



Telengy

# Samenspel tussen vertrouwen en privacy

De AVG vanuit inwonerperspectief



---

# Samenspel tussen vertrouwen en privacy

De AVG vanuit inwonerperspectief

---

Versiedatum : 23 maart 2018  
Versie : 1.0  
Auteur(s) : Anouk Kersten  
Redactieraad : Peter ter Telgte, Femke de Vos



# Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	4
2	De decentralisaties en privacy.....	5
	2.1 De decentralisaties.....	5
	2.2 Wet bescherming persoonsgegevens.....	6
3	Vooruitblik: AVG en consequenties voor gemeenten .....	8
	3.1 De AVG .....	8
	3.2 Stappen die gemeenten moeten zetten .....	9
4	Vertrouwen in de overheid: het inwonersperspectief.....	11
	4.1 Het belang van vertrouwen.....	11
	4.2 Het ontstaan van vertrouwen.....	12
5	Hoe kunnen gemeenten hierop inspelen?.....	14
	5.1 Algemene aandachtspunten .....	14
	5.2 Handvatten voor gemeenten .....	14
	5.3 Tot slot.....	16

# 1 Inleiding

Privacy is een veelbesproken onderwerp. Overheden en bedrijven verzamelen steeds meer data en mensen worden overal gevolgd. De discussie rondom privacy wordt op grote schaal gevoerd: krantenkoppen als “PostNL stopt met stiekem doorspelen adresgegevens”<sup>1</sup>, “AIVD en MIVD maken rechtmatig gebruik van persoonsgegevens”<sup>2</sup> en “VNO-NCW wil minder privacy voor zieke werknemers”<sup>3</sup> zijn het afgelopen kwartaal niet weg te denken.

Privacy in het sociaal domein is zo mogelijk nog meer van belang. Door de drie decentralisaties hebben gemeenten een breed scala aan persoonsgegevens nodig om de benodigde ondersteuning te geven aan inwoners. Ook gaat per 25 mei 2018 de Algemene Verordening Gegevensbescherming in. Hierdoor wordt het veld rond privacy voor gemeenten steeds complexer.

In deze publicatie gaan we in op de benadering naar inwoners. De vraagstelling die hierbij wordt beantwoord, luidt:

*Hoe kunnen gemeenten ervoor zorgen dat het vertrouwen van inwoners in de gemeente wordt versterkt of behouden in het licht van de Algemene Verordening Gegevensbescherming?*

Daarbij wordt gekeken naar de volgende thema's:

- Privacy in het sociaal domein;
- De Algemene Verordening Gegevensbescherming;
- De inwoner en vertrouwen in de gemeente.

---

<sup>1</sup> De Groot, N. (2018, 22 februari). PostNL stopt met stiekem doorspelen adresgegevens. *Algemeen Dagblad*. Geraadpleegd van <https://www.ad.nl/economie/postnl-stopt-met-stiekem-doorspelen-adresgegevens~a33cd1b9/>

<sup>2</sup> ANP. (2018, 13 februari). AIVD en MIVD maken rechtmatig gebruik van persoonsgegevens. *Nu.nl*. Geraadpleegd van <https://www.nu.nl/internet/5132084/aivd-en-mivd-maken-rechtmatig-gebruik-van-persoonsgegevens.html>

<sup>3</sup> Weel, I. (2018, 13 maart). VNO-NCW wil minder privacy voor zieke werknemers. *Trouw*. Geraadpleegd van <https://www.trouw.nl/home/vno-ncw-wil-minder-privacy-voor-zieke-werknemers~afc4656b/>

## 2 De decentralisaties en privacy

De afgelopen decennia is er veel veranderd in het Nederlandse openbaar bestuur. Vanaf de jaren '50 werd gesproken van een welvaartsstaat, waarbij de overheid de arbeidersklasse trachtte te beschermen en hen te verzekeren tegen sociaaleconomische risico's en een fundamenteel niveau van welvaart te garanderen. De staat had hiermee vooral een beschermende rol, en nog geen verzorgende rol. Vanaf de jaren '60 bewoog de Nederlandse staat meer richting een verzorgende rol; zo werd in 1965 de Algemene wet bijzondere ziektekosten (AWBZ) ingevoerd en kwam er een Ziekenfondswet. De zorg professionaliseerde en steeds meer beroepskrachten werden werkzaam bij zorg- en welzijnsorganisaties. Inwoners waren niet langer afhankelijk van particuliere initiatieven en de hul van vrienden en familie, waarop ontzuiling volgde. In deze periode begon Nederland de naam 'verzorgingsstaat' steeds meer waar te maken.

Deze situatie was echter niet houdbaar: door de professionalisering nam het aantal vrijwillige diensten af. Mede hierdoor werd dit stelsel te duur, en moest de overheid sterk bezuinigen. Uiteindelijk leidde dit tot een terugtrekkende overheid en het hervormen van de verzorgingsstaat. Daarnaast nam de invloed van instituten zoals de kerk en verenigingen af, wat ervoor zorgde dat inwoners meer in staat waren hun eigen leven in te richten. Daarbij steeg het opleidingsniveau van de bevolking waardoor inwoners mondiger zijn geworden en beter in staat zijn eigen keuzes te maken. Door deze groeiende autonomie van de inwoner, ontstond er bestuurlijke druk om meer rekening te houden met individuele belangen.<sup>4</sup> Een belangrijke kanteling was dat de inwoner meer eigen verantwoordelijkheid moest nemen in deze participatiesamenleving. Koning Willem-Alexander stelde in zijn troonrede van 2013 al: "Van iedereen die dat kan wordt gevraagd verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar eigen leven en omgeving." Deze eigen verantwoordelijkheid komt onder andere terug in de decentralisaties binnen het sociaal domein, waar termen als 'zelfredzaamheid', 'zelfregie' en 'eigen kracht'.

### 2.1 De decentralisaties

Sinds januari 2015 zijn de taken van gemeenten uitgebreid waardoor zij nu volledig verantwoordelijk zijn voor de jeugdzorg, maatschappelijke ondersteuning, arbeidsparticipatie en de zorg voor chronisch zieken en gehandicapten. Deze verantwoordelijkheden zijn vastgelegd in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo),

---

<sup>4</sup> Peters, A., Schalk, J., Meijneken, D., Mensinga C., & Voutz, H. (2012). Veranderingen in de relatie tussen overheid en burger, een uitdaging voor onderzoekers: Een verkenning van de VSO-netwerkgroep. *Beleidsonderzoek Online*. Geraadpleegd van <http://www.beleidsonderzoekonline.nl/tijdschrift/bso/2012/09/BELEIDSONDERZOEK-D-12-00021>



de Jeugdwet en de Participatiewet.<sup>5</sup> Door deze wetten inventariseren gemeenten tegenwoordig de zorgvragen van hun inwoners en hebben zij beschikking over hun persoonsgegevens.<sup>6</sup> Dit kan variëren van informatie over de persoonlijke situatie tot het sociale netwerk en de financiële situatie van inwoners. Hierdoor kunnen gemeenten vaststellen of er ondersteuning nodig is, kunnen zij eventuele ondersteuning afstemmen op de persoonlijke situatie van cliënten en kunnen zij oneigenlijk gebruik van ondersteuning voorkomen. De verzamelde gegevens moeten regelmatig uitgewisseld worden met andere betrokken instanties en soms moet informatie opgevraagd worden bij overige betrokken partijen, zoals de Belastingdienst.<sup>7</sup>

## 2.2 Wet bescherming persoonsgegevens

Omdat de (digitale) gegevensuitwisseling tussen gemeenten en externe partijen omvangrijk kan zijn, moeten gemeenten zich sinds 2001 bij het gebruiken van persoonsgegevens houden aan de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Sinds 2016 is daar de meldplicht datalekken aan toegevoegd, waardoor de aandacht voor privacy toenam. De Wbp 2016 is leidend voor het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens. De gemeente dient er volgens deze wet voor te zorgen dat persoonsgegevens van inwoners en andere belanghebbenden worden beschermd tegen onrechtmatige verwerking en onbevoegde toegang tot deze gegevens. Daarbij mogen persoonsgegevens slechts worden gebruikt voor vooraf omschreven doeleinden. De persoon van wie de persoonsgegevens zijn, moet op de hoogte zijn van de identiteit van de organisatie of persoon die de gegevens verwerkt en het doel van de gegevensverwerking.<sup>8</sup>

Gemeenten zijn dus extra gericht op het borgen van privacy sinds de Wbp 2016. Echter, de afgelopen jaren zijn diverse datalekken bij gemeenten of andere overheidsinstellingen in het nieuws geweest waardoor een datalek aan de orde van de dag lijkt te zijn. De Autoriteit Persoonsgegevens bevestigt dit: alleen al in het derde kwartaal van 2017 zijn 509 meldingen geweest van een datalek in de sector openbaar bestuur, waarvan 273 bij gemeenten. Maar liefst 41% daarvan was het doorsturen van persoonsgegevens aan een

---

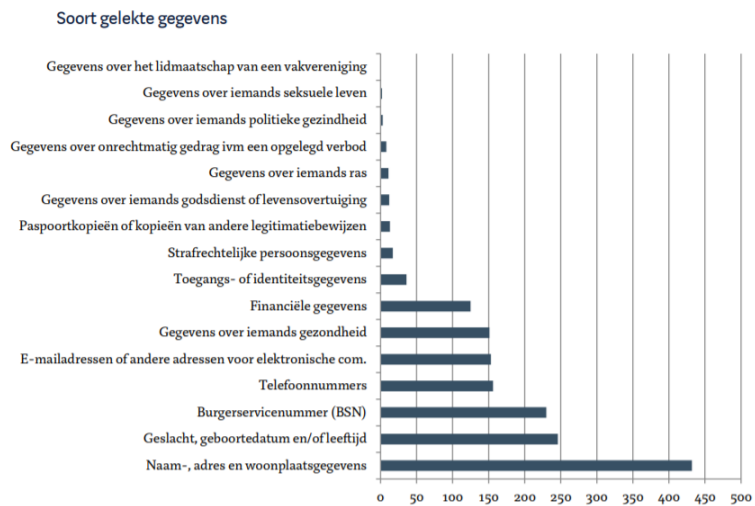
<sup>5</sup> Vereniging van Nederlandse Gemeenten. (2013). *Drie decentralisaties*. Geraadpleegd van [https://vng.nl/files/vng/brieven/2013/attachments/drie-decentralisaties\\_20130923.pdf](https://vng.nl/files/vng/brieven/2013/attachments/drie-decentralisaties_20130923.pdf)

<sup>6</sup> Van den Biggelaar, T., & Kok, A. (2016). Privacy in het sociaal domein: Een bron van zorg. *Sociaal Bestek*, 78, 23-25. Geraadpleegd van [https://www.rekenkamer.amsterdam.nl/wp-content/uploads/2016/06/Art-SocBest\\_AK.pdf](https://www.rekenkamer.amsterdam.nl/wp-content/uploads/2016/06/Art-SocBest_AK.pdf)

<sup>7</sup> Vereniging van Nederlandse Gemeenten. (2016). *Matrix gegevensuitwisseling bij uitvoering, fraudepreventie en fraudebestrijding Wmo en Jeugdwet*. Geraadpleegd van [https://vng.nl/files/vng/publicatie\\_bijlagen/2016/matrix-gegevensuitwisseling-fraudepreventie-en\\_naleving-wmo\\_2015-en-jeugdwet\\_print.pdf](https://vng.nl/files/vng/publicatie_bijlagen/2016/matrix-gegevensuitwisseling-fraudepreventie-en_naleving-wmo_2015-en-jeugdwet_print.pdf)

<sup>8</sup> Wet bescherming persoonsgegevens. (2016, 1 januari). Geraadpleegd van <http://wetten.overheid.nl/BWBR0011468/2016-01-01>

verkeerde ontvanger (zie figuur 1).<sup>9</sup> De privacy van inwoners is dus niet in alle gevallen volledig gewaarborgd.



Figuur 1. Soort gelekte gegevens

<sup>9</sup> Autoriteit Persoonsgegevens. (2017). *Meldingen datalekken 3e kwartaal 2017. Sector openbaar bestuur*. Geraadpleegd van [https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/atoms/files/2017-10-03\\_2017\\_q3\\_kwartaalrapportage\\_openbaar\\_bestuur.pdf](https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/atoms/files/2017-10-03_2017_q3_kwartaalrapportage_openbaar_bestuur.pdf)

## 3 Vooruitblik: AVG en consequenties voor gemeenten

Momenteel regelt de richtlijn bescherming persoonsgegevens, opgenomen in de Wbp 2016, de bescherming van persoonsgegevens in de Europese Unie. De samenleving is echter gedigitaliseerd en geglobaliseerd en de huidige informatiestromen en technologische ontwikkelingen zijn enorm gestegen. Ook is er een sterke toename van de hoeveelheid grensoverschrijdende stromen van persoonsgegevens. Hiermee is ook het verzamelen en delen van gegevens toegenomen, wat risico's op het gebied van privacy met zich meebrengt. Tot slot was er behoefte aan harmonisatie van de privacywetgeving op Europees niveau.<sup>10,11</sup>

### 3.1 De AVG

Op 25 mei 2018 zal de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), ook wel de General Data Protection Regulation (GDPR) genoemd, van kracht zijn: een Europese verordening die stelt dat organisaties, waaronder gemeenten, verplicht zijn om privacyregels na te leven en dit ook te verantwoorden en bewijzen. Betrokkenen, zoals inwoners, krijgen een sterkere rechtspositie en hebben recht op inzage en rectificatie van (de verwerking van) persoonsgegevens.<sup>12</sup> De verordening is niet alleen van toepassing op publieke organisaties, maar ook op private organisaties. Organisaties hebben bij de vaststelling van de wet in mei 2016 twee jaar de tijd gekregen om de AVG te implementeren.<sup>13</sup>

De AVG hanteert de volgende definities<sup>14</sup>:

*Persoonsgegevens* – “Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ('de betrokkene'); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd met name aan de hand van een identicator zoals een naam, een

<sup>10</sup> Europa Decentraal. (z.d.). De nieuwe privacywet: De Algemene Verordening Gegevensbescherming. Geraadpleegd van <https://europadecentraal.nl/onderwerp/informatiemaatschappij/gegevensbescherming-en-de-avg/>

<sup>11</sup> Van Heijst, T. (2017). *Roadmap voor de implementatie van de Algemene Verordening Gegevensbescherming*. Geraadpleegd van <https://www.vhic.nl/roadmap-implementatie-algemene-verordening-gegevensbescherming/>

<sup>12</sup> Vereniging van Nederlandse Gemeenten. (z.d.). Raadgever Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Geraadpleegd van <https://vng.nl/raadgevers/informatiesamenleving/avg>

<sup>13</sup> Rijksoverheid. (z.d.). Voorbereiden op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/privacy-en-persoonsgegevens/voorbereiden-op-de-avg>

<sup>14</sup> Verordening (EU) 2016/679 Van het Europees Parlement en de Raad, verschenen in het Publicatieblad van de Europese Unie, 4.5.2016, te raadplegen via <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>



identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.”

*Verwerking* – “Een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés.”

De Autoriteit Persoonsgegevens adviseert om als eerste de privacy in het sociaal domein goed te regelen. Daar worden namelijk de gevoeligste persoonsgegevens verwerkt en bevinden zich de grootste risico's omtrent privacy. Bij het verwerken van persoonsgegevens in het sociaal domein is onder de AVG de grondslag van groot belang. Voordat persoonsgegevens worden verwerkt, moet sprake zijn van minimaal één van de volgende grondslagen:<sup>15</sup>

1. Toestemming van de betrokken persoon;
2. De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst;
3. De gegevensverwerking is noodzakelijk voor het nakomen van een wettelijke verplichting;
4. De gegevensverwerking is noodzakelijk ter bescherming van de vitale belangen;
5. De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of uitoefening van openbaar gezag;
6. De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen.

Daarnaast hebben inwoners het recht hun gegevens in te zien en kennis te hebben van welke persoonsgegevens worden uitgewisseld. Ook hebben zij recht op correctie en verwijdering van hun gegevens.

### **3.2 Stappen die gemeenten moeten zetten**

Veel gemeenten zijn druk bezig met de implementatie van de AVG: er moet onder andere privacybeleid worden opgezet, er moet een Functionaris Gegevensbescherming worden aangesteld en er is sprake van een verantwoordingsplicht, waardoor gemeenten moeten kunnen aantonen dat hun verwerkingen voldoen aan de AVG. Daarnaast moet privacy een vast onderwerp worden binnen de bedrijfsvoering en moet bij elke verandering in diensten, producten, processen en informatiesystemen worden getoetst in hoeverre dit effect heeft

<sup>15</sup> Autoriteit Persoonsgegevens. (z.d.). Mag u persoonsgegevens verwerken? Geraadpleegd van <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/avg-nieuwe-europese-privacywetgeving/mag-u-persoonsgegevens-verwerken#hoe-weet-u-of-u-persoonsgegevens-mag-verwerken-6310>

op de gegevensbescherming. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft een tienstappenplan opgesteld om gemeenten handvatten te geven voor het implementeren van de AVG.<sup>16</sup>

Het niet naleven van de nieuwe verordening kan leiden tot een boete van wel 20 miljoen euro of vier procent van de wereldwijde jaaromzet.<sup>11</sup> Kortom: het niet of onvoldoende naleven van de AVG kan tot serieuze consequenties leiden. Gemeenten zijn dus hard aan het werk om de privacy van inwoners aan de binnenkant te borgen en verbeteren.<sup>12</sup>

---

<sup>16</sup> Autoriteit Persoonsgegevens. (z.d.). Voorbereiding op de AVG. Geraadpleegd van <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/avg-nieuwe-europese-privacywetgeving/voorbereiding-op-de-avg#stap-1-bewustwording-5890>

## 4 Vertrouwen in de overheid: het inwonersperspectief

Maar waarom organiseren gemeenten deze privacyborging alleen aan de binnenkant? Privacy wordt vaak bekeken vanuit het perspectief van deze gemeenten; veel rapportages bekijken hoe gemeenten omgaan met de privacywetgeving en wat verbeterpunten zijn. Ook bij handreikingen en artikelen voor gemeenten valt op dat deze bijna uitsluitend gericht zijn op hoe gemeenten de privacyborging intern aan moeten pakken: de participerende inwoner wordt vergeten.<sup>17,18</sup> Dit, terwijl de AVG er juist voor inwoners is, en hun perspectief dus zeer van belang is.

### 4.1 Het belang van vertrouwen

Bij het zoeken naar ondersteuning of hulp is vertrouwen belangrijk. Het vertrouwen in instituten die hulp verlenen heeft een positieve invloed op het daadwerkelijk zoeken van hulp.<sup>19</sup> Hierbij kan niet alleen het vertrouwen in het sociaal domein van gemeenten of zorginstellingen van belang zijn, maar ook het vertrouwen in personen die in staat zijn om hulp te bieden, zoals hulpverleners.<sup>20</sup>

Uit de literatuur blijkt dat er onderling veel verschillen kunnen zijn in de mate van vertrouwen. Zo lijkt vertrouwen gerelateerd te zijn aan leeftijd. Veel onderzoeken wijzen uit dat ouderen minder vertrouwen hebben dan volwassenen en jongeren<sup>21,22</sup>, en Nederlandse cijfers van het CBS<sup>23</sup> sluiten hierbij aan. Ook hebben hoogopgeleide mensen meer vertrouwen dan laagopgeleide mensen. Tot slot hebben mensen die vertrouwen hebben in de medemens relatief vaker vertrouwen in maatschappelijke en politieke instituten, ambtenaren en de Tweede Kamer.<sup>24</sup>

---

<sup>17</sup> Autoriteit Persoonsgegevens. (2016). *Verwerking van persoonsgegevens in het sociaal domein: De rol van toestemming*. Geraadpleegd van [https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/atoms/files/toestemmingsrapport\\_definitief\\_incl\\_bijlagen.pdf](https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/atoms/files/toestemmingsrapport_definitief_incl_bijlagen.pdf)

<sup>18</sup> Vereniging voor Nederlandse Gemeenten. (2015). *Handreiking voor de professional: het verwerken van persoonsgegevens in het sociaal domein*. Geraadpleegd van <https://vng.nl/files/vng/publicaties/2015/isd-handreiking-privacy-professional-vokt2015.pdf>

<sup>19</sup> Mohseni, M., & Lindstrom, M. (2007). Social capital, trust in the health-care system and self-rated health: the role of access to health care in a population-based study. *Social Science & Medicine*, 64, 1373-83.

<sup>20</sup> Gilson, L. (2003). Trust and the development of health care as a social institution. *Social Science & Medicine*, 56, 1453-1468.

<sup>21</sup> Bellemare, C., & Kröger, S. (2007). On representative social capital. *European Economic Review*, 51, 183-202.

<sup>22</sup> Siegrist, M., Gutscher, H., & Earle, T. C. (2005). Perception of risk: the influence of general trust, and general confidence. *Journal of Risk Research*, 8, 145-156.

<sup>23</sup> Centraal Bureau voor de Statistiek. (2015). *Sociale samenhang. Wat ons bindt en verdeelt*. Geraadpleegd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/publicatie/2015/45/sociale-samenhang-2015-wat-ons-bindt-en-verdeelt>

<sup>24</sup> Centraal Bureau voor de Statistiek. (2015). *Sociaal en institutioneel vertrouwen in Nederland*. Geraadpleegd van <https://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/D412FF72-0AD7-40B3-AE78-C33E2A8F387A/0/2015sociaaleninstitutioneelvertrouweninnederland.pdf>

Er is een discussie gaande of er minder vertrouwen is in Nederland dan een aantal decennia geleden. Door de afname van verzuiling en de toename van diversiteit in de samenleving is de maatschappelijke betrokkenheid afgenomen.<sup>25</sup> Door de informalisering zijn de omgangsvormen in Nederland lossier geworden, wat er mede toe heeft geleid dat organisaties van karakter zijn veranderd. Gezag en respect zijn niet meer verbonden aan een formele positie, en inwoners nemen niet meer vanzelfsprekend iets van de overheid aan. Informatie wordt zorgvuldig afgewogen en kritisch bekeken, en gezag moet verdiend worden.<sup>26</sup> Afgelopen december schreven zeventien wethouders nog een brief aan de Minister van Binnenlandse zaken waarin zij stelden dat er sprake was van een vertrouwensbreuk tussen inwoners en gemeenten.<sup>27</sup>

## 4.2 Het ontstaan van vertrouwen

Vertrouwen is een belangrijk element in de relatie tussen inwoners en hun gemeente. Het vormt een basis voor sociale cohesie en buurtparticipatie.<sup>28</sup> Het vertrouwen in een instantie zoals een gemeente wordt in de literatuur ook wel 'institutioneel vertrouwen' genoemd. Dit institutioneel vertrouwen wordt opgebouwd uit drie elementen.

### *Deskundigheid*

Allereerst is de deskundigheid van de instantie van belang. Hierbij gaat het erom in hoeverre een partij het instituut als deskundig ziet. Niet alleen de reputatie van het instituut speelt een rol, maar ook de vernomen kennis en vaardigheden die het instituut heeft.<sup>29,30</sup>

### *Welwillendheid*

Daarnaast wordt institutioneel vertrouwen gebaseerd op de welwillendheid van het instituut. Wanneer mensen aannemen dat de instantie positieve intenties heeft en verantwoordelijk is, is de kans groter dat iemand het instituut vertrouwt.

### *Gedrag*

Tot slot speelt gedrag een rol. Dit element gaat om het daadwerkelijke gedrag van instituten: wanneer men ziet dat de positieve intenties en beloften die een instituut heeft,

<sup>25</sup> Korsten, A., & Goede, P. de. (2006). *Dalend vertrouwen in de (rijks)overheid (2000-2005): verklaringen op een rij*. Geraadpleegd van <http://www.arnokorsten.nl/PDF/Politiek%20en%20democratie/Verminderd%20vertrouwen%20in%20het%20openbaar%20bestuur.pdf>

<sup>26</sup> Sociaal en Cultureel Planbureau. (2011). *Actuele maatschappelijke ontwikkelingen*. Geraadpleegd van <https://www.scp.nl/dsresource?objectid=821c2325-8402-4762-a63f-46afc24fa83c&type=PDF>

<sup>27</sup> De Valk, A. (2017, 12 december). 'Vertrouwen tussen burgers en gemeente herstellen'. *Algemeen Dagblad*. Geraadpleegd van <https://www.ad.nl/amersfoort/enlquo-vertrouwen-tussen-burgers-en-gemeente-herstellenenrsquo~aafa1649/>

<sup>28</sup> <https://www.waarstaatjegemeente.nl/>

<sup>29</sup> Colesca, S. E. (2009). Understanding trust in e-government. *Engineering Economics*, 63, 7-15.

<sup>30</sup> Blomqvist, K., & Ståhle, P. (2000). Building organizational trust. *Proceedings van de 16<sup>e</sup> jaarlijkse IMP conferentie*.

ook daadwerkelijk waar worden gemaakt, wordt het vertrouwen in het instituut vergroot. Transparantie en duidelijke communicatie dragen hieraan bij.

Het is dus van belang dat deze drie elementen als positief worden gezien door inwoners. Echter blijkt dat wanneer inwoners niet goed weten wat gemeenten doen, ze een gemeente minder snel zullen vertrouwen. Feitelijke informatie en openheid over processen kunnen dan ook bijdragen aan het vertrouwen dat inwoners hebben in de gemeente.<sup>31,32</sup> Processen binnen de gemeente, met name in het sociaal domein, kunnen onduidelijk zijn voor inwoners. Het is dus belangrijk dat gemeenten hier informatie over geven, zodat het vertrouwen dat inwoners in hun gemeente hebben in stand blijft of wordt vergroot.

Transparantie is hier dus het kernwoord, en zorgt ervoor dat inwoners beter vertrouwd raken met de gemeente. Daarnaast creëert het begrip.<sup>33</sup> Ook volgens artikel 5 van de AVG moeten persoonsgegevens “worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is”.<sup>34</sup>

---

<sup>31</sup> Cook, F. L., Jacobs, L. R., & Kim, D. (2010). Trusting what you know: Information, knowledge, and confidence in social security. *Journal of Politics*, 72, 397-412.

<sup>32</sup> Hood, C. (2006). Beyond Exchanging First Principles? Some Closing Comments. In C. Hood & D. Heald (Ed.), *Transparency: The Key to Better Governance?* (211-226). Oxford: Oxford University Press.

<sup>33</sup> Nye, J. S., Zelikow, P. D., & King, D. C. (1997). *Why people don't trust government*. Cambridge: Harvard University Press.

<sup>34</sup> Algemene Verordening Gegevensbescherming. (2016, 27 april). Geraadpleegd van <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>

## 5 Hoe kunnen gemeenten hierop inspelen?

De komst van de AVG is bij uitstek het moment voor gemeenten om eens goed te kijken naar de wens van de inwoner bij privacy, want hoe kan het vertrouwen van inwoners in de gemeente worden versterkt of behouden?

### 5.1 Algemene aandachtspunten

Goede informatievoorziening is cruciaal. Door inwoners meer inzicht te geven in de deskundigheid, welwillendheid en het gedrag van de gemeente, kan het institutioneel vertrouwen in het sociaal domein en de gemeente worden versterkt. Meer transparantie kan hieraan bijdragen<sup>31</sup>, maar ook het uitdragen van expertise en prestaties en het bevorderen van inwonersparticipatie.

Dit bleek ook uit een inwonersonderzoek naar privacy in de gemeente Berg en Dal.<sup>35,36</sup> Inwoners die bekend waren bij de sociale (wijk)teams hadden meer institutioneel vertrouwen dan inwoners die niet bekend waren bij de sociale teams, omdat zij persoonlijk contact hadden gehad met een medewerker van het sociale (wijk)team. Daarnaast kwam naar voren dat de geïnterviewde inwoners weinig inzicht hadden in zowel de processen binnen de gemeente als binnen de sociale (wijk)teams. Het gedrag van de sociale (wijk)teams, zoals het waarmaken van beloften, transparantie en duidelijke communicatie, en de welwillendheid van de sociale teams leken tevens nog onduidelijk voor inwoners. Wel gaven inwoners aan dat ze de deskundigheid van zowel de gemeente als de sociale (wijk)teams positief inschatten. Tot slot was een opvallend resultaat dat ouderen behoefte lijken te hebben aan een proactievare gemeente, en vinden dat de gemeente meer naar de inwoners toe moet gaan.

### 5.2 Handvatten voor gemeenten

1. *Laat inwoners zien dat de gemeente actief bezig is met de AVG.*

In het kader van alle datalekken die in de media naar voren komen, is het van belang om inwoners gerust te stellen. Laat zien dat de gemeente actief bezig is met de implementatie

<sup>35</sup> Kersten, A. (2017). *Op goed vertrouwen: De rol van vertrouwen bij het wel of niet benaderen van een sociaal team* (Master Thesis). Geraadpleegd van <https://dspace.library.uu.nl/handle/1874/354425>

<sup>36</sup> Kersten, A. (2017). *Op goed vertrouwen: privacy en het sociaal domein*. Geraadpleegd van <https://www.telengy.nl/actueel/op-goed-vertrouwen-privacy-en-sociaal-domein/>



van de AVG, en informeer inwoners over de stappen die zijn genomen en nog genomen gaan worden. Maak daarnaast inzichtelijk wat er verbeterd is ten aanzien van hun persoonsgegevens, en zorg dat bezorgde inwoners te woord worden gestaan. Hierdoor kunnen inwoners een beter beeld krijgen van de deskundigheid en de welwillendheid van de gemeente, en kan het vertrouwen dat inwoners hebben in de gemeente versterkt worden.

*2. Laat inwoners eigenaar zijn van hun persoonsgegevens.*

Draag uit dat de inwoner eigenaar is en blijft van zijn of haar persoonsgegevens. Informeer inwoners over hun rechten met betrekking tot hun eigen gegevens, en communiceer het privacybeleid van de gemeente. Zorg er daarnaast voor dat de inwoner altijd op de hoogte is van wat er met zijn of haar persoonsgegevens gebeurt. Ook laat de gemeente hierdoor haar welwillendheid zien, wat bijdraagt aan het institutioneel vertrouwen onder inwoners.

*3. Maak de processen binnen het sociaal domein transparanter voor inwoners.*

Meer inzicht in de deskundigheid, welwillendheid en het gedrag van de sociale (wijk)teams kan allereerst gerealiseerd worden door de bekendheid van de sociale (wijk)teams te vergroten. Het laten zien hoe een hulpverleningstraject verloopt, en hoe wordt omgegaan met persoonsgegevens, kan hier bijvoorbeeld aan bijdragen. Zo kan gecommuniceerd worden dat sociale (wijk)teams actief bezig zijn met privacyborging, bijvoorbeeld door het volgen van trainingen. Daarnaast kunnen ondersteuningsprocessen geïllustreerd worden aan de hand van (geanonimiseerde) praktijkcasussen.

*4. Communiceer naar inwoners over prestaties en verbeteringen.*

Inwoners kunnen een onduidelijk beeld hebben van de processen binnen de gemeente. Het is dus belangrijk dat de gemeente meer openheid geeft over de algemene gang van zaken en haar prestaties. Inwoners moeten weten waarvoor ze bij de gemeente terecht kunnen, en welke trajecten en regelingen er voor hen zijn. Tevredenheid over prestaties draagt namelijk bij aan institutioneel vertrouwen.<sup>37</sup> Ook kan hierdoor duidelijker worden welke taken de gemeente heeft en welke processen hierbij komen kijken. Het vertrouwen van inwoners in de gemeente kan hierdoor worden versterkt.

---

<sup>37</sup> Hudson, J. (2006). Institutional trust and subjective well-being across the EU. *Kyklos*, 59, 43-62.

*5. Breng de behoeften van ouderen per wijk of dorp in kaart door ouderen zelf op te zoeken.*

Voorals ouden lijken minder vertrouwen te hebben in gemeenten en de proactiviteit van de gemeente op sociaal gebied te missen. Hierdoor ervaren zij mogelijk minder welwillendheid bij de gemeente. Door de behoeften omtrent privacy en zorg van ouderen per wijk of dorp in kaart te brengen en door ouderen zelf op te zoeken, kan de ervaren welwillendheid en proactiviteit van de gemeente, en daarmee het vertrouwen in de gemeente, worden vergroot. Gemeenten kunnen hierop inspelen door ouderen actiever te benaderen. Hier kunnen opbouwwerkers in de gemeente wellicht een grotere rol spelen. Opbouwwerkers vormen een verbinding tussen inwoners en overheden of professionele organisaties. Ze zijn daarnaast vaak actief in de wijk. Gemeenten krijgen op deze manier meer informatie over de behoeften van ouderen in bepaalde gebieden.

### **5.3 Tot slot**

Vertrouwen en privacy kunnen dus zeker een rol spelen bij inwoners wanneer zij op zoek gaan naar hulp of ondersteuning bij de gemeente. Door bovenstaande adviezen mee te nemen in de verdere implementatie van de AVG en de communicatie naar inwoners toe, kan de privacy nog beter geborgd worden. Denk dus op 25 mei, en het liefst ook vóór 25 mei, aan de behoeften van inwoners.