**

R Dat is puur als het ineens heel random komt wat ik al zei bij een Eneco over gezondheidsklachten, dan kan ik zelf inschatten dat het niet helemaal klopt. Als een gemeente belt of meneer iets heeft omdat hij niet is komen opdagen, dan weet ik in mijn achterhoofd dat er al wat is. Maar er zijn mensen die het niet fijn vinden dat je dat allemaal deelt. Met die inschatting bedoel ik meer dat zijn puur instanties waar je al zelf kan denken dat het niet klopt. Zoals een Eneco die om gezondheidsdingen vraagt.

**O En als het gaat over een instantie waarvan het wel klopt, maar je hebt nog niet overlegd met de cliënt wat hij ervan vindt. Dan maak je wel zelf de afweging of je het wel of niet ga vertellen?**

R Ja

**O Waarom kies je er dan voor om die keuze zelf te maken en niet te overleggen met de cliënt?**

R Heel veel cliënten ken je ook. Van sommige weet je dat ze het niet erg vinden. Als ik bij iemand twijfel of die het goed zou vinden, dan zou ik dat eerst vragen en dan die instantie terugbellen.

**O Je maakt ook een onderscheid tussen cliënten.**

R Ja, of ik die cliënt ken. Sommige zie je maar een paar keer en die ken je eigenlijk niet. Sommige ken ik meer persoonlijk en dan kun je ook een afweging maken of die het wel of niet erg zou vinden.

**O Je kunt dat inschatten aan de hand van hoe ze met jou omgaan. Ook de relatie die ze met jou hebben en het vertrouwen in jou?**

R Ja.

**O Even heel wat anders. We hebben het net kort gehad over VVS. Hoe lang ben jij hier?**

R Vorig jaar was ik er ook al. September 2016 was ik al begonnen tot en met februari 2017. Ik ben een half jaar er tussen uit geweest omdat ik fulltime school had. En nu weer september tot mei.

**O Toen je nieuw was in VVS kreeg je een pop-up met regels en richtlijnen die je moet doorlezen en dan moet je akkoord geven om verder te kunnen in het systeem. Kun je je dat herinneren?**

R Eerlijk gezegd niet.

**O Kun je je herinneren of je die gelezen hebt of niet?**

R Ik kan die pop-up niet herinneren.

**O Je moet akkoord geven om door te gaan. Je kunt ook scrollen en klikken.**

R Negen van de tien keer klik ik op akkoord.

**O Net zoals bij algemene voorwaarden?**

R Ja dat.

**O Met welke gedachte zou je die regels van VVS doorklikken?**

R Puur geen zin om heel dat stuk te lezen omdat het heel lang is. Dat is de enige reden.

**O En als het korter was?**

R Dan was het anders geweest maar het is vaak een heel lang stuk. Als het korter was dan is het aantrekkelijker om te lezen. Als het zo lang stuk is, dan weet je waar het over gaat.

**O Hoe bedoel je?**

R Gewoon standaard voorwaarden van geheimhouding etc. Korter zou beter zijn.

**O Als het korter zou zijn dan zou je het wel lezen en omdat je toch wel weet wat er staat want het zijn logische dingen?**

R Ja.

**O En als je nu terugkijkt, dan zou je nog steeds hetzelfde doen?**

R Ja.

**O Heb je wel eens gehoord van een datalek?**

R Nee.

**O Er is een datalek protocol. Een datalek is als er informatie uitlekt of verloren gaat of buiten het systeem gaat waar het voor is bedoeld. VVS is een systeem wat een veilige omgeving moet zijn. Stel dat ik een document uit VVS haal en het naar mijn eigen email stuur, dan haal ik het uit dat systeem en mijn eigen email is niet veilig. Dat kan dus al een datalek zijn. Maar het kan ook iets heel tastbaars zijn als je een dossier meeneemt en je vergeet het in de bus. Waar het omgaat, is dat die informatie van de cliënt of organisatie inzichtelijk is voor mensen die daar geen toegang zouden moeten hebben. Als dat gebeurt, dan moet je dat melden bij Teamleider en die bepaalt of er verdere stappen moeten worden genomen.**

**Dan wil ik weer even terug toen je hier net kwam. Je bent ook ingewerkt. Welke protocollen heb jij gezien over privacy?**

R Die geheimhoudingsverklaring en dat je die ondertekent. Alles wat hier besproken wordt, blijft binnen de organisatie en dat je dat niet zomaar buiten het kantoor gaat delen met mensen. Ik weet niet echt of het een protocol is maar dat is heel vaak in de vergadering gezegd. Dat je weggaat naar huis dat je je bureau dan helemaal opruimt. Je mag wel van die post-its hebben met dingen die je nog moet doen maar je gaat geen BSN en telefoonnummers achterlaten op je bureau. De schoonmaakster hoeft niet alles te zien. Je bureau moet opgeruimd zijn met papieren van je cliënten en dossiers. Alles moet in de kast en op slot.

**O Heb je van dat bureau ergens gelezen of gehoord?**

R Nee Teamleider zegt dat vaak in vergaderingen. Ook als je dingen download in de computer, dan moet je die verwijderen van het bureaublad. Op je eigen computer maakt dat niet uit. Je kunt alleen inloggen op jouw account en dan kan alleen jij dat zien. Als een collega op mijn computer inlogt waar ik altijd zit, dan maakt dat niet uit want het staat op mijn account. Maar de computers in de spreekkamer staan de hele dag aan en iedereen zit daar op. Als ik bankafschriften van een cliënt opsla op het bureaublad, dan kan iedereen erbij. Dus je moet dat verwijderen.

**O Je noemt nu twee voorbeelden. Het lijkt alsof die twee dingen je het meest zijn bijgebleven. Klopt dat? En waarom?**

R Ja. Misschien omdat ik die het interessantst vond. Ik zou andere dingen ook even niet snel weten naast je bureaublad, dingen op je bureau en geheimhoudingsverklaring.

**O Je zegt dat Teamleider dat meerdere keren vertelt in vergaderingen. Kan het zijn dat het je daardoor bijblijft?**

R Ja ik denk het wel. Je hoort het weer in een vergadering en dan ga je er wel extra opletten.

**O Dus het helpt om dingen mondeling te horen en dat te herhalen?**

R Ja.

**O Denk je dat je in die inwerkperiode iets hebt gemist qua informatie over privacy? Is er iets waar je meer uitleg over zou willen krijgen?**

R Niet dat ik weet. Het was wel duidelijk.

**O In het begin krijg je best veel papieren. Wat heb je daarmee gedaan?**

R Die heb ik doorgelezen. Maar waar ze zijn dat weet ik niet. Ik heb wel alles gelezen.

**O Vond je dat niet te lang?**

R Ja, maar ik dacht ik doe het maar gewoon omdat ik hier stage kwam lopen. Maar ik weet niet meer wat erin staat.

**O Je dacht laat ik het maar doen maar dat was omdat het moet.**

R Ja ik zou het niet voor mijn lol doen.

**O Is er daarna nog iets meegedaan? Zijn ze er nog op terug gekomen?**

R Nee.

**O Ik wil dit met je doornemen. Dit is het privacyprotocol van Zuid-West. Ik heb een ding eruit gehaald qua praktische richtlijnen. Die punten wil ik een voor een doornemen om te kijken hoe jij erover denkt en er mee omgaat.**

R Is goed.

**O Laten we beginnen met punt 1: ‘Begeleidt altijd bezoekers’. Kan jij daar iets over zeggen?**

R cliënten melden zich bij de balie voor een afspraak en dan ga je ze helpen en daarna leid je ze weer naar de uitgang zodat ze niet verder ronddwalen in ons gebouw. Dat ze hier komen en dat ze weer weggaan als ze verder niets te zoeken hebben hier.

**O Dat ze niet in de ruimtes komen waar informatie is. In het nieuwe gebouw is het anders want een cliënt heeft daar niets te zoeken. Het kan zijn dat je wel eens een cliënt meeneemt.**

R Dat heb ik ook wel eens gedaan. Soms zitten de spreekkamers vol en er komt tussendoor iets heel belangrijks. Meestal maak je dan een nieuwe afspraak maar je hebt wel eens iets dat echt op dat moment moet gebeuren. De vorige keer deed in een spreekkamer de computer helemaal niets en dan zijn er uitzonderingen dat ze even naast ons bureau zitten. Ondanks dat daar van alles ligt en daar moet je maar even doorheen kijken. Teamleider en Teamleider zeiden ook dat we dat zoveel mogelijk moeten beperken maar soms komt het wel eens voor.

**O Als dat gebeurt dat je een cliënt meeneemt, dan is het bij hoge uitzondering omdat iets prioriteit heeft?**

R Ja.

**O Hoe werkt dat dan als je die cliënt meeneemt naar het kantoor? Hoe ziet dat eruit?**

R Dan pak ik er een stoel bij en die zet ik naast mijn bureau. Dan gebruiken we mijn computer om iets op te zoeken of telefoontjes te plegen. Ik zeg je eerlijk dat ik het niet zo erg vind. Ik heb geen wantrouwen naar een cliënt. Niet dat ik ze daarom niets naast me wil hebben. Ik vind het soms fijn dat als ik soms vragen heb dat ik al in het kantoor zit en niet eerst de spreekkamer uit moet om die vraag te stellen. Ik ben gelijk in de omgeving bij de collega's. Dat vind ik het voordeel ervan ook al hoort het niet.

**O Als je dan klaar bent en dan?**

R Dan loopt de cliënt eigenlijk gewoon weg. Verder niets.

**O Je vindt het helemaal niet erg want je telefoon ligt er ook enzo. Gebeurt er wel eens dat er dossiers of brieven van andere cliënten liggen?**

R Soms wel. Maar meestal als er iemand naast me komt zitten, dan ruim ik dat allemaal op of leg ik het aan de zijkant. Niet dat alles zo open en bloot ligt voor iemand anders.

**O Met welke gedachte doe je dat dan?**

R Puur dat het voor mij ook opgeruimder is en niet alles door elkaar ligt. Ook hoeft die cliënt niet de gegevens van iemand anders te hebben.

**O Je bent er wel bewust van dat je dat weg moet halen.**

R Ja.

**O Punt 2: Zorgt voor een clear screen en clean desk.**

R Hier hadden we het net al over met die schoonmaakster. Bij ons is het er echt in gepraat. Zodra je je kantoorplek verlaat, zorg er dan voor dat er geen BSN nummers en telefoonnummers blijven slingeren. En je computers in de spreekkamers. We hebben soms gedeelde mappen die mensen in Schiedam kunnen zien van Vlaardingen. We proberen dat zo snel mogelijk weer te verwijderen als we er klaar mee zijn.

**O Dat is van de clean desk. Er wordt ook gezegd dat bij een clean desk hoort dat je al je prints uit het kopieerapparaat haalt. Wat vind je daarvan?**

R Dat je iets uitprint dat je het niet een uur laat liggen?

**O Ja.**

R Als ik iets uitprint, dan loop ik er gelijk heen. Heel veel mensen printen en dan ben je het dadelijk kwijt. Aan de andere kant print ik iets uit wat met de cliënt te maken heeft en al je collega's doen dezelfde taken. Ik heb niet zoiets dat ik denk dat het erg is als een collega iets van die cliënt heeft want we doen allemaal hetzelfde werk. Maar als de schoonmaakster komt dan moet je niet vergeten om die dingen weg te halen. Ik let er wel op dat er geen papieren in de printer of op mijn bureau liggen.

**O Dus je zou het wel weghalen maar meer omdat het praktisch is omdat je het soms kwijtraakt. Maar aan de andere kant is het niet zo erg als het blijft liggen omdat het allemaal collega's zijn?**

R Ja klopt, ze doen hetzelfde werk.

**O Waar ik dan aan denk... Er zijn hier maatschappelijk begeleiders en taaldocenten die rondlopen. Stel dat er een taaldocent is die jouw cliënt kent uit de gemeenschap en ze hebben een slechte relatie. Die cliënt wil geen bemoeienis daarmee dan heeft die taaldocent toch wel inzage in zijn gegevens. Hoe zie je dat dan?**

R Dan ga je er wel anders over nadenken. Als ik iets uitprint, dan loop ik er gelijk naartoe. Maar er zijn mensen die het pas een half uur later gaan halen. Nu je het zo zegt, dan is het wel anders. Ook al is die taaldocent binnen Vluchtelingenwerk dan geeft diegene alleen taalles en weet verder niets van die cliënt. Dan snap ik wel dat je niet zomaar je dingen moet laten slingeren.

**O Dat zou wel een punt van verandering zijn?**

R Ik pak het sowieso altijd al. Maar stel je voor dat ik denk ik pak het zo wel.... Je weet niet hoe het tussen die docent en cliënt zit. Ik snap het wel.

**O Als we het hebben over clear screen. Er staat als richtlijn dat je altijd je beeldscherm zou moeten vergrendelen als je van je werkplek af gaat. Wat vind je daarvan?**

R Dat doe ik eigenlijk nooit. Ik vind het ook een beetje onzin. Je zit op het kantoor met al je collega's. Ik heb niet het idee dat een collega op mijn computer gaat kijken. Ik zorg wel dat VVS is afgesloten en die logt na tien minuten vanzelf uit. Ik heb wel vertrouwen in dat daar niets geks mee gebeurt.

**O Je vindt het onnodig omdat je altijd met collega's bent en omdat VVS zelf een beveiligingssysteem heeft.**

R Ja. Het zou anders zijn als de cliënten hier zouden rondlopen. We zijn allemaal collega's. De cliënten die ik spreek worden volgende week misschien wel door een andere collega geholpen. Het komt allemaal op hetzelfde neer. Het maakt niet uit als collega's gegevens zien want we delen ook alles met elkaar als je bijvoorbeeld advies nodig hebt. Het zou anders zijn als de cliënten daar ook rondlopen.

**O Je zou het dus niet doen want het zijn allemaal collega's. Als je dan denkt aan die taaldocent die een slechte relatie heeft met een cliënt of die cliënt die toch binnen wordt geroepen omdat er iets dringends is?**

R De plek waar ik zit daar komt nooit een taaldocent. Die loopt naar Teamleider of Teamleider of ze pakken het uit de printer en dat is heel ver van mijn bureau. Stel dat ik ergens anders had gezeten, dan was het anders geweest. Nu zit ik echt ver van de deur en achter mij staat de dossierkast. Die taaldocent heeft niets met die dossiers te maken en die zullen daar nooit komen. Als ik ergens anders had gezeten, dan had ik er wel over nagedacht.

**O Je houdt dus ook rekening met de plek waar je zit. En het inschatten van het risico daarin?**

R Ja.

**O Jij zou dat vergrendelen dus niet doen?**

R Nee.

**O Stel dat er gezegd zou worden van jongens we gaan het nu allemaal doen. We moeten het allemaal doen.**

R Dan is het anders. Als het echt verplicht zou zijn, dan zou ik het wel doen.

**O Omdat het moet?**

R Ja, niet omdat ik dan zelf denk dat het nuttig is maar omdat het moet.

**O** **Volgende punt, 3: ‘Raadpleeg, archiveer en vernietig informatie op voorgeschreven wijze’. Dan hebben we het meer over VVS met raadplegen en de andere twee zijn niet echt jouw taak. We kunnen verder naar de volgende.**

**O Dan gaan we naar punt 4: ‘Bepaal op welke wijze en hoe je communiceert’. Bij post doe je gevoelige informatie in een postvak in plaats van op je bureau of in een kastje. Hoe ga je daarmee om? Met een brief van een cliënt waar je nog wat mee moet?**

R Die doe ik niet in een envelop. Ik heb mijn eigen postvakje en daar doe ik het in. Al zouden collega's die lezen... Ik heb een paar brieven laten lezen aan collega's omdat ik daar vragen over had. Ik heb niet zoiets dat ik die perse moet afsluiten met een envelop.

**O De achterliggende gedachte is dat iemand per ongeluk in het verkeerde postvakje zit en het dwarrelt op de grond dan ligt het op de grond. Dan is het wel open. Dat denk ik hoor. Maar je denkt dat het nog steeds niet nodig is?**

R Nee ik doe het zelf niet.

**O En als je post verstuurt als het gevoelige informatie is dat het aangetekend is. Zijn er specifieke richtlijnen of je iets aangetekend verstuurd?**

R Nee. Bij ons hebben we de regel als de cliënt de eerste drie maanden hier is, dan zorgen wij dat ze postzegel en envelop krijgen. Als ze een brief moeten versturen, dan krijgen ze van ons de postzegel en wij versturen hem dan ook. We hebben een bakje waar we alle brieven leggen van de cliënten die hier de eerste drie maanden zijn. Puur omdat ze niet weten hoe het moet en hoe je iets in de brievenbus doet. Dat is allemaal nieuw. Bij de eerste aanvragen doen wij dat zelf versturen. Degene die als laatste weggaat op kantoor neemt de brieven mee naar het postkantoor of brievenbus. Maar na de derde maand moeten ze zelf de postzegels betalen. 9.37Negen van de tien keer doen wij het niet aangetekend behalve als er een uitzondering is. Ik heb dat nooit gedaan. Maar dat is dan puur dat het zo belangrijk is dat het 100 procent moet aankomen.

**O En als je een envelop opstuurt, let je er dan op dat er een retouradres erop staat?**

R Nee.

**O Als het adres verkeerd is dat het ieder geval terug kan komen bij de verzender.**

R Nee dat doe ik nooit.

**O Als het goed is staat er een stempel op de achterkant en dan is het al voldoende.**

R Oh oke.

**O Gebruik je voicemail voor cliënten?**

R Nee. Ik doe daar niet aan. Ik vind het heel raar vooral als je naar een cliënt belt. Ik gebruik het nooit. Ik vind het raar om tegen een muur aan te praten. Ik doe dat niet. Ik bel een uur of een dag later weer terug. Ik luister mijn eigen voicemail ook nooit af.

**O Als je dat wel gebruikt, dan is het belangrijk dat je geen hele verhalen gaat houden. Stel dat iemand zijn telefoon kwijt raakt, dan heeft degene weer inzage in die informatie.**

R Ja.

**O Faxen gebruik je denk ik niet?**

R Nee.

**O Bij internet gaat het vooral om dat je berichten op social media plaats over je werk. Ik denk niet dat jij iets plaatst op Facebook over je werk?**

R Nee als ik op Facebook wil zitten, dan doe ik dat via mijn mobiel. Ik ga niet op de computer inloggen op Facebook.

**O Dat van email gaat er voornamelijk om dat de teamleiders inzage kunnen hebben in jouw account als jij zelf niet beschikbaar bent. Jij mag niet zomaar in de email van een collega. Er zijn vertrouwenspersonen die dat wel kunnen maar alleen om bijzondere omstandigheden. Bijvoorbeeld als je weggaat en niet meer terug komt zodat ze jouw dingen op kunnen pakken.**

**O Punt 5: ‘Thuiswerken of werken buiten een VluchtelingenWerk locatie’. Maak je daar wel eens gebruik van?**

R Thuiswerken heb ik een keer gedaan Het was toen al half 5 en ik moest naar huis en toen moest ik nog een bezwaarschrift opstellen. Ik doe dat liever dan even snel thuis dan dat ik hier tot half 6 nog zit. Maar verder niet. Ik heb wel eens een bezwaarschrift thuis opgesteld, uitgeprint en de volgende dag meegenomen naar kantoor. En dan aan een cliënt gegeven zodat hij het op de post kon doen. Maar dat is één keer geweest.

**O Dat heb je thuis gemaakt op je eigen computer of laptop?**

R Ja.

**O Wat heb je toen verder nog gedaan met dat bestand?**

R Gewoon weer verwijderd van de computer.

**O Je werkt thuis niet met VVS?**

R Nee dat kan niet. Dan moet je ook je token meenemen en dat mag niet.

**O Wat er wordt gezegd over thuiswerken is dat er geen systeem is om thuis te werken. Je moet dus opletten dat het niet bedoeld is voor huisgenoten, partner en vrienden. Als je zegt dat je het uitprint en verwijdert en je neemt het gelijk mee, dan is die informatie al weg uit je eigen omgeving.**

**Punt 6: ‘Wees je bewust van het bespreken van informatie in een publieke ruimte of het openbaar vervoer’. Kun je daar iets over zeggen?**

R Er zit verschil in of je spreekt in een ruimte waar collega's zijn of in de metro. Als je hier op kantoor luid spreekt over informatie dan is het anders dan in het openbaar vervoer. Hier zijn allemaal mensen die hetzelfde doen en in het openbaar vervoer heb je vreemde mensen die die informatie niets aangaat.

**O Hoe uit dat verschil zich in de gesprekken die je hebt?**

R Hier zou ik bijvoorbeeld een naam van de cliënt noemen. Maar in het openbaar vervoer niet. Dan zou ik alleen het woord cliënt gebruiken als ik iets vertel. Geen naam.

**O Je zegt dat je hier een naam kunt noemen. Dus wanneer je het hebt met collega's onderling, dan kun je alles zeggen. Buiten collega's moet je voorzichtig zijn.**

R Mmmm, ja.

**O** **Punt 7: ‘Wees je bewust van het gebruik van (eigen) mobile devices’. Volgens mij heb je geen telefoon of laptop van de zaak.**

R Nee.

**O Punt 8: ‘Wees je bewust van het gebruik van externe opslagmedia’. Ik heb al begrepen dat je geen usb sticks kan gebruiken. Maak je wel gebruik van Dropbox of dat je dingen naar je eigen e-mail stuurt?**

R Niet voor stage, wel voor school.

**O Niet voor cliënten?**

R Nee.

**O Punt 9: ‘Meld het verlies van informatie altijd direct’. Dat zijn dus datalekken. Als het gebeurt dat vertrouwelijke informatie buiten het beveiligde systeem terechtkomt, dan moet je dat melden bij de teamleiders. De teamleiders bepalen dan of er verdere stappen genomen moeten worden.**

R Oké.

**O Punt 10: ‘Wees je bewust van je plicht tot geheimhouding’. Iedere medewerker heeft dus geheimhoudingsplicht, daar heb je ook voor getekend. Je mag geen vertrouwelijke informatie delen met mensen buiten Vluchtelingenwerk. Er staat dat het zelfs strafbaar kan zijn. Er staat ook als je twijfelt of je informatie met collega's of derden mag delen, dat je het aan je teamleider moet vragen. Dat roept bij mij onduidelijkheid op. Er zijn dus wel grenzen in wat je mag delen met een collega. Die grenzen zijn altijd een beetje vaag en hangt van je eigen inschatting af. Het vragen van advies hoort bij het werk. Het wordt anders als een cliënt zegt dat die een probleem heeft en tegen niemand wilt zeggen dan is dat al een richtlijn. Met je leidinggevende heb je het misschien ook wel weer nodig.**

R Het is een beetje dubbel.

**O Ja het is iets waar je zelf een inschatting van moet maken. En bij twijfel aan de teamleider navragen.**

R Oké.

**O Punt** **11: ‘Rol ICT’. Hierin staat dat de ICT afdeling bevoegd is toegang te krijgen tot jouw documenten in noodgevallen. Dat is voor ons niet belangrijk.**

R Oke.

**O Punt 12 ‘Proces rondom informatieverzoeken’. Je mag een vertrouwenspersoon aanstellen voor jouw account. Als jij onverwacht langere tijd afwezig bent, mag die vertrouwenspersoon namens jou toestemming geven voor inzage in jouw account.**

R Oke.

**O Punt 13 ‘Handhaving’. Dat kun je beter even lezen.**

R Dat spreekt ook voor zich. Dat als jij niet netjes omgaat met gegevens dat dat gevolgen kan hebben.

**O Ik heb daar verder niets aan toe te voegen. Jij?**

R Nee eigenlijk niet.

**O Dat waren de richtlijnen. Wat vind je van dit alles?**

R Ik vind het wel duidelijk. Sommige vind ik onzin zoals het vergrendelen van je computerscherm. Ik kan me er wel iets van voorstellen maar als je met je collega's zit, dan vind ik het niet nodig. Sommige zijn heel duidelijk bijvoorbeeld dat je geen spullen laat slingeren als je weggaat. En over dat thuiswerken. Stel dat je iets doet dat je het ook weer verwijderd.

**O En bij het thuiswerken is dat je het wel moet beperken. Je zegt ook wel dat het een aparte situatie was.**

R Tuurlijk, ja.

**O En als je kijkt naar het team dat er nu is. Hoe denk jij dat mensen hiermee omgaan binnen het team?**

R Ik denk wel goed. Soms hoor je wel eens in vergaderingen en dat zie ik ook dat mensen nog steeds dingen laten slingeren op het bureaublad. Maar in het algemeen qua informatie achterlaten op kantoor zie ik wel eens blaadjes maar niet met persoonsgegevens qua BSN enzo. Alleen dat bureaublad blijft af en toe een puntje.

**O Hoe denk je dat dat veranderd kan worden?**

R 9.46 Het is al heel vaak in vergaderingen geweest. Dan gaat het ook wel iets beter. Ik weet het niet. Het lijkt wel alsof er iets moet gebeuren en dat je dan pas wakker wordt dat het niet goed is.

**O Het gaat meer om het bewust zijn ervan. Mensen zijn er zich van bewust als ze eraan worden herinnerd en dan gaat het een tijdje goed en daarna zakt het weer in?**

R Ja.

**O 9.47 Hoe kun je dat bewustzijn vasthouden?**

R Er moet misschien iets slechts gebeuren. Dat een cliënt iets over een andere cliënt te weten is gekomen. Dat is niet leuk maar dat je toch realistisch gaat nadenken en dat je er meer bewust van gaat worden. Het is al heel vaak ter sprake gekomen maar een normale oplossing kan ik niet zo snel bedenken.

**O Jij denkt dat er eerst iets mis moet gaan?**

R Ja, niet extreem mis. Maar bijvoorbeeld dat een cliënt het niet leuk vindt dat de andere cliënt iets over hem te weten is gekomen.

**O Dat er soms toch iets misgaat, is het dan omdat je denkt dat mensen het niet belangrijk vinden?**

R Nee, ik denk gewoon omdat je er niet aan denkt. Soms ben je zo druk bezig met een cliënt in de spreekkamer en dan komt de volgende cliënt en dan vergeet je soms gewoon dingen te verwijderen door de druk. Niet omdat je denkt dat het niet belangrijk is. Maar je vergeet het.

**O Ik ben er doorheen. Heb jij nog vragen?**

R Nee eigenlijk niet.

## Bijlage 10 – Interview respondent 10

**Interview 10 maatschappelijk begeleider – vrijwilliger   
  
O Onderzoeker   
R Respondent  
  
  
O Inleiding**

**O Namelijk, de eerste vraag: Waar denk jij aan als je hoort: het woord 'persoonsgegevens'?**R Dat is iets van jou, dat is een bezit, dat is van jou. Niemand moet dit weten. Het is jouw bezitting, zeg maar.

**O Over de informatie.**R Namen, DigiD, persoonsnummers, dat zijn allemaal jouw dingen. Ik heb kinderen. Ik weet nog steeds niet wat hun BSN nummer is. Dat is iets persoonlijks.

**O Dus persoonsgegevens is informatie over jezelf, wat alleen van jou is, wat niemand moet weten.**R Ja, wat niemand moet weten.

**O En als je kijkt in jouw werk of je te maken hebt met de persoonsgegevens van andere mensen, van cliënten. In hoeverre heb je daarmee te maken?**R Ik kijk naar de gegevens van andere mensen, onder begeleiding, met toestemming van mijn begeleider. Eerder, zeg maar, drie of vier jaar geleden was ik tolk en heb ik daar nooit naar gekeken. Tolken voor VVS dingen of bij de rode mappen ging ik nooit daar langs. Dat was mijn taak gewoon: wat zegt deze meneer. Van de cliënt naar de medewerkster vertalen. Ik vertelde met eerlijkheid. Maar na het tolken heb ik ook cliënten gehad en kon ik mappen inzien, dus had ik het recht om in hun gegevens te kijken. Je leest allerlei dingen: over de geboortedatum, kinderen, over hun situatie, over hun persoonlijke dingen en die dingen. Dus wist ik en weet ik hoe deze persoon is en hoe of wat heeft hij. Alleen onder begeleiding..

**O Jij hebt hiervoor gewerkt als tolk. Toen je werkte als tolk had je geen toegang tot het systeem, tot het digitale dossier, ook niet tot rode mappen dossiers. Toen je maatschappelijk begeleider werd, toen heb je de toegang gekregen om bij de gegevens te kunnen?**R Ik heb de gegevens met veel eerlijkheid behandeld en dat er nooit iets mee moet gebeuren.

**O Wat bedoel je met heel veel eerlijkheid?**R Alles wat in de mappen staat, blijft in de mappen. Vaak krijg ik brieven of iets, heb ik geen tijd, dan doe ik in de map. Tot volgende week of morgen. Papieren van cliënten laat ik nooit in het postvak of op de tafel of ergens. Nee.

**O Je laat de documenten van de cliënt in het dossier zitten?**R Ja, in het dossier.

**O oké. De dingen die je dan opslaat in het dossier, wat voor documenten sla je op?**R Bijvoorbeeld hun toeslagen. We moeten toeslagen aanvragen, een kopie maken van de aanvragen van de toeslagen voor inkomen.

**O Voor huur- en zorgtoeslag?**RJa we moeten altijd kopie maken.

**O Een kopie van?**R Van de toeslagen, zeg maar. Je bent daar ingeschreven, als nieuwkomer.

**O Dat ze toeslagen ontvangen?**R Krijgen. Bij aanvragen, daar is een datum. Dat is zeg maar, gedateerd. Bijvoorbeeld vandaag hebben we toeslag geregeld, dan moet ik dit uitprinten. Nu is het systeem van VVS, dan ga je dit schrijven. Maar vroeger moesten we dit uitprinten en stoppen in hun dossier. Want anders gaat onze begeleider zeggen: Hebben jullie dat gevraagd? Ja of nee?

**O hmhm**R Ja of niet. Je kunt daar zien of we dat hebben aangevraagd.

**O Maar dat was omdat er toen nog geen VVS was.**R Ja.

**O En nu? Hoe is het nu? Ik wil meer weten over de huidige situatie.**R Nu eigenlijk schrijf ik alles wat ik doe eigenlijk. Bijna alles. Ik neem alleen mijn token mee, geen rode mappen mee naar de afspraak. Ik open en probeer tegelijk te schrijven, wat heeft mevrouw van mij nodig.

**O Dus alleen de registraties schrijft u precies op, wat de cliënt nodig heeft en wat jullie hebben gedaan in jullie afsprak?**R Ja

**O En maak je dan een onderscheid in welke dingen je wel moet opschrijven en welke dingen je niet moet opschrijven? Heb je wel eens gehad dat je dingen niet moet opschrijven?**R Nee, nee. Ik doe alles bij elkaar. Een cliënt komt vandaag bijvoorbeeld met een vraag over zijn huur, en morgen met een vraag over een ziekenhuisafspraak. Daar ga ik geen verschil in maken. Waar ligt de grens van deze onderwerpen? Kunnen we daar schrijven en bij andere niet schrijven? Ik schrijf alles.

**O Als u alles opschrijft, maakt u ook kopietjes van documenten? Slaat u ook dingen op?**R Als bijvoorbeeld een nieuwkomer de contract van de huur en de inkomen, de b12 maken we. Voor de rest scan ik geen kopie, naast VVS.

**O Dus huurcontract en b12 van nieuwkomer uit het AZC, dat ze daar weggaan. En waarom slaat u deze twee documenten op?**R Ze zijn belangrijk. Belangrijke documenten. Dit moet eigenlijk staan in hun dossier, in het systeem.

**O Waarom?**R Er stond een balk, dat we document daar moeten in stoppen. En voor de rest..

**O oké, dus er is een keertje gezegd: je moet de huurcontract en je moet de b12. En u weet eigenlijk niet waarom?**R Nee.

**O Oké**.  
R Nee, vroeger hadden we dit handmatig gedaan. Bij elke contract, het origineel blijft bij meneer, de eigenaar. Maar de kopie stoppen we in het dossier, het rode dossier.

**O Maar waarom hebben we de kopie nodig?**R Ja, dat is alleen gewoon voor informatie, dacht ik. Dat zijn uh..

**O Gewoon om te bewaren?**R Om te bewaren. Of misschien hebben we nodig zijn adres, of voor toeslagen aanvragen of iets.

**O Maar hoe lang wordt het dan bewaard?**R Ik heb geen idee. Geen idee. Eerlijk gezegd, ik heb geen idee.

**O Hebt u weleens gehoord van 'need to know' en 'nice to know'?**R Nee. Dat is nieuw woord.

**O Ik heb.. dat is vanuit het privacy team van vluchtelingenwerk van heel Nederland eigenlijk. Ze willen dat iedereen die maatschappelijk begeleiding doet, of juridische begeleiding, maakt niet uit. Als je met dossiers werkt. Dat je altijd bedenkt als je iets gaat opslaan: "need to know" of "nice to know". Bij 'need to know' heb je dat echt nodig. Moet je dit weten? Moet je dit hebben? En 'nice to know' is het gewoon handig om dit document te hebben?**R Ah oke.

**O Begrijp je?**R Ja nieuw..

**O Bijvoorbeeld een polis blad van een zorgverzekering is dat 'need to know' of 'nice to know'? Heb je dat echt nodig? In de beginfase moet je een zorgtoeslag aanvragen. Dan heb je die polis wel nodig. Dan kun je zeggen: oke, dit heb ik wel nodig, dit sla ik op.**R Ja.

**O Kijk, een brief, een B12 bijvoorbeeld, in het begin is het nodig om een uitkering aan te vragen.**   
R ja in het begin is die nodig.

**O Als je dan kijkt na 2 maanden, als iemand al is gesetteld en de uitkering is al begonnen. Heb je die B12 dan nog nodig? Dan verandert die B12 eigenlijk van 'need to know' naar 'nice to know'.**R ohh oke.

**O Want je gaat er niet meer naar kijken.**RJe gaat het niet meer gebruiken.

**O Je gaat er niet meer naar kijken. Dan heb je eigenlijk dingen opgeslagen die je niet meer gebruikt. Dus ze willen bij elke keer als je iets opslaat: 'need to know' of 'nice to know' dat je die bedenkt. Dat is een tip om aan te denken als je wilt weten waar die grens ligt. Dat ze willen opzoeken vanuit vluchtelingenwerk.**R oke.

**O Dan heb ik nog een vraag over het delen van gegevens. We hebben het gehad over opslaan. Heb je weleens te maken met het delen van gegevens van cliënten?**R Met andere collega? Of andere instantie bedoelt u? Of?

**O Allemaal**R hmm

**O Waar denk je aan?**R nee heb ik nooit. Persoonlijk heb ik nooit met iemand.. hoogstens met collega's. Ja, af en toe kijk ik naar het meisje en wie is haar contactpersoon of zijn contactpersoon. Bijvoorbeeld, of ik weet het niet. Ging ik lopen naar haar, naar mijn collega, ik heb meneer I. En ik was net van plan hem in te schrijven bij college. Wil jij dat zelf doen? Of ga ik dat voor hem doen? Als zij gaat tegen mij zeggen: ja doe maar, ik ben druk. Dan ga ik met mijn token, en ga ik inloggen en ik ga daar in zijn gegevens. Dat is mijn cliënt niet? Ik ben geen contactpersoon van hem, maar toch.. dus deel ik.. Is dit een soort delen?

**O Dus delen met collega's is...**R Ja..

**O: Het is wel delen, want ik zeg tegen jou 'ik wil een opleiding doen en ik wil me inschrijven' en als je dan zegt tegen die collega 'ik heb deze cliënt. Wil jij het doen of zal ik het doen?'**R Altijd met mijn collega's. Als ik zie dat diegene die schijnt voor mijn neus, niet mijn cliënt is. Dan ga ik gelijk zoeken wie heeft spreekuur of iets. Over instanties. Delen gegevens met instanties. Wat ben ik gewend? Als ik alleen ben aan de telefoon: bellen over tsb, duo. Noem ik mezelf, wie ik ben. Ik bel namens mijn cliënte.' Als ze aan de andere kant van de telefoon horen 'namens van' ze zeiden: mevrouw, kunnen we meneer of mevrouw aan de telefoon hebben. Want we kunnen geen gegevens met jou delen zonder zijn toestemming. Dan zeg ik 'ja ja, ik heb hem hier aan de telefoon'. Vaak zet ik geluidsspreker aan. Ze begrijpen het ook, spreken Nederlands. Alleen maar 'ja ja ja'.

**O hij begrijpt het niet.**R Hahaha. ja ja ja. Weet je, denk jij dit is gegevens ook delen? De gegevens met andere instellingen?

**O Ja dit valt ook onder delen. Dus, om eventjes terug.. met collega's. Dan deelt u alleen gegevens als het een cliënt is dat niet van u is? En u wilt dat overleggen? Over eigen cliënten niet?**R Jawel jawel, af en toe. Nee, maar, ik ga alleen naar collega en ik ga mijn collega vertellen over mijn cliënt heb ik nooit gedaan. Alleen als ik niet aanwezig ben, als ik ziek ben ofzo. Dan komt mijn cliënte. Dan komen ze mijn cliënte helpen, ik heb voor hem dit gedaan, heb dit voor jou gedaan. Verder heb ik dat nooit. Mijn cliënten.. zomaar roddelen.. ik vind dit soort roddelen. Als ik mijn cliënten, als ik iemand over mijn cliënten ga vertellen. Dat is niet mijn karakter.

**O Dus de enige wanneer dit A: Oke, dan geven we even een korte samenvatting van wat we hebben besproken. We hadden het net over delen van gegevens. Als je deelt met collega's, dan deel je alleen als de cliënt niet van jou is en je wilt het overdragen aan je collega's of als jijzelf niet aanwezig bent en je wilt jouw eigen cliënt overdragen aan een andere collega.**R Ja.

**O En buiten het overdragen, deelt u geen gegevens met collega's?**RNee.

**O Oké. En over delen met andere instanties. We hebben het gehad over DSW, zorgverzekeraar. Als u die belt, dan vragen zij om de cliënt te spreken, omdat ze zoeken naar de toestemming van de cliënt.**R Ja.

**O Ik vraag me af.. dat is vanuit DSW. Dat zij zoeken naar de toestemming. Zoek jij zelf ook naar de toestemming van de cliënt?**R Jazeker. Als het gaat over mijn cliënt, hoe dan ook, van buiten of vanuit hier. Ik zoek altijd toestemming van mijn cliënt. Als DWS mij vragen stelt over de gegevens van mijn cliënt, ga ik eerst de toestemming van mijn cliënt schakelen. Dat geeft dan mij de toestemming dat ik kan vertellen over jouw medische, uh ziekte, iets van jouw privé dingen. Gaat hij tegen mij zeggen 'tuurlijk, ja doe maar', dan ga ik dat doen. Gaat hij tegen mij zeggen 'nee mevrouw, dit zijn mijn dingen'. Dus dan ga ik mijn excuses bieden aan degene aan de telefoon. Ik heb tussenpersoon, wie ben ik. Ik ben tussenpersoon tussen mijn cliënt die niet Nederlands kan spreken en tussen de instanties. Als echt iets heel groot is, af en toe ging ik stiekem naar mijn begeleider, zonder toestemming van mijn cliënt. Of hoe dan ook even over de vorige keer. Er was iemand die toen kwam er iemand in aanraking met politie. Ze zei 'dat hoeft niet'. Ik ging gelijk naar de teamleider, sorry. Wie ben ik?

**O De cliënt wilde niet dat het zo ..**R Hij wil dat hij bijvoorbeeld kan vertellen maar dat de politie dan zegt 'hij is dit en dat en dat'. Maar hij wil de reden niet aan ons vertellen. Of wat is de achtergrond van deze problemen en die dingen. Hij wil het alleen bij iemand kwijt, zonder dat de politie of iets er is.

**O Dus hij heeft iets gedaan?**R Ja, nee, ja. Ja, zeg maar.

**O Maar hij wil wel zeggen wat hij heeft gedaan, maar niet waarom hij het heeft gedaan?**R Ja..

**O En hij wil het alleen tegen jou zeggen?**RJa, soort van. Maar ik ging gelijk naar mijn begeleider toe. Wie ben ik? Waarom kom jij mijn hoofd vermaken/volmaken of moet je iets kwijt. Je bent mijn zus en zo.. Ik ben een zus van niemand, sorry. Ik ben hier vrijwilliger. Hier in dienst van een sterk team, hier in dienst van iemand die boven mij staat. Ik ga naar de teamleider, ik vertel erover, met alle punten en komma’s erbij. Sorry**.** Wie ben ik? Ik werk op basis 'wie ben ik'

**O Wat bedoelt u daarmee?**R Wie ben ik? Ik vroeg altijd aan mijzelf 'als iemand veel dingen bij me kwijt moet'. Waarom vertel je aan mij? En waarom wil je dat niemand daarmee bemoeit en wil je dat aan niemand anders vertellen?' Ik ben niet jouw mama of.. Ik ben hier contactpersoon, ik hoef niet .. het is een geheim, maar ik moet het kwijt aan mijn begeleider.

**O Heb je dan het gevoel dat sommige cliënten jou iets vertellen omdat ze dat de relatie met jou willen..**R nee nee. Niet in deze richting, niet in deze zin. Maar ik ben bang dat de situatie dan erger wordt. Als ik mijn mond dichthoud, dan gaat er misschien iets verkeerd of iets groot worden. Wie ben ik om mijn mond dicht te houden? Wat is mijn rol hierin, hier in te helpen? Mijn begeleider heeft geen tijd om deze mensen te helpen. Ik ben hier om hen te helpen, dus ik help hen in de zin dat ik straks terugga naar mijn begeleiders (naar een van de teamleiders) om te vertellen wat er gebeurd is. Maakt niet uit, sorry. Ik ben eerlijk. Maakt niet uit. Hij zei tegen mij: 'hou dit geheim'. Nee, nee.

**O Dat wilde je niet?**R Nee, nee. Ik vertel aan niemand, niet aan mijn collega, niet aan mijn dochter, niet aan mijn zoon, niet aan mijn broer, niet aan mijn zus, niet aan mijn buurvrouw, niet aan niemand. Als ik dit aan mijn begeleider vertel, voel ik me helemaal prettig.

**O Dus normaal gesproken zegt u niets over de cliënt, over de gegevens van de cliënt, maar in dit geval was het een situatie die best wel ernstig was.**R: Ernstig of zielig of noem maar. Zij is verkracht of dat soort dingen.. Zijn zielige dingen, maar dat houd ik niet bij mij.

**O Dus sommige informatie is te zwaar eigenlijk om voor je te houden?**R: Ja.

**O: En u zei twee dingen: Wie ben ik? Ik ben hier in dienst van een stichting. Dus u werkt namens een stichting.**R: Juist.

**O: Dus u vindt dat u eerder uzelf neerzet als medewerker van de stichting dan als een vriendin of wat hij dan ook nodig had?**R: Ja.

**O: En de rol die je hebt als maatschappelijk begeleider, vind je het gepaster om dit wel te melden, omdat dit wel een ernstige zaak is? En ook voor jezelf zei je, omdat je jezelf prettiger voelt als je het zegt. Want anders loop je rond met iets groots wat je geheim moet houden. En dat draag jij die bij.**R: Ja en dat hoeft niet. Ik vind het hoeft niet. Ik moet met een systeem werken, mijn eigen systeem. Wat is dit systeem? Alles wat met deze stichting te maken heeft, laat ik hier achter de deur. Als ik naar huis ga, ga ik met een andere jas. Niet met de jas van maatschappelijk werker. Ik doe mijn jas hier uit en ga met mijn eigen jas, met een leeg hoofd, naar huis. Daarom, je zegt net 'je bent druk..'. Weet je wanneer ik het druk krijg? Zodra ik hier ben. Maar ik heb jou eerder verteld over de situatie van gisteren. Toen heb ik het wachtwoord van "samenwerking" meegenomen, niet in de zin van 'ik moet dat doen'. Maar ik had geen tijd om dat voor haar hier te doen. En ze heeft een lekkage. En heeft grote problemen thuis met water. Dat was op vrijdag. Ze heeft mij op vrijdag gebeld. Op het laatste moment heb ik met veel moeite met dit systeem, maar lukte niet. Vaak lukt het niet om te loggen, ik weet niet waarom. Heeft het te maken met drukte of was ik sneller of iets. Maar ik heb haar toestemming ook gevraagd eigenlijk, maar niet van de teamleider. Haar toestemming heb ik zeker. Ik zei tegen haar 'Wil jij dat ik dit huis voor jou ga doen? Ik ga het proberen'. 'ja ja, natuurlijk'. Ik heb ook deze twee gegevens als wachtwoord niet erg gevonden. Ik heb deze gegevens voor samenwerking.

**O: Ah voor samenwerking?**R: Ja, voor wachtwoord en inlogwoord.. uhh hoe noem je dat?

**O: Gebruikersnaam.**R: Gebruikersnaam. Dat is algemeen voor reparatie. Ik ga niet iets voor haar voor de bank of voor DUO of IND regelen. Ik doe dat nooit. Maar voor de reparatie en ook voor haar situatie, want bij de douche komt zeg maar water uit het riool. Dusja, zaterdag en zondag werken ze sowieso niet.

**O: Oké, dus u had een cliënt en die had een probleem met het water thuis en toen had u geprobeerd om het op te lossen en een afspraak te maken voor reparatie.**R: Ja.

**O: Dat was toen niet gelukt op vrijdagmiddag.**R: Ja..

**O: En toen was er geen tijd meer om dat af te maken?**R: ja

**O: Toen heeft u toestemming gevraagd aan de cliënt om de gegevens van de woningbouw mee te nemen?**R: Ja.

**O: En om thuis verder te gaan? Heeft u thuis ingelogd en die afspraak gemaakt? En vandaag gebeld met het antwoord dat ze vandaag nog langskomen op maandag?**R: Ja.

**O: En u zei van het is niet zo dat u gegevens hebt meegenomen van de bank of van DUO; het gaat om inloggegevens van de reparatie. En ook omdat het belangrijk is dat die douche weer kan werken.**R: Ja. Misschien heb ik niet met urgentie gebeld om dit te regelen. Maar met urgentie krijg je extra kosten. Urgentie van reparatie.

**O: Oh oké, ja..**R: Daarom heb ik gergeld dat ze normaal ehh.. En dat is wat het is in de samenwerking. Samenwerking nu is lastig..

**O: De woningbouwsamenwerking?**R: Ja. Woningbouwsamenwerking is ernstig en lastig. Je gaat bellen om acht uur of om twaalf uur. Ze gaan sowieso tegen jou zeggen: 'ga maar met wachtwoord en gebruikersnaam inloggen'. En daar, kijk, met Eritrese mensen heb ik hier echt moeite mee. Ze nemen de wachtwoorden niet serieus. Ze gooien het vaak weg. Dus ik..

**O: Je begint elke keer opnieuw.**R: Opnieuw. En niet weer telefoon. Je moet langs hun bureau, zeg maar langs hun kantoor gaan..

**O: Voor die wachtwoorden?**R: Ja, wachtwoorden op papier. Oké, dit is ook een beetje een probleem in de handelswijze waarop je die afspraken kunt maken. Het moet allemaal digitaal en met wachtwoorden, maar de cliënten zijn niet zo handig mee

**O: De clienten zijn niet handig met de wachtwoorden bewaren?**R: Ja.

**O: En bewaar jij dat dan voor ze? Die wachtwoorden?**R: Bij een aantal van mijn cliënten wel

**O: hmhm**

R: Als zij dat willen. Maar als ze niet willen, dan niet.

**O: En als ze dat willen, vraag je ze dan? Van 'zal ik het opslaan?' of doe je het zelf? Hoe gaat dat?**R: Ja, ja. Ik vroeg vaak aan ze 'zal ik dit bewaren?' - 'ja ja, je moet dit bewaren, want jij gaat voor ons bellen. Jij bent diegene die voor ons gaat communiceren.' Dus bewaar ik vaak met samenwerking. DigiD dat mag niet. DigiD heb ik nooit iets bewaard. En wat nog meer? Bankrekeningen of iets van die dingen nooit. Behalve die kleine dingen van samenwerking bewaar ik wel. Ze zeiden vaak 'jij bent degene die ons gaat bellen, dus bewaar maar. Ik raak het kwijt of iets. Of beter om het in mijn dossier te stoppen dan meenemen naar huis'.

**O: Je bewaart ze voor sommige cliënten als ze het zelf willen, omdat het makkelijker is omdat jij toch al degene bent die de afspraken moet regelen.**R: Als ze een samenwerking hebben als coöperatie.. wat je weg wilt gooien is makkelijker. Ik zei vaak 'kom eens alsjeblieft tussen 9 en 12 uur. Dan kunnen we daar bellen en hun bereiken om jouw situatie te vertellen. Maar voor samenwerking..

**O: Dus je maakt ook wel onderscheid in hoe moeilijk het is als ze het kwijtraken? Hoe moeilijk is het dan om het weer terug te krijgen?**R: Ja.

**O: En bij water gewoon is het makkelijker, dus dan ga je het niet opslaan. Maar bij samenwerking is de procedure moeilijker om de nieuwe inloggegevens te krijgen. Dus kan kies je er wel voor om het op te slaan? Om het zelf te bewaren?**R: Ja. We waren het in hun dossier.

**O: Oh, oké. Doe jij ook eerst de huisvesting? Met nieuwe cliënten?**R: Nee, misschien heb ik dat één keer gedaan.

**O: Heb je weleens gewerkt met toestemmingsverklaring? In het begin als nieuwe cliënten hier komen?**R: Ja.

**O: Dan moeten ze altijd een toestemmingsverklaring tekenen.**R: Ja.

**O: Heb je dat weleens gedaan?**R: Eén keer.

**O: Eén keer?**R: Want mijn cliënt was mijn cliënt toen.

**O: Hoe ging dat met die verklaring?**R: Twee of drie jaar geleden heb ik dat gedaan.

**O: oh, dat is lang geleden?**R: Ja, ja..

**O: Oh nee laat maar. Dan gaan we verder naar het volgende. Dan wil ik het even hebben over VVS.**R: Ja.

**O: Toen u was begonnen in VVS.. want hoe lang doet u de maatschappelijke begeleiding?**R: twee jaar.

**O: Twee jaar, oké. Oh dus twee jaar geleden was VVS net nieuw, denk ik.**R: Ja, net nieuw ja.

**O: In het begin, als je je aanmeldt, alle nieuwe medewerkers hebben een...**R: Het systeem was makkelijk, makkelijk. We loggen met uh.. in het eerste krijg je jouw naam en je code. Wachtwoord. Jouw naam en je wachtwoord.

**O: Hmhm, ja.**R: Maar daarna in het nieuwe systeem moet je een token hebben. Een token. Als je niet snel schrijft, verdwijnt het weer en moet het weer opnieuw.

**O: Dus het is echt eventjes wennen aan het nieuwe systeem?**R: Jaa..

**O: En kun je je ook herinneren in het begin, toen je voor de allereerste keer inlogde? Op VVS dan krijg je zo'n pop-up met de richtlijnen van VVS. De regels en richtlijnen die je moet lezen en dan moet je akkoord geven.**R: Ja.

**O: En dan pas mag je beginnen in VVS. Ja? Kun je dat herinneren?**R: Ja. Maar wat ik daar heb opgeschreven, heb ik ook niet.

**O: Nooit gelezen?**R: ... (dit kon ik niet verstaan)...

**O: scrollen scrollen scrollen en klik.**R: En geef ik akkoord.

**O: Oké. En heb je daar over nagedacht? Waarom heb je dat toen gedaan? Met welke reden?**R: Dat is kwestie van tijd. Het ligt ook aan de taal. De taal die ze gebruiken was moeilijk toen en nu is het beter geworden bij mij. Maar toen was ik niet zo goed als nu. Ik heb het gewoon zoals ik krijg bij telefoon van cookies.

**O: Ja, ja ja. Dan ga je akkoord.**R: Al die informatie.. ik ga alleen akkoord als het moet.

**O: Net als algemene voorwaarden daar.**R: Ja, algemene voorwaarden.

**O: Je gaat gewoon akkoord?**R: Ja.

**O: Je zei net 'kwestie van tijd'. Maar ook van taal?**R: Ja, ook van taal ja. Ze gebruiken moeilijke taal. Ik kan die zin niet goed lezen, maar het is meer vanwege tijd. Ik heb het behandeld als een cookie. Zoveel keer klikken en klaar.

**O: Hmhm**R: Algemene voorwaarden, ja ik weet het, het is iets privés.

**O: Hmm, dus een beetje tijd, maar ook een beetje taal. Dus je denkt "ik weet het wel".**R: Ik weet het al. Dus ik geef daar niet heel veel aandacht aan.

**O: Dus dat was dan een moment dat het heel snel ging, hè?**R: Ja.

**O: Stel dat je er nu echt over na zou denken van: zal ik het lezen of niet? Ga je het dan toch lezen? Of denk je nu ook nog van "ik weet het toch wel"?**R: Nee, jawel, jawel. Graag nu opnieuw lezen, want wat staat daar toen?

**O: Oké, maar wat maakt het verschil? Waarom u het toen niet heeft gelezen en nu wel wil lezen?**R: Ja, wat maakt het verschil? Vroeger opende ik niet vaak VVS, werkte niet veel met de token en had ik alleen de rode map nodig. Die neem ik mee en breng ik terug. En af en toe schreef ik, maar nu niet meer. Ik heb nu al twee maanden of meer geen rode mappen gebruikt.

**O: Dus sinds kort dan, doe je dat met VVS?**R: Ja.

**O: Ooh dus in de periode werkte u nog niet veel met VVS?**R: Jawel, dat deed ik. Maar dat was meer als samenvatting. Ja, heb ik tijd, dan ga ik dat doen. Heb ik geen tijd, dan ga ik dat niet doen.

**O: Hmmmm. Het was dus ook een beetje het idee wat jij had over VVS, dat jij VVS zelf niet zo belangrijk vond?**R: Soort van. Niet belangrijk, maar eigenlijk is het een samenvatting. In ieder geval, wat belangrijk voor mij was, is de hulp zeg maar. De hulp snel voor mijn cliënten. Gaat dit hem helpen? Heeft hij extra papier? Heeft hij een vraag? Dan ga ik rennen naar de teamleider en vraag om de oplossing.

**O: VVS is bijzaak, zeg maar?**R: Ja, dat is bijzaak. Je hebt de goede ....... gevonden.

**O: Oké.**R: Maar nu niet meer. Nu gebruik ik geen rode mappen. Nu loop ik alleen met die uhhh.. apparaten.

**O: Token**.  
R: En nu heb ik geleerd om na te gaan wat een andere collega samengevat heeft of wat hij eerder heeft gedaan.

**O: Dan kun je dus alles teruglezen?**R: Ja.

**O: Oké, dus het is ook een beetje.. U bent gegroeid in het gebruik van VVS.**R: Ja, ja.

**O: In het begin was VVS ook nog een beetje nieuw.**R: Het belang dat nu de VVS heeft gekregen in ons werk..

**O: Is nog groter geworden..**R: heeft ook effect, uhh impact voor.. Persoonlijk, hoe en tot waar ga ik privé?

**O: Het is ook een puntje van ontwikkeling. Nu dat VVS belangrijker wordt, kun je er echt niet omheen en moet je wel leren hoe je ermee om moet gaan.**R: Yes.

**O: En nu beginnen dit soort dingen allemaal beetje op te komen.**R: Yes

**O: Maar je werkt nu als maatschappelijk begeleider twee jaar, maar je bent hier bij de locatie al heel lang.**R: Heel lang.

**O: Je hebt daarvoor bij een taalcentrum..**R: Ja ik ben nog steeds bij het taalcentrum.

**O: En daarvoor vrijwilliger**R: Vrijwilliger. Nog steeds vrijwilliger, geen betaalde kracht. Zes jaar..

**O: Hoe lang doe je dit?**R: Zes jaar. Met vluchteling zes jaar. Met ‘Vele Vlaardingers, één huis’ samen negen jaar.

**O: Ohja. Want eerst alleen bij** ‘Vele Vlaardingers, één huis’R: ‘Vele Vlaardingers, één huis’ samen met vluchteling in de activiteiten en de koffie ochtend en al die multiculturele avonden. Die deed ik samen met vluchtelingen. maar daarna de scheiding van de zeg maar ‘Vele Vlaardingers, één huis’ in huis, is weg. Heb ik gesolliciteerd bij uhh.

**O: Vluchtelingenwerk?**R: Vluchtelingenwerk ja, en zij hebben mij geaccepteerd als tolk.

**O: Ik heb eigenlijk een vraag over de inwerkperiode.**R: Ja.

**O: En dit gaat nu over maatschappelijk werk en ik denk dat we nu maatschappelijk werk - periode moeten aanhouden.**R: Ja, drie jaar.

**O: Dat is drie jaar?**R: Drie jaar, met tolk zes jaar. Als tolk werk ik zes jaar.

**O: Als we kijken naar maatschappelijk werk, toen je maatschappelijk begeleider werd. Bij het inwerken, welke informatie heb je gekregen over privacy?**R: Formulier van contracten. Toen heb ik een contract van vrijwilliger/vrijwilligerswerk ondertekend. Daar stond een pagina over de privacy dingen.

**O: Was dat de geheimhoudingsverklaring?**R: Ja.

**O: Ja, die heb je getekend?**R: Ja, dat heb ik.

**O: Deze (pakt formulier erbij). Dit is de geheimhoudingsverklaring.**R: Ja. Dit is hem, dit heb ik ondertekend.

**O: Heb je dat net als de "cookies" gewoon getekend?**R: Nee, nee, dit niet. Ik heb een kopie gehad en het origineel blijft bij de teamleider. De kopie heb ik mee naar huis genomen. Dat heb ik langzaam gekeken en gelezen. Samen uiteindelijk met mijn dochter gelezen.

**O: Dus u heeft het wel rustig doorgenomen thuis?**R: Ja, ja.

**O: Heeft u nog andere dingen gezien?**R: Uhhh

**O: Nog andere informatie?**R: Nee, daar stond alleen het aantal uren op en onder welke persoon ik ben begeleid. Dat is de teamleider

**O: Hmhm**R: Nee nee, dat is de enige.

**O: Dit is de enige over privacy qua papieren?**R: Qua papieren.

**O: Heeft u nog informatie gehad, misschien mondeling of een training?**R: Jazeker.

**O: Of een cursus?**R: Jazeker, mondeling via de teamleider. Dat is tijdens ons eerste gesprek, toen ik hier had gesolliciteerd. Ze kent mij. Maar ze heeft het woord gepakt en de hele tijd was zij aan het praten: 'wie zijn dat en wie zijn dat en je moet dat doen en dat doen. En je moet niet dat en dat en dit en dit'. Dus had ik goede oren aan haar gegeven. Toen heb ik goed geluisterd naar haar. Ze zei bijvoorbeeld: 'ja we zijn hier, alle cliënten zijn hetzelfde. Er is geen verschil tussen cliënten. Ze zijn allemaal gevlucht. Uit welke landen maakt niet uit, welke rassen maakt niet uit. Voor ons is het belangrijk dat ze hetzelfde worden behandeld. Verder, met het land of ras hebben wij niks mee te maken. Dat moet echt hier hen vragen, echt hier zijn, hier blijven. Ik heb nooit van iemand gehoord of geklaagd of dat de teamleider tegen mij heeft gezegd 'jij hebt het fout gedaan of in deze domein heb je iets gelekt of iets'. Nee nee.

**O: Hmhm**R: Ik heb me altijd gehouden aan wat geheim is, is geheim, wat privé is, is privé. Wat persoonlijk is, is persoonlijk. Ik zei het net tegen jou: alleen als het gaat over de afwisseling van de cliënt, die heeft ander contactpersoon dan mij. Maar voor de rest van mijn cliënten heb ik nooit aan iemand durven te vertellen. Want ik vind, dat is een beetje roddelen. Sorry.

**O: Hmm**R: Als ik naar mijn collega ga, die is maatschappelijk werkster en ik praat over mijn cliënt, nee. Wel ga ik naar mijn begeleiders. Dan ga ik daar echt heel veel praten.

**O: Lekken?**R: Ja, heel veel dingen lekken en kan ik daar kwijt. Maar

**O: Leidinggevende is uitzondering?**R: Ja, ja. Maar van mijn collega's lek/weet ik nooit.

**O: Dus je hebt informatie gekregen. De geheimhoudingsverklaring op papier?**R: Ja.

**O: En een gesprek met de teamleider heeft deze dingen uitgelegd over dat je informatie niet mag delen.**R: Grenzen. Waar liggen de grenzen van mij..

**O: En over.. waar liggen de grenzen? Was dat dan over de grenzen tussen jou en collega's of tussen jou en je eigen familie? Of tussen VVS en cliënt?**R: Nee, nee, de grens van mij in mijn werk als maatschappelijk begeleider. Waar liggen mijn grenzen?

**O: En in welk werkgebied dan? Hebben jullie het daar ook gehad over VVS bijvoorbeeld?**R: Ja, maar dat was nadat ik getekend heb, hoe kan ik inloggen, moet ik vaak samenvatting doen aan het einde van de middag. Heb je geen tijd, dan morgen alsjeblieft doen. Heb je geen tijd, dan de volgende keer. Maar niet vergeten wat je hebt gedaan. Doe maar een samenvatting. Maakt niet uit: kort of groot.

**O: Dus dat ging meer over het gebruik van VVS en niet per se over de privacy?**R: Nee.

**O: Uh, binnen VVS.**R: Nee.

**O: oké, oké. Is er nog wel iets wat je zou willen krijgen in de inwerkperiode? Iets wat je denkt 'ik heb toch iets gemist'?**R: Werkperiode bedoelt u..

**O: Inwerkperiode, toen je begon als maatschappelijk begeleider, zeg maar.. ofja je werk als maatschappelijk begeleider.**R: Ja, ja. Mis ik ook voorlichting, vier voorlichtingen eigenlijk. Bijvoorbeeld omgaan met gefrustreerde clienten. De cliënten kijken naar jou als een vijand, niet als een hulpmiddel die hen helpen. Hierin wou ik graag een voorlichting eigenlijk, een soort training hebben over dit soort dingen.

**O: Om om te gaan met cliënten?**R: Ja.

**O: Gespreksvoering?**R: Gespreksvoering is makkelijk. Maar iedere situatie, kijk een cliënt is getraumatiseerd, die zijn helemaal (fluitgeluidje)..

**O: Dus ook een beetje psychische begeleiding?**R: Ja, ja.

**O: Oké.**R: Wij hebben die af en toe één keer per maand. Wij noemen dat intervisie.

**O: Hmhm.**R: In mijn mening, eerlijk te zeggen.. Intervisie heeft geen nut voor mij.

**O: hmm hm**R: Ligt aan de persoon die geeft intervisie of ligt aan intervisie. Of aan het programma. Ik leer daar bijna niets. Ik heb niets daar geleerd, behalve luisteren, 'ja' zeggen.

**O: Wie geeft dat dan, die intervisie?**R: Een oude vrouw, ik weet het niet. Dit is een oude vrouw.

**O: ooh, een vrijwilliger?**R: Ja, ik weet het niet. Dat is een systeem van

**O: Heb je daar wel eens feedback opgegeven? Dat je eigenlijk niet zoveel leert?**R: Nee.

**O: Kun je dat proberen? Als ze niet weten dat het niet werkt, dan kunnen ze ook niet verbeteren of veranderen.**R: Ik wil graag een training. Als je 1 dag of twee dagen, drie dagen of één week ergens bezig en getraind 'hoe kun je met..' weetje, vluchten is echt een...

**O: Specifieke doelgroep**R: Een kritiek. Een criteria. Dat is een groep, vroeger waren het er heel veel. Kijk eens, ik had net iemand aan de telefoon die heel veel, die is beledigd.. Beledigd?

**O: hmhm**R: Beledigd door zijn docent van inburgering.

**O: Hmhm**R: Vrijdag hij was hier aan het trailen/trainen. Nu vandaag hij zei 'als zij die docent niet aan mij schriftelijk of mondeling tussen alle cursisten excuses aanbied, ga ik echt iets doen'.

**O: Wow, oké.**R: Dus hoe kan ik met deze situatie omgaan?

**O: Dus je vindt dat er wel wat meer begeleiding zou moeten zijn in het omgaan met specifieke situaties? Waarin dingen anders kunnen?**R: Ja, wij zijn vrijwilligers. Er komen ook stagiaires.

**O: Hmhm.**R: We hebben ook heel veel stagiaires. Ze worden voor- of ik weet het niet, niet goed georiënteerd. Niet in de zin van wat moeten ze doen, maar HOE moeten ze doen.

**O: Ja**R: Niet wat moeten ze doen, maar HOE moeten ze doen.

**O: Daar zou je meer begeleiding in willen hebben?**R: Ja.

**O: Als je bekijkt naar.. Ik ben echt opzoek naar de informatie over privacy en hoe je moet omgaan met gegevens. Dat is ook niet wat moet je doen, maar hoe moet je doen. Hoe moet je de gegevens opslaan? Hoe moet je de gegevens verwerken? Hoe moet je die gegevens delen? HOE? Heb je daar ook informatie over gehad?**R: Ik heb geen idee. Dat is alleen wat kan van mijn soort ontwikkeling. Dan probeer ik alleen 'zo is goed', 'nee gaat niet'.

**O: Dus je gaat zelf een beetje inschatten eigenlijk?**R: Inschatten van mijzelf.

**O: Over hoe je om moet gaan met gegevens van cliënten? Hebben we het nog over hetzelfde? Omgaan met gegevens?**R: Nee met gegevens niet, maar VVS is meer de vraag HOE, hoe kan ik omgaan met?

**O: Gewoon het.. Bedoel je dan het gebruik van het systeem?**R: Nee, over privacy.

**O: Hoe je moet werken volgens de privacyregels?**R: Privacyregels.

**O: Oké. Dus privacy binnen VVS, daar zou je meer informatie willen hebben binnen de inwerkperiode?**R: Ja.

**O: Oké. Oké, ik heb een stukje van het privacy protocol van regio zuidwest. Dit is de protocol (geeft folder).**   
R: Ja, ja.

**O: Het is best wel dik, het zijn 17 pagina's. Dus wat ik heb gedaan is dat ik een hoofdstuk hier heb uitgehaald, wat ik denk dat het belangrijkste is voor jullie. Want dit gaat echt om de dagelijkse.. Het heet 'Praktische richtlijnen voor omgaan met informatie'. En het gaat echt over dingen die je..**R: Dit is het begin?

**O: Ja, hier is het begin.**R: Ah, oké.

**O: Dat is dezelfde als..**R: Die heb ik gehad.

**O Had u hem wel doorgelezen?**  
R Jawel, heb ik gelezen.

**O Dat is goed. Dus dan wil ik deze graag doornemen. Het zijn volgens mij 13 of 14 puntjes. En dan wil ik even weten per stuk hoe jij het doet en hoe je erover denkt.**R: Dat is goed, ja.

**O: Oké, punt 1: 'Begeleid altijd bezoekers'. Je hebt hem al gelezen. Wat kan je daarover zeggen? Over bezoekers begeleiden op locatie? Qua ruimte?**R: Vorige locatie was beter. Deze is geïmproviseerd.

**O: Hoe was de situatie daar?**R: Daar was beter qua veiligheid, gelegenheid. We hadden daar een kamer. Hier is het geïmproviseerd. De cliënten weten vaak niet waar ze kunnen zitten. De cliënt zit hier heel ver weg van mij. De tafel staat anders.

**O: De tafel is toch net als deze tafel?**R: Nee, dat is anders. Dit is rechthoekig. Hier is het twee tafels.

**O: Op de vorige locatie. Laten we even teruggaan naar vorige locatie. Je zei dat het beter was daar. Bedoel je de spreekkamers of de wachtruimte?**R: Nee alleen, spreekkamers. Ze waren daar beetje goed geregeld.

**O: Als je kijkt waar de wachtkamer, spreekkamer is en waar de cliënten lopen. Hoe is het dan?**R: IK vind het daar makkelijker dan hier. De cliënt was hier ergens, ergens aan het zoeken. Hij wachten, ik wachten. Daar is beter geregeld dan hier.

**O: Hoe is het daar? Wat vind je daar goed?**R: Veilig. De teamleider kan ons allemaal zien daar. Het is overzichtelijk.

**O: De kantoorruimte van de medewerkers is overzichtelijk.**R: Ook de spreekruimtes. Als iemand gaat schreeuwen, dan zie je dat daar. Maar hier niet. het is een kwestie van veiligheid.

**O: Dat kantoor was rechthoekig. En waar de teamleider zat in de hoek, had ze overzicht over de spreekkamers en wachtruimte. En hier is het een beetje een rond kantoor, rare vorm. En de teamleider zit beetje in het midden eigenlijk. Ze heeft minder overzicht, want de spreekkamers zitten op dezelfde rij als het kantoor. Dus je kan niet zien wat er gebeurd in de andere kamers.**R: Ja, ja, klopt.

**O: Oké, als jij een afspraak hebt met de cliënt en het is tijd. Ga je dan die cliënt ophalen in de wachtkamer of hoe werkt dat?**R: Hij wacht op mij. Vaak begin ik gelijk. Als ik aan de telefoon ben, dan geef ik een signaaltje van 'nog 5 min wachten'. Daarna ga ik naar hem toe 'volg mij aub, wij gaan ergens zitten'. We maken een rondje om te kijken welke ruimte over is. Het is geïmproviseerd hier.

**O: Het is ingedeeld op afsprakenlijst?**R: Nee, daar houden we ons niet heel vaak aan. Lenie heeft kamer 3, maar die gaat vaak naar de eerste kamer.

**O: Dus als de cliënt zich meldt, dan geef je even een seintje van 'hey, ik kom er zo aan'. Als je dan klaar bent, dan loop je naar hem toe en gaan jullie samen naar de spreekkamer? Of samen zoeken naar een spreekkamer. Dan gaan jullie samen in de spreekkamer, dan heb je je gesprek gehad en ben je klaar. En dan?**R: Voor vervolgafspraak neem ik hem mee naar de balie of tegen hem zeggen ´kijk eens, andere afspraak´. Of anders ´dag, tot volgende keer´.

**O: Bij de vorige locatie hadden we een spreekkamer binnen in het kantoor. Hoe ging dat als je een afspraak met een cliënt hebt daar?**R: Wij gaan samen. Af en toe 'kom binnen'. We gaan samen naar de spreekkamer. Na het gesprek neem ik hem mee naar de deur en zeg gedag. Voor nieuwe afspraak, moet hij buiten de deur een nieuwe afspraak maken bij de balie.

**O: Dus als je klaar bent met de afspraak, dan loop je met hem mee naar de deur. En als hij nog een afspraak wil maken, dan moet hij wel eventjes buiten het kantoor aan de balie gaan staan? Dan mag hij niet binnen blijven staan?**R: Nee, nee. Dat mag niet. Je krijgt een blik van de teamleider en dat wil jij niet zien.

**O: Je weet dat het niet de bedoeling is en let daar op?**R: Ja ja. Ook hier. We hebben hier een functie van taalcentrum. Vorige week had ik een afspraak met het taalcentrum. En alle kamers waren vol. Waar moeten we gaan zitten? Met de cliënten? Ofja de mensen die extra Nederlandse les willen. Dus in het kantoor, aan de eettafel, hebben we gezeten. Dus geïmproviseerd. Dat is niet handig, dat is niet de bedoeling.

**O: Maar dat is een kwestie van planning?**R: Planning ja. Maar iedereen houdt zich aan de agenda van maatschappelijk werk, maar niemand houdt zich aan de agenda van taalcentrum en inburgering. Dat is een blauw mapje in de bak daar.

**O: Maar misschien is het een idee dat als jullie een afspraak hebben, je het ook op die kaart zet? Die spreekkamer kan worden, die moet worden weg gekruist. Je kan niet met cliënt in het kantoor zitten met andere collega's.**R: Ik vind het raar. Twee agenda's in hetzelfde kantoor. We hebben taalcentrum en we hebben maatschappelijk werk. Maar voor agenda is elke agenda. Het zou één agenda moeten zijn.

**O: Heb je dat wel eens gezegd?**R: Nee, wie ben ik?

**O: Nou, je bent medewerker hier. Je mag best wel zeggen 'hey, ik heb een idee. Kunnen we het misschien zo en zo'. Als ze zeggen 'ja, is goed, gaan we doen' of ze zeggen 'nee, beter niet'. Je hebt niets te verliezen, toch?**R: Vroeger hadden we een collega als secretariaat. Maar nu, die collega kan niet de hele dag komen werken. Vrijwilligers hebben we in de ochtend en in de middag. Hoe kun je aan al deze mensen leren dat er twee agenda's zijn?

**O: Ze moeten het leren, want he gaat wel mis.**R: Vaak moet ik zeggen 'dit is hier, dat is dat, dit moet zo'. Je moet het allemaal uitleggen. Je hebt voor maatschappelijk werk en taalcentrum andere agenda.

**O: Het is echt niet raar als jij degene bent die zegt dat er iets moet veranderen. Je hebt een idee, doe er mee wat je willen. 'misschien kunnen we kijken naar de agenda om het beter te maken'.**R: Oké.

**O: Oké, dan gaan we weer terug naar privacy. Punt 2: 'Zorg voor een 'clear screen' en een 'clean desk'.' We beginnen bij ‘clear screen’. Dat betekent dat je de computer vergrendelt als je afspraak hebt, als je opstaat van je werkplek. Wat vind je daarvan?**R: Ik vind het heel goed. Vroeger let ik daar niet heel erg op. Nu, door de teamleider ook, zij heeft mij gewaarschuwd. Wij downloaden bijvoorbeeld inkomen van meneer X uit 2015. Dat heeft hij nodig om ergens heen te gaan. Dan blijft het document op het bureaublad. Wij krijgen veel documenten: inkomen, bankgegevens. Vroeger lette ik niet erg op. Maar door mijn collega’s en teamleider wel. Mijn collega zei dat veel moest worden verwijderd. Het moet clean zijn, alles van bureaublad.

**O: Geen documenten van cliënten op je bureaublad.**R: Nee. Alles moet je weggooien.

**O: Oké, dus je hebt geleerd dat documenten, die je downloadt, je niet mag laten staan op het bureaublad.**R: Nee. Vroeger wisten ze dat niet.

**O: Nu je het hebt geleerd, doe je dat altijd?**R: Ja, doe ik ook vaak voor andere collega's. Zodra ik iets zie van PDF wat niet van mij is, dan verwijder ik het.

**O: Er wordt ook gesproken over het vergrendelen van de computer. Dus niet uitloggen, maar even een slot er op. Als je terugkomt, moet je je wachtwoord invullen. Wat vind je daarvan?**R: Nee, voor spreekkamers had ik het. Ze hebben een systeem om in te loggen in de spreekkamers.

**O: Maar het gaat om je eigen bureau hè.**R: Van mijn bureau laat ik het altijd open.

**O: Wat vindt u ervan, dat u het eigenlijk dicht moet doen? Eigenlijk vergrendelen?**R: Maakt mij niet uit. Het is beter, het is een goed idee. Maar voor hier, voor spreekuur, vind ik vreselijk. Voor mijzelf, op eigen werkplek is prima. Maar ik weet niet hoe het moet.

**O: Dus je zal het wel doen, maar je moet het wel leren?**R: Ja, ja.

**O: Zal ik laten zien hoe het moet? Het is wel spreekkamer, dus is beetje irritant. Straks moet iemand weer inloggen hier.**R: Oké.

**O: Kijk, hier staat 'sessie vergrendelen', als je daarop klikt, log je uit. Een collega heeft hier ingelogd, zij moet hier het wachtwoord invullen om computer open te maken. Dus als hier iemand komt, die er eigenlijk niet in mag, dan kun je niet zomaar achter iemands computer zitten.**R: We hebben nooit een probleem gehad met dit soort dingen.

**O: Hier wordt gezegd 'eigenlijk als je dit doet, is het beste'. De teamleider zelf, heeft dit ook nog nooit gedaan. Het is aan de teamleiders om te bepalen 'we gaan dit doen of we gaan dit niet doen'. Maar ze zeggen dat het het beste is om het wel te doen. Dus als iedereen het uit zichzelf doet, is het het beste. Hiermee kun je voorkomen dat mensen in je computer gaan, die eigenlijk geen toegang hebben tot de computer.**R: We hebben nooit iemand die is bij mij. Ik durf niet om naar mijn collega te gaan hiervoor. Het is een kwestie van wennen. We zijn gewend zo dat iedereen op zijn plek zit, met eigen dingen bezig zijn. Het is wel een goed idee. Voor mij is het goed idee. Ik zit niet vaak op mijn plek, ben ik kwijt in de spreekkamer.

**O: Je zei net dat we dat eigenlijk niet doen. Ik zou het eigenlijk niet durven, maar je vindt het wel een goed idee. Waarom?**R: Je hebt mij een gevoel gegeven. Mijn computer is aan, daar kan iedereen nu.. maar is nooit zo. Maar is veilig.

**O: Je denkt niet dat het snel zou gebeuren dat iemand erin gaat. Maar als je het toch doet, heb je veiliger gevoel?**R: Yes.

**O: Dus voor zekerheid ga je het doen? Ga je het nu doen ook?**R: Zeker weten (Gelach).

**O: Oké, dus je zou het niet erg vinden om het elke keer te doen? Niets iets vervelends?**R: Nee. Is leuk en goed om te weten.

**O: Het tweede gedeelte is 'clean desk'. We hebben het er net al over gehad dat je zei dat je papier op je bureau achter laat. Onder ‘clean desk’ zeggen ze ook dat je al de printjes gelijk uit de kopieerapparaat haalt. Dus als je bijv. bankpapieren uitprint.**R: Ja ja, ik print alleen uit wat de cliënt nodig heeft om mee te nemen. Of voor mijn collega daarachter laten. Maar eigenlijk deed ik scannen. Als iemand een aantal papieren heeft meegenomen. Maar de begeleider is ziek. Dan ga ik niet zeggen tegen hem 'ga maar weg, tot volgende week'. Ik neem zijn papieren mee, scan en gestuurd naar e-mail van die begeleider. En daarna papieren weer terug aan de cliënt.

**O: Maar wat ze zeggen bij printen. Als je bijvoorbeeld met de cliënt in de spreekkamer zit en je hebt bankafschrift uitgeprint. Als het daar uit de printer komt, het zijn gegevens, zijn privé gegevens. Dan hebben anderen daar ook weer inzage toe. Hoe is dat in jouw werk?**R: Mijn cliënten gewend dat ik elke 2 min uit de deur loop. Ik haal het gelijk uit de printer. Adressen bijvoorbeeld, hij wil naar Apeldoorn ofzo. Hij wil naar AZC Assen. Dan zocht ik voor hem waar hij naar toe moet. Een routeplanner.

**O: stel, je hebt route planner uitgeprint voor hem in de spreekkamer en je gaat daar naartoe om het op te halen. En je ziet in de printer: ligt een stapeltje bankafschriften.**R: Dit is niet van mij. Ik pak mijn dingen en de rest laat ik liggen in de printer. Ik heb nooit geroepen 'van wie zijn deze'? Maar af en toe, als iemand mij zag als ik naar de printer liep. En hij heeft iets uitgeprint, dan hoor je 'kijk eens tussen jouw papieren'.

**O: Zelf heb je dat niet gedaan? het liefst zeggen ze 'als je iets vindt, geef het gelijk aan collega'.**R: Maar dan ga ik roepen. Dat doe ik nooit, ik laat het achter.

**O: Het risico met achterlaten is dat het ook inzichtelijk is voor een ander. Eigenlijk is het die taak van de collega, die het geprint heeft. stel dat het misgaat, dan heeft dat consequenties voor de cliënt. Dus ze willen dat iedereen verantwoordelijkheid draagt en daar bewust in handelt. Dat als je iets ziet, het weghaalt. En als er niemand is, haal het in ieder geval eventjes weg en leg het eventjes weg of houd het bij je totdat je andere collega's er zijn of geef het aan iemand die op kantoor zit. Of geef het even aan de receptie, maak het eventjes dicht. Dat collega het later kan ophalen. Maar het moet niet daar open blijven liggen. Begrijp je dat?**R: Ja, dat is afhankelijk van de intentie van uhh. mijn intentie zou ik dat als bemoeien zien.

**O: Je zou je beetje ongemakkelijk voelen om dat te doen, omdat je je niet wil bemoeien met iemand anders werk?**R: Ja, dat is mijn karakter. ik weet het niet. Ik heb papieren uitgeprint, de route geprint. Ik pak de mijne, en loop weg. Want ik bemoei niet met de rest. Het is een kwestie van intentie.

**O: Als je kijkt uit het belang van de cliënt. Dat zijn gegevens privé blijven.**R: Vaak heb ik een gevoel, dat alle gegevens binnen de deur van het kantoor veilig is. Dat gevoel heb ik. Misschien is dat een slecht gevoel, maar ik vertrouw iedereen.

**O: Dus alles wat binnen kantoor is, is veilig.**R: Is veilig. Op printer, of in de bak of bij de teamleider of bij..

**O: Waarom is alles veilig?**R: Tsja, ik denk dat iedereen in dienst is van de cliënt. Ik heb contactpersoon van meneer Z. Ik ben niet bezig ben, kunnen anderen hem helpen. Ze moeten sowieso in zijn gegevens, privé dingen kijken. Ik vertrouw iedereen.

**O: Maar stel je bent bezig met een cliënt bezig met het uitprinten van bankgegevens. We hebben ook taaldocenten hier die de kamers in- en uitlopen. Stel, één van de taaldocenten hier. Stel, je hebt een Syrische taaldocent en jij hebt Syrische cliënt. Ze kennen elkaar buiten Vluchtelingenwerk en ze hebben ruzie. Die meneer heeft schulden en die taaldocent ziet die printjes en denkt 'oh die meneer heeft schulden'.**R: Ja, je hebt hier gelijk in.

**O: Dat is toch een aantasting in zijn privacy. Zijn privacy wordt toch geschonden. Die taaldocent is wel een collega van jou ergens, geen maatschappelijk begeleider, maar toch collega omdat zij werkt in dienst van Vluchtelingenwerk. Maar zij heeft geen toegang tot zijn gegevens. Dat recht heeft ie ook niet, het is niet haar werk. Hoe zie je dat dan?**R: Dat is niet acceptabel eigenlijk. Het gaat nu in mijn hoofd zitten. Ik dacht ;het gaat allen over mijn collega's. Maar je hebt gelijk, maar iedereen komt binnen. Docent van inburgering, taalcentrum en af en toe iemand anders.

**O: Dus als je het zo bekijkt, vind je het wel een goede?**R: Ja, is goed punt. Stapje om over te nemen. Het verandert dit gedrag. Ik ga het nu gelijk op het bureau van de teamleider leggen. Of ga ik roepen 'van wie is dit'. Zeker van andere spreekkamer geef ik het aan de teamleider.

**O: Dan gaan we verder naar punt 3: 'Raadpleeg, archiveer en vernietig informatie op de voorgeschreven wijze'. Het archiveren is niet echt jouw taak. Vernietigen wel. Raadplegen hebben we het al een beetje over gehad met VVS. Vernietigen van papieren. Als je een document hebt bijvoorbeeld, een kopie van een b12. Je hebt het niet meer nodig en gaat het weggooien. Waar gooi je die weg?**R: Vaak bij het vernietigingsapparaat, de versnipperaar.

**O: Waarom?**R: Wij hebben dat geleerd van de teamleider, dat alles wat met inkomen, adreswijzigingen, die bankafschriften te maken heeft, moet in de versnipperaar.

**O: Alle persoonsgegevens?**R: Ja, al die dingen moeten echt daarin.

**O: Dus dat is gewoon beetje standaard geworden?**R: Ja, standaard.

**O: We hebben het ook al gehad over dossiers, dat die in de kasten zitten. Dan gaan we naar punt 4: 'Bepaal op welke wijze en hoe je communiceert'. Als we kijken naar post bijvoorbeeld. Stuur je weleens post?**R: Voor een cliënt? Nee, niet vaak. Ik maak adressen aan, maar ik geef het aan de cliënt om het zelf te sturen.

**O: Hier zeggen ze 'als je post vanuit hier verstuurt, dat je erop let dat je een retouradres erop zet'.**R: Ohja, een retouradres ja. Vaak schrijf ik retour ja.

**O: Nou, kijk, als ik een brief stuur, naar de gemeente bijvoorbeeld. En ik het het verkeerde adres opgeschreven, ik heb een foutje gemaakt, en er staat geen retouradres op, dan blijft die brief ergens hangen. Als ik het adres van Vluchtelingenwerk erop schrijf, aan de achterkant of in een hoekje. En ze kunnen het niet leveren bij PostNL, dan kijken ze naar het retouradres en denken ze 'oh die komt van Vluchtelingenwerk, deze moet terug naar Vluchtelingenwerk'.**R: Ah oké.

**O: Dan krijg je die brief weer terug. Dan weet ten eerste, dat het weer veilig is bij je teruggekomen. Ten tweede, je weet dat het niet goed is gegaan en dat je het nog een keer moet doen. Anders denk je ook dat het geregeld is, wat niet is geregeld. Dus dat is ook weer een extra ding.**   
R: Hm hm.

**O: Aan de telefoon, gebruik je weleens voicemailberichten? Voor cliënten of andere instanties?**R: Ja. Af en toe.

**O: Wat voor bericht geef je dan?**R: Ik ben mevrouw X van Vluchtelingenwerk. Ik probeer jou te bereiken, kun je mij aub terugbellen op dit nummer. Hartstikke bedankt. Dag

**O: Dus je zegt wel even 'ik heb je gebeld, kun je me terugbellen'? Je geeft geen informatie over wáárom je hebt gebeld?**R: Nee, maar ik kan wel de naam noemen. Bij bijv. gemeente moeten we bij de receptie een BSN opgegeven. Als we bellen voor bepaald persoon en diegene is er niet, dan hebben ze BSN. Dan kan ik zelf terugbellen of vragen of ze mij kan terugbellen. Als ze mij dan bijv. 15 minuten later terug belt dan weet ze gelijk waarover ik belde, omdat ze BSN had. Maar Stroomopwaarts apart, daar geef ik nooit gegevens van de cliënt. Bij huisarts noem ik alleen naam en geboortedatum van de cliënt.

**O: Hebben we het nog steeds over voicemail?**R: Ja, nee nee, niet voicemail. Voicemail gebruik ik nooit van de cliënt, behalve naam.

**O: Is daar een reden voor? Waarom je alleen zegt 'die en die en kun je me terugbellen'?**R: Ja, want kan iemand dat luisteren aan de voicemail? Kan zijn vrouw, buurman of vriend? Ik noem altijd mijn naam, als het nodig is, dan ook de naam voor wie ik gebeld heb. Weet je, maar meer niet.

**O: Dus je houdt informatie beperkt, omdat je er rekening mee houdt dat iemand anders het misschien kan horen?**R: Het is ook niet handig, ik vind het onprofessioneel.

**O: Teveel informatie. waarom onprofessioneel?**R: Teveel informatie. Ik vind het niet nodig. Misschien straks aan de telefoon wordt het beter dan aan de voicemail. . Voicemail moet kort zijn. Wie ben ik u, wanneer waarom? En wat wil je? En dan terugbellen.

**O: Oké, duidelijk. De volgende is niet relevant voor jou. Dan gaan we naar punt 5: 'Thuiswerken of werken buiten een VluchtelingenWerk locatie'. We hadden het net over gehad dat je dat huis had gedaan. Nog 1 vraag daarover: je had die gegevens op een briefje geschreven, toch? Die inloggegevens. Wat heb je er toen meegedaan toen je er klaar mee was?**R: Ik had klein stukje geschreven en toen weggegooid. Heb ik niet nodig, want dat is ook een groot verantwoordelijkheid. Ik heb menselijke hulp geboden, maar meer niet. Het was ook een vrouw, dus daarna gelijk weggedaan.

**O: Goed, dan gaan we verder. Punt 6: 'Wees je bewust van het bespreken van informatie in een publieke ruimte of het openbaar vervoer'. Dat is dus als je een situatie bespreekt met collega's bijvoorbeeld.**R: Doe ik nooit. Vroeger in het westen woonde ik 1 straat verder. Nu sta ik alleen in de bus.

**O: Hier aan de balie bijv. Want er staat ook 'het bespreken van informatie in een publieke ruimte'. Bij de balie, dat is ook een publieke ruimte.**R: Vorige week had ik daar ervaring mee. Twee vrienden stonden naast elkaar. Ik had alleen info voor de ene, was niet grote informatie. In ieder geval, ik zei tegen haar 'weetje, loop maar mee'. En ze zijn beide vriendinnen. Ze kijken naar elkaar. Ik zei "het mag niet voor mij, ik heb alleen haar nodig. Niet grote informatie, maar zo zijn de regels. Ik heb met jou een afspraak, vriendin mag niet.'

**O: Oké, dus je had een gesprek met een cliënt aan de balie en er stond een vriendin bij. En het was geen belangrijke informatie. Maar toch vind je dat je de regels moet volgen en je wilt die informatie niet bespreken in het bijzijn van derden. Dus je heb je die cliënt apart genomen, meegenomen naar de spreekkamer? Ze vonden het zelf een beetje gek, maar jij vond het zelf wel belangrijk?**R: Maar ik heb het aan verteld. Voor jou vriendin. En ze zei 'ja, maar ze weet alles van mij'. En ik zei 'nee, dat is tussen jullie, ik wil het alleen jou laten horen'.

**O: Is dat omdat je denkt 'dit zijn de regels, ik moet de regels volgen' of vind je dat zelf ook?**R: Dit zijn de regels, dat is helemaal perfect, maar dat is ook een gevoel. Ik kan het ook zijn in zo'n situatie. Dat is niet prettig.

**O: Dus een combinatie dat je de regels wilt volgen, maar je bent het ook eens met de regels, omdat je niet vindt dat je die informatie moet bespreken in het bijzijn van derden?**R: Ja, ja.

**O: Oké. Gaan we naar punt 7: 'Wees je bewust van het gebruik van (eigen) mobile devices'. Je hebt geen telefoon van de zaak, denk ik?**R: Nee, dit is van de teamleider. Wij gebruiken hem vaker, maar het is van de begeleider. Een e-mail van Arabisch moest ik bijvoorbeeld schrijven op whatsapp.

**O: Zij is zelf verantwoordelijk van het beheer daarover?**R: Ja, niemand kan het, alleen onder haar begeleiding.

**O: Je maakt geen gebruik van je eigen telefoon voor cliëntenwerk?**R: Nee, nee.

**O: Daar hebben we het bij punt 8 ook weer over. Punt 8: 'Wees je bewust van het gebruik van externe opslagmedia'. Externe opslagmedia is bijv. Usb stick, maar dat mag la niet, dus kan niet. Maar bijv. je eigen e-mail kan ook externe opslagmedia zijn, als je iets stuurt naar je eigen e-mail.**R: Ja, heb ik voor cliënt gedaan maar heb waarschuwing gekregen van de teamleider. We kunnen niet inloggen bij bijzondere e-mail. Soms wel gebruik van e-mail van werk. Maar dat is verboden te gebruiken bij cliënt. Ik heb geleerd van mijn fout.

**O: Wel het mailadres van Vluchtelingenwerk zelf? Niet je persoonlijke?**R: Nee nee.

**O: Oké punt 9: 'Meld verlies van informatie altijd direct'. Dat gaat over datalek. Een datalek is als je gegevens van cliënten verloren raken. Als het kwijtraakt. Dan ben je verplicht het te melden bij de leidinggevende.**R: Bijvoorbeeld: ik heb meneer Adnan gezocht en niet gevonden, moet ik dan..

**O: Nee, als je bijvoorbeeld met hem samen naar Samenwerking gaat en je neemt het dossier mee, de rode map. Je laat de map liggen in de bus, je vergeet het dossier. Of bijv. je hebt een printje gemaakt en weet niet meer waar het is. Of je hebt een bankafschrift gestuurd naar je e-mail en je e-mail wordt gehackt. Als iemand anders die gegevens kan zien, die hij niet mag zien.**R: Oké, oké.

**O: Of als iemand anders bijvoorbeeld je inloggegevens heeft of als jij je token kwijt bent en je inlogcode ook en ik kan stiekem met jouw code inloggen, dan kan ik stiekem in VVS kijken. Dan kan diegene in VVS dingen zien, dingen veranderen, verwijderen. Dat is ook datalek. Dus als zoiets gebeurt, als je iets kwijtraakt, waardoor iemand anders die gegevens kan inzien. Dan moet je dat gelijk melden. Dat is wel heel belangrijk, want elke organisatie is dat nu wettelijk verplicht om dat te melden. Als medewerker moet je het dan melden bij de tramleider. Zij gaat dan beoordelen 'hoe zwaar is de situatie?' Die gaat het melden bij haar leidinggevende en die gaat weer beoordelen 'hoe zwaar is de situatie?' En als het echt iets ernstigs is, dan moeten ze heel snel actie ondernemen. Dan moeten ze het binnen 72 uur melden. Dat is dan bijvoorbeeld als je het hele dossier kwijtraakt in de bus heel groot. Als je bijv. iets hebt gestuurd naar je eigen e-mail, maar niemand heeft je gehackt, dan kunnen ze zeggen 'hoe belangrijk is het? Om welke gegevens gaat het? Hoe belangrijk zijn de gegevens?' Maar voor jou is het dus belangrijk: als er iets gebeurt, dan moet je het melden en dan is het verder hun verantwoordelijkheid.**R: Is goed.

**O: Oké, dan zijn we bij punt 10: 'Wees je bewust van je plicht tot geheimhouding'. We hebben het al gehad over de geheimhoudingsverklaring. Dat je je daar echt aan moet houden. Hier staat dat het zelfs strafbaar kan zijn. Waar je aan kan denken dat als je informatie deelt, bijv. je hebt een hele dag gewerkt en je komt thuis bij je man en kinderen en je hebt zoiets van 'zo, ik heb vandaag zo'n drukke dag gehad, dit en dat heb ik meegemaakt.' Hoe gaat dat bij jou? Hoe werkt dat? Als je zoiets verteld bijvoorbeeld?**R: Ik ben vaak de eerste huis. Ik ga even dutje doen. Dan komen de kinderen thuis 'hai mama, wat heb jij vandaag gedaan' -'ik heb gewerkt, het was druk'. Misschien 'ik ben met een cliënt naar Rotterdam geweest en zijn we naar het centrum van suikerziekte/diabetes geweest. Hij heeft zijn dochter gezien. Kinderen zijn druk en vragen niet verder.

(Gelach)

**O: Ze vragen 'mama, hoe was jouw dag'. Maar het maakt hen eigenlijk niet uit.**R: Jaa.

**O: Oké, dus je bespreekt dus niet echt je werksituaties thuis?**R: Nee, nee, hier op kantoor niet. Nee alleen misschien als ik met een cliënt ergens geweest ben. Dan kan ik wel tegen hen zeggen 'ik ben daar en daar geweest'. Ik vertel niet over de cliënt, wat hij heeft. Jouw moeder is naar het werk in de ochtend, Aser. Ik ga naar werk. En als een vriendin van jou komt en die zegt 'ik heb jouw moeder in Rotterdam gezien'. Dan kun jij denken 'wat heeft mijn moeder in Rotterdam gedaan' -'met een man samen'.. Nee nee, daar hou ik niet van. Transparantie in mijn relatie, met mijn kinderen vertel ik als ik buiten het kantoor ben.

**O: Dat is meer dat je wilt dat je kinderen weten waar je bent, dan per se.. maar niet over je cliënten?**R: Nee, nooit.

**O: Daar hebben ze geen interesse voor?**R: Nee, daar hebben ze geen interesse voor.

**O: Bezig met eigen dingen?**R: Nee, ze dachten vaak dat mama een klein dingetje doet. Ze is niet heel belangrijk.

**O: Hoe oud zijn je kinderen?**R: 20 en 19.

**O: Maar ze weten niet echt wat je allemaal hier doet?**R: Nee.

**O: Zeg je dat ook niet?**R: Nee.

**O: Waarom niet? Je doet zoveel hier.**  
R: Kijk, mijn dochter heeft schuld bij een instantie over de auto. Maar iemand was hier vrijdag. Ik heb voor hem geregeld hoe hij dat moest regelen. Hij had bijna zelfde bedrag wat mijn dochter had. 9 maanden en dat komt op € 37 per maand.

**O: Van CIB?**  
R: Ja.

**O: Zijn ze daar moeilijk met betalingsregeling?**R: Ja. Mijn dochter heeft toen.. vrijdagavond hebben we met auto gereden. Toen zei ze dat ze achterstand had. Toen zei ik 'trouwens, ik heb voor iemand dat en dat geregeld'. -'Mama, hoe heb jij dat gedaan?' Ik zei 'Ja waarom? Ik heb gebeld en 9 maanden geregeld. -'Gelukkig voor hem'. Ik weet niet wat ze met haar hebben besproken.

**O: Wie?**

R: De mensen van CIB, de boete..

**O: Je dochter wil niet vertellen?**R: Zij.. ze roept elke keer 'ik ben volwassen'.

**O: Maar ze willen haar niet helpen?**R: Weet ik niet. Ik zei tegen haar 'geef me je bsn', we hebben aantal stagiaires die kunnen bellen of ik ga zelf bellen'. Maar ze zei 'hoeft niet, hoeft niet'. Mijn kinderen hebben geen idee wat ik doe. Een moeder met hoofddoek..

**O: Jammer.**R: Ja ik vind het jammer, maar maakt niet uit. Belangrijk is mijn zaak, wat ik kan en niet kan.

**O: Oké. We hebben het eventjes ergens anders over gehad.**R: Maar over privacy.. bij mij thuis hebben ze geen interesse voor wat ik doe. Daar komt het niet ter sprake.

**O: Dan gaan we naar punt 11: 'Rol ICT'. Dat betekent dat als er een noodsituatie is, dat ze toegang hebben.**R: We krijgen vaak mail voor onderhoud.

**O: Ja, maar zij zijn dus ook bevoegd om in jouw account te gaan. Niet zomaar, maar alleen als het echt nodig is.**R: Jaa.

**O: Bij punt 12: 'Proces rondom informatieverzoeken'. Dat is dat je als medewerker zijnde, je iemand kunt aanwijzen als vertrouwenspersoon. Als jij een goede relatie hebt met je collega, dan kun je zeggen dat je wilt dat zij jouw vertrouwenspersoon is. Als jij dan afwezig bent, onverwacht, dan kan zij bepalen voor jou 'oke, jullie mogen toegang hebben tot haar account', bijvoorbeeld. Dat kun je aangeven dat je dat wilt.**R: Ga ik alleen naar de teamleider.

**O: Als het niet gedaan, dan is de teamleider het automatisch. Dus het is niet heel.. als je het niet doet, dan is de teamleider ook prima.**R: Ja, ja.

**O: Punt 13 is eigenlijk om uit te leggen dat Vluchtelingenwerk verwacht van alle medewerkers dat je zorgvuldig omgaat met de gegevens. Als je niet zorgvuldig omgaat met de gegevens, dan kan dat je worden aangerekend. Dan kan je de schuld krijgen daarvan. Maar dan kijken ze wel wat is er gebeurd? Wat heb je gedaan?**R: Een onderzoekje?

**O: Ja. En is het bewust? Is het onbewust? Hoe ernstig het is ook en om welke informatie het gaat.**R: Ja, ja.

**O: Punt 14 'Vragen of opmerkingen'. wat vind je van deze regels die we net hebben doorgenomen?**

R: Helemaal fantastisch. Constructief, ik heb echt.. Dit geeft mij het gevoel 'er is iets belangrijk.

**O: Over privacy? Dat het belangrijk is?**R: Ja, dit is geen cookie.(gelach)R: Zwart op wit is het heel interessant en leerzaam.

**O: Dus je hebt geen dingen gehad waarvan je denkt 'dit is onzin'?**R: Nee, helemaal niet.

**O: En als je kijkt hoe dit nu gaat in het team? Hoe mensen werken? Als je berekend wat we net allemaal hebben doorgenomen.**R: Veel duidelijkheid en professionaliteit, zeg maar. Precies bij printen.. privé dingen bij printen, vergrendelen van computer.

**O: Hoe gaat dit nu denk je? Gaat dit goed?**  
R: vanaf het begin doe ik mijn best, om aan de regels te houden.

**O: Voor jou persoonlijk?**R: Ja voor mij persoonlijk.

**O: Als je kijkt naar het hele team. Als jij moest zeggen 'het team doet het goed of doet het niet goed'. Wat is jouw idee erover in het algemeen?**R: Het team doet het goed.

**O :Want? Kun je dat uitleggen?**R: Tsja, iedereen is bezig met eigen zaken. Niemand bemoeit met de mijne en ik niet met de ander. Behalve als het nodig is. Iedereen heeft zijn plek, weet waar zijn grenzen liggen. Ik ben beetje vervelend, ik ren links en echts. Maar voor de rest, vind ik dat iedereen zijn best doet en houdt zich aan de regels.

**O: En denk je dat we iets kunnen doen om te zorgen dat iedereen. Wij hebben net deze dingen doorgenomen. Maar stel, over zes maanden, houd jij je nog aan deze regels of ben je ze een beetje vergeten?**R: Nee, zou alleen beter voor mij zijn.

**O: Oké, dus je hebt niet iets nodig om herinnerd te worden?**R: Nee.

**O: Niet om te zeggen dat je iets goed of fout doet, maar alleen om te zeggen ‘weet je nog:printer, weet je nog: computer'**R: Nee, ik hoop dat ik het binnen 1 maand dat ik mezelf hier aan houd.

**O: Jij gaat jezelf trainen?**  
R: Ja.

**O: En denk je dat het goed zou zijn om vanuit Vluchtelingenwerk om daar meer sturing aan geven? Meer begeleiding geven? Over dat iedereen zich aan de privacy regels houdt? Denk je dat het goed zou zijn?**R: Ja, 1x per zes maanden of 1x per jaar. Of meer.. Er komen nieuwe mensen. Je kunt zien bij de receptie dat we er 4 of 5. Vooral voor de nieuwe mensen.

**O: Oké, nieuwe mensen. En op welke manier zou een goede manier zijn, denk je?**R: Kan zwart op wit.

**O: Op papier meegeven? Gaan mensen het lezen of worden het cookies?**R: Cookies ja.. zwart op wit met gesprek.

**O: Zwart op wit met gesprek. Wat heb je gelezen? Wat heb je onthouden?**R: Wat heb je onthouden? Hoe ga jij werken en hoe?

**O: Weet je waar ik aan dacht? De info op papier en dan een soort mini toets. Mini examen. Bijv. 10 vragen: waarom moet je je vergrendelen, bijv.? Als ik die vraag aan jou stel, ga je zoeken 'waar heb ik die vraag ook alweer gelezen?' Hier staat het, computer, zo en zo. Dat is mijn idee om te voorkomen..**R: Dat is ook de reden waarom toetsen ontstaan. Om de info te onthouden. De informatie die jij tijdens de toetsen onthoudt, blijven hier hangen tot je laatste dag.

**O: Dus je denkt wel dat het nodig kan zijn om de informatie te onthouden?**  
R: Ja, ja.

**O: Oké, ik heb alles gevraagd den ik Heb jij nog vragen of opmerkingen?**R: Nee, was een balenrijke ontmoeting. Ik heb echt heel veel geleerd. Dit soort bijeenkomsten.. in t verleden heb jij niets gevonden. Nu is het belangrijk, dit is geen cookies, hier moet je opletten. Dit is belangrijk. Dit is basis van werk.

**O: Dus je hebt dingen meegekregen van 'dit zal niet zo belangrijk zijn', maar nu zie je wel dat het belangrijk is om aandacht aan besteden?**R: Jaa, je start ergens met nervositeit met paniek

**O: Hmhm, er gebeurt heel veel.**R: Heel veel aan elkaar. Je gaat daar en daar starten. je bent maatschappelijk werkster, je bent tolk. Het is niet belangrijk, ,je vindt het niet belangrijk. Maar nee..

**O: Het zijn soms kleine dingetjes:**R: Maar kleine dingetjes, dat gaat soms mis.

**O: Dus je ging er eerst vanuit 'ik heb goede intenties, dus ik doe het niet fout'. Maar nu zie je dat ook met goede intenties, kan het soms gebeuren dat je onbedoeld informatie van cliënten blootstelt aan anderen..**R: Ja, oké

**O: Dankjewel, voor je tijd. We hebben heel lang gesproken.**R: Ja.

## Bijlage 11 – Vragenlijst Privacyprotocol

De vragenlijst zal tevens worden toegevoegd als bijlage bij de upload.

**Vragenlijst   
 ‘Protocol omgaan met vertrouwelijke informatie’  
VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland**

Welkom bij VluchtelingenWerk Vlaardingen! Fijn dat je ons team komt versterken. In de uitvoering van ons werk hebben wij veel te maken met privacygevoelige informatie. Wij vinden het als organisatie belangrijk om zorgvuldig om te gaan met de gegevens die de cliënt aan ons toevertrouwd. Vanuit de regio Zuidwest-Nederland is er een privacyprotocol opgesteld. Dit document is digitaal te downloaden op de algemene website van VluchtelingenWerk. ([www.vluchtelingenwerk.nl](http://www.vluchtelingenwerk.nl) 🡪 Regio Zuidwest-Nederland 🡪 ‘Over ons’ in de menubalk links 🡪 ‘Privacyprotocol’ onder belangrijke documenten)  
   
Lees eerst het protocol, en vul dan deze vragenlijst in. Je mag het protocol hierbij gebruiken. De vragenlijst is niet bedoeld als een toets, maar als hulpmiddel. Door vragen over het protocol te beantwoorden, ben je actief bezig met de inhoud van het protocol. Hierdoor kun je de informatie die je krijgt beter onthouden. De vragenlijst bestaat uit 15 meerkeuzevragen. Uit de meerkeuze antwoorden is steeds één antwoord mogelijk. Kruis het juiste bolletje aan. Alle antwoorden zijn te vinden in het privacyprotocol. Dus als je twijfelt over het juiste antwoord, zoek dan gerust de betreffende tekst erbij. Nadat je de vragen hebt beantwoord, geef je het formulier terug aan je teamleider. De teamleider zal met je bespreken wat eventueel de volgende stap is. Veel succes, en veel werkplezier!  
  
  
Naam medewerker \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Functie \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Naam teamleider \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Regelgeving in het privacyprotocol is opgesteld met als doel:

* - bescherming tegen misbruik van gegevens  
  - voorkomen dat gegevens onjuist geregistreerd worden  
  - de rechten van betrokkenen te waarborgen
* - bescherming tegen misbruik van gegevens  
  - voorkomen dat gegevens die geregistreerd zijn voor een ander   
  doel worden gebruikt dan waarvoor die registratie bedoeld is  
  - de rechten van betrokkenen te waarborgen
* - bescherming tegen misbruik van gegevens  
  - voorkomen dat gegevens die geregistreerd zijn voor een ander   
  doel worden gebruikt dan waarvoor die registratie bedoeld is  
  - de rechten van medewerkers te waarborgen

2. Het privacyprotocol is van toepassing op de verwerking van gegevens van:

* Cliënten
* Medewerkers
* Cliënten en medewerkers

3. Informatie over cliënten wordt niet met derden gedeeld, tenzij de cliënt   
 hier uitdrukkelijk toestemming voor geeft, het delen van informatie van   
 levensbelang is, het delen van informatie nodig is voor de uitvoering van   
 een overeenkomst. Uitdrukkelijke toestemming is alleen geldig als de   
 cliënt voldoende uitleg heeft gekregen over:

* - welke gegevens vastgelegd worden  
  - met welk doel de gegevens verwerkt worden  
  - aan welke derden deze gegevens verstrekt worden
* - welke gegevens vastgelegd worden  
  - met welk doel de gegevens verwerkt worden  
  - binnen welke termijn de gegevens verstrekt worden
* - welke gegevens vastgelegd worden  
  - met welk systeem de gegevens verwerkt worden  
  - aan welke derden de gegevens verstrekt worden

4. Aantekeningen in een dossier dienen zakelijk van aard te zijn.   
 Subjectieve/emotionele opmerkingen horen niet in de verslaglegging van   
 het begeleidingstraject thuis omdat:

* het niet professioneel is
* het strafbaar is
* de cliënt het recht heeft om zijn dossier in te zien

5. Wie is verantwoordelijk voor zorgvuldige omgang met gegevens?

* de teamleiders
* de teamleiders en betaalde krachten
* de teamleiders, betaalde krachten en onbetaalde krachten

6. Welke soort gegevens dienen toegankelijk te zijn voor de maatschappelijke   
 begeleiding?

* Algemene gegevens
* Bijzondere gegevens
* Algemene en bijzondere gegevens

7. Wat is het ‘need to know’ principe?

* Dat je alleen toegang hebt tot die gegevens die je nodig hebt om de cliënt te begeleiden.
* Dat je alles moet weten over de bescherming van persoonsgegevens voordat je een cliënt mag begeleiden.

8. De geheimhoudingsplicht geldt voor:

* Alle medewerkers
* Medewerkers die met VVS werken

9. ‘Clean desk’ betekend:

* Dat je zorgt dat je werkt aan een schoon bureau
* Dat je zorgt dat je het bureau netjes achterlaat voor je collega’s
* Dat je zorgt dat er geen persoonsgegevens van cliënten rondslingeren

10. Documenten voor/van cliënten mag je bewaren:

* In VVS
* In VVS en op je eigen bureau
* In VVS en in je eigen postvakje in een gesloten envelop

11. In welk subhoofdstuk lees je de volgende zin: ‘Wees je bewust van het   
 bespreken van informatie in een publieke ruimte of het openbaar vervoer.’?

* Geheimhoudingsplicht
* Praktische richtlijnen
* Beveiligingsmaatregelen

12. Wat is een mogelijk gevolg als een medewerker een mobiele telefoon verliest met   
 privacygevoelige informatie van cliënten?

* VluchtelingenWerk kan een hoge boete krijgen
* De medewerker kan een hoge boete krijgen
* De medewerker kan worden ontslagen

13. Van een datalek is sprake als:

* een medewerker gegevens van een cliënt doorstuurt naar een onbevoegde
* een medewerker gegevens van een cliënt kwijtraakt op straat
* een onbevoegde toegang heeft tot gegevens van de cliënt en deze kan inzien, vernietigen of wijzigen

14. Een datalek moet zo snel mogelijk bij de Autoriteit Persoonsgegevens worden   
 gemeld, en uiterlijk binnen:

* 27 uur na constatering van het datalek
* 72 uur na constatering van het datalek

15. Als een medewerker gegevens ontvangt van een cliënt voor een bepaald doel:

* mogen die gegevens nooit weer gebruikt worden
* mogen die gegevens ook gebruikt worden voor andere doelen
* mogen die gegevens alleen gebruikt worden voor een ander doel als de cliënt daar toestemming voor geeft

**Vragenlijst   
 ‘Protocol omgaan met vertrouwelijke informatie’  
VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland**

**Antwoordmodel voor teamleiders**

1. Regelgeving in het privacyprotocol is opgesteld met als doel:

* - bescherming tegen misbruik van gegevens;  
  - voorkomen dat gegevens onjuist geregistreerd worden;  
  - de rechten van betrokkenen te waarborgen.
* **- bescherming tegen misbruik van gegevens;  
  - voorkomen dat gegevens die geregistreerd zijn voor een ander;  
  doel worden gebruikt dan waarvoor die registratie bedoeld is  
  - de rechten van betrokkenen te waarborgen.**
* - bescherming tegen misbruik van gegevens;  
  - voorkomen dat gegevens die geregistreerd zijn voor een ander;  
  doel worden gebruikt dan waarvoor die registratie bedoeld is  
  - de rechten van medewerkers te waarborgen.

2. Het privacyprotocol is van toepassing op de verwerking van gegevens van:

* cliënten.
* medewerkers.
* **cliënten en medewerkers.**

3. Informatie over cliënten wordt niet met derden gedeeld, tenzij de cliënt  
 hier uitdrukkelijk toestemming voor geeft, het delen van informatie van   
 levensbelang is, het delen van informatie nodig is voor de uitvoering van een   
 overeenkomst. Uitdrukkelijke toestemming is alleen geldig als de cliënt voldoende   
 uitleg heeft gekregen over:

* **- welke gegevens vastgelegd worden;  
  - met welk doel de gegevens verwerkt worden;  
  - aan welke derden deze gegevens verstrekt worden.**
* - welke gegevens vastgelegd worden;  
  - met welk doel de gegevens verwerkt worden;  
  - binnen welke termijn de gegevens verstrekt worden.
* - welke gegevens vastgelegd worden;  
  - met welk systeem de gegevens verwerkt worden;  
  - aan welke derden de gegevens verstrekt worden.

4. Aantekeningen in een dossier dienen zakelijk van aard te zijn.   
 Subjectieve/emotionele opmerkingen horen niet in de verslaglegging van het   
 begeleidingstraject thuis omdat:

* het niet professioneel is.
* het strafbaar is.
* **de cliënt het recht heeft om zijn dossier in te zien.**

5. Wie is verantwoordelijk voor zorgvuldige omgang met gegevens?

* De teamleiders.
* De teamleiders en betaalde krachten.
* **De teamleiders, betaalde krachten en onbetaalde krachten.**

6. Welke soort gegevens dienen toegankelijk te zijn voor de maatschappelijke   
 begeleiding?

* **Algemene gegevens.**
* Bijzondere gegevens.
* Algemene en bijzondere gegevens.

7. Wat is het ‘need to know’ principe?

* **Dat je alleen toegang hebt tot die gegevens die je nodig hebt om de cliënt te begeleiden.**
* Dat je alles moet weten over de bescherming van persoonsgegevens voordat je een cliënt mag begeleiden.

8. De geheimhoudingsplicht geldt voor:

* **alle medewerkers.**
* medewerkers die met VVS werken

9. ‘Clean desk’ betekend:

* dat je zorgt dat je werkt aan een schoon bureau.
* dat je zorgt dat je het bureau netjes achterlaat voor je collega’s.
* **dat je zorgt dat er geen persoonsgegevens van cliënten rondslingeren.**

10. Documenten voor/van cliënten mag je bewaren:

* In VVS
* In VVS en op je eigen bureau
* **In VVS en in je eigen postvakje in een gesloten envelop**

11. In welk subhoofdstuk lees je de volgende zin: ‘Wees je bewust van het bespreken   
 van informatie in een publieke ruimte of het openbaar vervoer.’?

* Geheimhoudingsplicht.
* **Praktische richtlijnen.**
* Beveiligingsmaatregelen.

12. Wat is een mogelijk gevolg als een medewerker een mobiele telefoon verliest met   
 privacygevoelige informatie van cliënten?

* **VluchtelingenWerk kan een hoge boete krijgen.**
* De medewerker kan een hoge boete krijgen.
* De medewerker kan worden ontslagen.

13. Van een datalek is sprake als:

* een medewerker gegevens van een cliënt doorstuurt naar een onbevoegde.
* een medewerker gegevens van een cliënt kwijtraakt op straat.
* **een onbevoegde toegang heeft tot gegevens van de cliënt en deze kan inzien, vernietigen of wijzigen.**

14. Een datalek moet zo snel mogelijk bij de Autoriteit Persoonsgegevens worden   
 gemeld, en uiterlijk binnen:

* 27 uur na constatering van het datalek.
* **72 uur na constatering van het datalek.**

15. Als een medewerker gegevens ontvangt van een cliënt voor een bepaald doel:

* mogen die gegevens nooit weer gebruikt worden.
* mogen die gegevens ook gebruikt worden voor andere doelen.
* **mogen die gegevens alleen gebruikt worden voor een ander doel als de cliënt daar toestemming voor geeft.**

1. Art. 51 lid 1 AVG [↑](#footnote-ref-1)
2. Art. 4 AVG onder 1, 2, 7, 8, 9, 11 en 21 [↑](#footnote-ref-2)
3. ‘Privacy vluchtelingen Rotterdam in het geding’, NRC, [www.nrc.nl](http://www.nrc.nl), (zoek op *privacy vluchtelingen*) [↑](#footnote-ref-3)
4. ‘Privacy vluchtelingen Rotterdam niet in het geding’, VluchtelingenWerk, [www. vluchtelingenwerk.nl](http://www.intranet.vluchtelingenwerk.nl), (zoek op *privacy NRC)* [↑](#footnote-ref-4)
5. ‘Privacy vluchtelingen Rotterdam in het geding’, NRC, [www.nrc.nl](http://www.nrc.nl), (zoek op *privacy vluchtelingen*) [↑](#footnote-ref-5)
6. ‘Privacy vluchtelingen Rotterdam niet in het geding’, VluchtelingenWerk, [www. vluchtelingenwerk.nl](http://www.intranet.vluchtelingenwerk.nl), (zoek op *privacy NRC)* [↑](#footnote-ref-6)
7. ‘Privacy: de Algemene Verordening Persoonsgegevens’, Europa decentraal, [www.europadecentraal.nl](http://www.europadecentraal.nl), (zoek op *AVG*) [↑](#footnote-ref-7)
8. ‘Algemene vragen over de AVG - Waarom kan de AP sommige vragen over de AVG nog niet beantwoorden?’, [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl), (zoek op algemene vragen AVG EU) [↑](#footnote-ref-8)
9. Art. 99 lid 2 AVG [↑](#footnote-ref-9)
10. Art. 2 lid 1 AVG [↑](#footnote-ref-10)
11. ‘Privacy: de Algemene Verordening Persoonsgegevens’, Europa decentraal, [www.europadecentraal.nl](http://www.europadecentraal.nl), (zoek op *AVG*) [↑](#footnote-ref-11)
12. ‘Privacy Quick Scan’, T. van Dormolen, mei 2017 [↑](#footnote-ref-12)
13. ‘MT-bericht van 6 april 2017’, VluchtelingenWerk, 6 april 2017, [www.intranet.vluchtelingenwerk.nl](http://www.intranet.vluchtelingenwerk.nl), (zoek op *privacy)* [↑](#footnote-ref-13)
14. ‘Inspecteursrapportage VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland. Rapportage Privacy inspecteur’, T. van Dormolen, mei 2017, p. 3 [↑](#footnote-ref-14)
15. ‘Privacy Quick Scan’, T. van Dormolen, mei 2017 [↑](#footnote-ref-15)
16. ‘Protocol omgaan met vertrouwelijke informatie’ VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland’, [www.vluchtelingenwerk.nl](http://www.vluchtelingenwerk.nl), (zoek op privacyprotocol zuidwest) [↑](#footnote-ref-16)
17. ‘Privacy Quick Scan’, T. van Dormolen, mei 2017, p. 3 [↑](#footnote-ref-17)
18. ‘Inspecteursrapportage VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland. Rapportage Privacy inspecteur’, T. van Dormolen, mei 2017 [↑](#footnote-ref-18)
19. ‘Protocol omgaan met vertrouwelijke informatie’ VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland’, www.vluchtelingenwerk.nl, (zoek op privacyprotocol zuidwest) [↑](#footnote-ref-19)
20. Baarda, de Goede en Teunissen, ‘Basisboek kwalitatief onderzoek’, Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff 2005, p. 230 [↑](#footnote-ref-20)
21. Baarda, de Goede en Teunissen, ‘Basisboek kwalitatief onderzoek’, Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff 2005, p. 187 [↑](#footnote-ref-21)
22. Baarda, de Goede en Teunissen, ‘Basisboek kwalitatief onderzoek’, Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff 2005, p. 188 [↑](#footnote-ref-22)
23. Baarda, de Goede en Teunissen, ‘Basisboek kwalitatief onderzoek’, Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff 2005, p. 192-196 [↑](#footnote-ref-23)
24. T Fischer en M. Julsing, ‘Onderzoeksvaardigheden’, Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers, 2009, p. 56-60 [↑](#footnote-ref-24)
25. T Fischer en M. Julsing, ‘Onderzoeksvaardigheden’, Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers, 2009, p. 60 [↑](#footnote-ref-25)
26. T Fischer en M. Julsing, ‘Onderzoeksvaardigheden’, Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers, 2009, p. 59-60 [↑](#footnote-ref-26)
27. ‘Missie en visie’, VluchtelingenWerk, [www.vluchtelingenwerk.nl](http://www.vluchtelingenwerk.nl), (zoek op *missie en visie*) [↑](#footnote-ref-27)
28. ‘Inspecteursrapportage VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland. Rapportage Privacy inspecteur’, T. van Dormolen, mei 2017, p. 6 [↑](#footnote-ref-28)
29. Considerans Protocol betreffende de status van Vluchtelingen [↑](#footnote-ref-29)
30. Art. 1a lid 2 Protocol betreffende de status van Vluchtelingen (Vluchtelingenverdrag) [↑](#footnote-ref-30)
31. ‘Belangrijkste bepalingen Wbp’, Autoriteit Persoonsgegevens, [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl), (zoek op *bepalingen Wbp*) [↑](#footnote-ref-31)
32. Art. 5 lid 2 Wbp [↑](#footnote-ref-32)
33. ‘Verantwoordingsplicht’, Autoriteit Persoonsgegevens, [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl), (zoek op *verantwoordingsplicht*) [↑](#footnote-ref-33)
34. ‘Wat verandert er in de privacyverordening op het gebied van sancties?’, Rudolf Kroes, 8 september 2016, [www.privacycompany.eu](http://www.privacycompany.eu), (zoek op *Wbp en AVG)* [↑](#footnote-ref-34)
35. Art. 5 lid 1 AVG [↑](#footnote-ref-35)
36. Art. 6 lid 1 AVG [↑](#footnote-ref-36)
37. Art. 83 lid 1 AVG [↑](#footnote-ref-37)
38. Art. 83 lid 2 AVG [↑](#footnote-ref-38)
39. ‘Protocol omgaan met vertrouwelijke informatie’ VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland’, www.vluchtelingenwerk.nl, (zoek op privacyprotocol zuidwest) p. 4 [↑](#footnote-ref-39)
40. ‘Protocol omgaan met vertrouwelijke informatie’ VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland’, www.vluchtelingenwerk.nl, (zoek op privacyprotocol zuidwest) p. 8 [↑](#footnote-ref-40)
41. ‘Protocol omgaan met vertrouwelijke informatie’ VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland’, www.vluchtelingenwerk.nl, (zoek op privacyprotocol zuidwest) p. 9 [↑](#footnote-ref-41)
42. ‘Protocol omgaan met vertrouwelijke informatie’ VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland’, www.vluchtelingenwerk.nl, (zoek op privacyprotocol zuidwest) p. 15 [↑](#footnote-ref-42)
43. Respondent 2, bijlage 2, p. 75 [↑](#footnote-ref-43)
44. Respondent 9, bijlage 9, p. 167 [↑](#footnote-ref-44)
45. Respondent 2, bijlage 2, p. 76 [↑](#footnote-ref-45)
46. Respondent 8, bijlage 8, p. 151 [↑](#footnote-ref-46)
47. Respondent 8, bijlage 8, p. 145 [↑](#footnote-ref-47)
48. Respondent 8, bijlage 8, p. 154 [↑](#footnote-ref-48)
49. Respondent 2, bijlage 2, p. 79 [↑](#footnote-ref-49)
50. Art. 33 lid 1 AVG jo. Grond 75 EU General Data Protection Regulation [↑](#footnote-ref-50)
51. Respondent 7, bijlage 7, p. 123 [↑](#footnote-ref-51)
52. Respondent 6, bijlage 6, p. 114 [↑](#footnote-ref-52)
53. Art. 5 lid 1, sub b AVG jo. Grond 39 EU General Data Protection Regulation [↑](#footnote-ref-53)
54. Respondent 7, bijlage 7, p. 130 [↑](#footnote-ref-54)
55. Respondent 1, bijlage 1, p. 59 [↑](#footnote-ref-55)
56. Respondent 8, bijlage 8, p. 143 [↑](#footnote-ref-56)
57. Art. 7 lid 1 AVG jo. Grond 32 EU General Data Protection Regulation [↑](#footnote-ref-57)
58. Art. 6 lid 1 sub a AVG jo. Grond 40 EU General Data Protection Regulation [↑](#footnote-ref-58)
59. Respondent 2, bijlage 2, p. 73 [↑](#footnote-ref-59)
60. Respondent 8, bijlage 8, p.143 [↑](#footnote-ref-60)
61. Respondent 1, bijlage 1, p. 60 [↑](#footnote-ref-61)
62. Respondent 8, bijlage 8, p. 144 [↑](#footnote-ref-62)
63. Art. 7 lid 1 en lid 2 AVG [↑](#footnote-ref-63)
64. Art. 4 onder 11 AVG [↑](#footnote-ref-64)
65. Art. 6 lid 1 sub a AVG [↑](#footnote-ref-65)
66. Respondent 6, bijlage 6, p. 118 [↑](#footnote-ref-66)
67. Respondent 10, bijlage 10, p. 175 [↑](#footnote-ref-67)
68. ‘Protocol omgaan met vertrouwelijke informatie’ VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland’, www.vluchtelingenwerk.nl, (zoek op privacyprotocol zuidwest) p. 8 [↑](#footnote-ref-68)
69. Respondent 6, p. 117 [↑](#footnote-ref-69)
70. Respondent 2, p. 75 [↑](#footnote-ref-70)
71. Respondent 2, p. 76 [↑](#footnote-ref-71)
72. Respondent 8, p. 145 [↑](#footnote-ref-72)
73. ‘Privacy Quick Scan’, T. van Dormolen, mei 2017 [↑](#footnote-ref-73)
74. ‘Privacy Quick Scan’, T. van Dormolen, mei 2017 [↑](#footnote-ref-74)