



Communiceren met
inwoners over privacy

Inleiding

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

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

Veel gemeenten en organisaties in het sociaal domein worstelen met deze vragen. Zeker sinds de komst van de nieuwe privacywet: de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Om gemeenten te ondersteunen verzamelden we vanuit het traject Uitwisseling persoonsgegevens en privacy (UPP) van het Programma Sociaal Domein praktische oplossingen en tips rond dit thema. Binnen dit traject werkten VNG, Divosa en de NDSO intensief samen met twintig gemeenten.

De inzichten en tips zijn gebundeld in 5 handreikingen:

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

Communicatie richting inwoners

Deze handreiking richt zich op communiceren over privacy richting inwoners. Gemeenten moeten richting hun inwoners open en transparant zijn over hoe zij met hun persoonsgegevens omgaan. Ook moeten inwoners weten wat hun rechten zijn en hoe zij hier op een laagdrempelige manier gebruik van kunnen maken. Daar hebben zij recht op. Maar hoe krijg je dit als gemeente voor elkaar?

Met andere woorden: hoe zorg je ervoor dat je als gemeente ook op dit gebied 'AVG-proof' bent? In deze handreiking staan hiervoor een aantal concrete tips en adviezen. Met deze handreiking willen wij niet alleen helpen om aan de AVG te voldoen. De gedeelde gedachte is dat goede communicatie ook kan bijdragen aan de kwaliteit en het effect van de dienstverlening.

Over deze handreiking

Deze handreiking helpt bij het op orde krijgen van de communicatie met inwoners, waardoor zij (beter) weten:

- waarom hun persoonsgegevens verzameld worden (in het algemeen),
- wat er met hun gegevens wordt gedaan en hoe die beschermd zijn,
- wat hun rechten zijn en hoe zij daar op een laagdrempelige manier gebruik van kunnen maken,
- hoe de gemeente op een transparante manier met hun gegevens omgaat.

Inleiding

Deze informatie vormt slechts een startpunt voor gemeenten. Hergebruik daarom vooral wat elders goed werkt en probeer elkaar daarin te vinden.

Met de 5 handreikingen hopen we gemeenten en organisaties in het sociaal domein te inspireren om verbeteringen door te voeren bij het uitwisselen van gegevens en samenwerken in het sociaal domein in het algemeen.

Vragen of opmerkingen?

Stuur een mail aan info@programmasociaaldomein.nl

Direct doorklikken

[1. Communicatie inzetten als instrument →](#)

[2. Samenvatting van informatieplicht voor gemeenten →](#)

[3. Privacyverklaringen van gemeenten →](#)

[Bijlage →](#)

1. Communicatie inzetten als instrument

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) verplicht het nodige qua communicatie richting inwoners ('betrokkenen'). Maar communicatie kan tot meer leiden dan voldoen aan de AVG-verplichting. Het kan bijvoorbeeld bijdragen aan de effectiviteit en efficiency van processen. Een aantal tips en handreikingen die daarbij kunnen helpen.

1. Betrek de betrokkene

De term 'betrokkene' is een kernbegrip in de AVG en komt van het werkwoord 'betrekken'. Het betrekken begint in het dagelijks werk met uitleggen wat een gemeente met iemands persoonlijke gegevens doet en waarom. De AVG stelt ook dat je toetst of de betrokkene deze uitleg snapt. Ook moet het voor de betrokkene duidelijk zijn wat hij kan doen als hij niet wil dat zijn persoonsgegevens gebruikt worden – ondanks de uitleg van gemeenten of organisaties in het sociaal domein.

Onderstaande tips kunnen hierbij helpen:



1. Vorm een standpunt over informeren en toetsen en zorg dat dit onderdeel wordt van de gemeentelijke visie. Dat biedt kaders voor beleid en procesinrichting. En het helpt om informeren en toetsen onderdeel van de organisatiecultuur te maken.
2. Maak actief betrekken een onderdeel van (privacy)trainingen voor professionals en zet daarvoor praktijkoefeningen in. Bekijk daarnaast in hoeverre ketenpartners/externe uitvoerders dit ook (kunnen) doen.
3. Neem in de werkinstructie op dat de betrokkene standaard mee mag lezen met hetgeen opgeschreven wordt. Geef ze de kans hun zienswijze toe te voegen. Zo ontstaat er meer betrokkenheid, mede-eigenaarschap van de afspraken en minder discussie.
4. Zorg voor een cliëntvertegenwoordiging bij de inrichting van (nieuwe) processen. Dat levert mogelijk (nieuwe) inzichten op waarmee je het beleid en het proces kunt verbeteren. Stel bijvoorbeeld de vraag: hoe zou je willen dat de gemeente met jouw persoonlijke gegevens omgaat?

1. Communicatie inzetten als instrument

2. Inwoners aan het stuur: nieuwe technieken inzetten

Technische ontwikkelingen maken meer mogelijk als het om helder informeren gaat. Daarom worden zaken als privacy by default and by design nadrukkelijk in de AVG genoemd. Daarmee verplicht de AVG ook gemeenten om bij elk nieuw proces vanaf het begin na te denken hoe zij technische ontwikkelingen kunnen inzetten bij hun communicatie.

6 tips bij het inzetten van technische ontwikkelingen in de communicatie over privacy:



1. Gebruik wat er al is. Denk aan het gebruik van hyperlinks in webteksten naar bijvoorbeeld een online verzoek om inzage of klachten. Hyperlinks kunnen drempels verlagen. Ze leiden inwoners vanuit de toelichting op de website snel naar de juiste informatie. De **gemeente Utrecht** maakt hier bijvoorbeeld goed gebruik van.
2. Geef online inzage in gegevens. Nederlanders wennen steeds meer aan directe inzage in de 'eigen gegevens'. Zo zijn scholieren en hun ouders al jaren gewend aan het online inzien van hun leerlingdossier op school. Steeds meer organisaties bieden dit aan: ziekenhuizen, huisartsen en verzekeraars. Ook bij de overheid gebeurt dit steeds meer. Onderzoek serieus wat er binnen jouw organisatie gebeurt en wat er op dit vlak mogelijk is.

3. Laat de betrokkene actief deelnemen aan het proces bij het delen van gegevens. Zo kan de betrokkene onder meer zelf de benodigde gegevens delen. Als hij of zij bijvoorbeeld zelf mede zijn dossier beheert, kan hij zelf gegevens aanleveren. Of toestemming geven om gegevens op te vragen bij de bron. Het verwerken van gegevens krijgt dan een andere vorm en plek in het proces..
4. Maak gebruik van nieuwe technieken. Nieuwe technieken maken het steeds beter mogelijk dat de gegevens in de bron blijven. Tegelijkertijd blijft het voor de betrokkene duidelijk wie op welk moment zijn of haar gegevens heeft ingezien. API's¹ zijn daarbij belangrijk, maar bijvoorbeeld ook blockchain. Wanneer nodig kunnen gemachtigden dan de gegevens uit de bron gebruiken of zien, zonder die steeds te kopiëren naar het eigen systeem. Ook kunnen zij alleen een waarde toetsen. Bijvoorbeeld: Is het inkomen van betrokkene +/- waarde x?

Applicaties voor de basisregistraties van de overheid voorzien soms al in deze toegang. In Estland is de techniek al vergevorderd en in gebruik. Door gegevens direct bij de bron op te vragen, voorkom je gebruik van verouderde data. Ook stimuleert het om de gegevens up-to-date te houden.

1. Communicatie inzetten als instrument

Tevens is het mogelijk om verwerkingen bij de bron bij te houden. Bijvoorbeeld: medewerker x van gemeente y heeft op <datum> in het SuWi-dossier gekeken. Door mensen inzage te geven in deze registratie van verwerkingen ontstaat transparantie. Ook kunnen zij om uitleg vragen of ingrijpen bij vreemde, of ongeoorloofde verwerkingen.

5. Voer een DPIA (Privacy Impact Assessment) uit. Nieuwe technieken roepen tegelijk nieuwe vraagstukken op. Ook als het gaat om privacy. Daarom is het belangrijk een DPIA uit te voeren. Lees verderop hoe Rotterdam een DPIA uitvoerde op Growpad, een applicatie die mensen in staat stelt hun eigen dossier en plan van aanpak te beheren.

Growpad

Een mooi voorbeeld van de inzet van nieuwe technieken is Growpad waarmee de gemeente Rotterdam werkt. **GrowPad** is een app waarin een betrokkene zijn eigen plan van aanpak beheert. Ook de coach, begeleider of adviseur kan toegang krijgen tot dit plan of op onderdelen daarvan.

GrowPad combineert zeven levensdomeinen van de betrokkene: wonen, financiën, veiligheid, opgroeien, zelforganisatie, sociale relaties en persoonlijke ontwikkeling. Het is een interessant praktijkvoorbeeld dat laat zien hoe je kunt experimenteren met wat door wie, waarvoor en wanneer gezien mag worden. De betrokkene houdt zelf de regie.

Rotterdam heeft ook een Privacy Impact Assessment laten uitvoeren op de Growpad. Die levert interessante inzichten op over privacyrisico's en maatregelen bij de inzet van een dergelijke app. Deze zijn ook bruikbaar voor gemeenten die de inzet van soortgelijke instrumenten overwegen.

1. Communicatie inzetten als instrument

3. Tips voor betrokkenheid persoonlijk contact

Veel van de communicatie en verwerking van persoonlijke gegevens verloopt digitaal of op papier. Dat gebeurt vooral bij eenvoudige en 'eenvoudige' hulpvragen. Als er ernstigere of meerdere problemen aan de orde zijn, is persoonlijk contact essentieel. Dan is communicatie een belangrijk instrument.

4 tips bij één-op-één-contact:



1. Laat de betrokkene zelf meelesen in zijn dossier, waar nuttig en mogelijk 'live'.
2. Daag uit om mee te denken en mee te formuleren wat er in het dossier komt. Wat is besproken en besloten? Wat zijn de afspraken en rechten? Maar ook: wat zijn de verplichtingen?
3. Maak de betrokkenen mede-eigenaar van het dossier. Het effect van de bovenste twee punten kan zijn dat de betrokkene (meer) mede-eigenaar van het dossier wordt – en dus ook van de afspraken die daarin staan. Bijkomend voordeel: wat je zelf ziet, hoef je niet te geloven. Met andere woorden: het vertrouwen wordt gedeeltelijk vervangen door meekijken. En dat kan weer bijdragen aan effectiviteit en ook aan efficiency.

4. Maak deze aanpak onderdeel van de gemeentelijke visie en gebruik deze bij beleid, processen en werkinstructies (en dus ook in trainingen).

Voorbeeldgesprek

Onderstaand voorbeeldgesprek tussen een inwoner en een professional kun je gebruiken als oefenmateriaal voor werkinstructies, trainingen en interne handreikingen:

- 'Als ik het goed begrijp is ABC aan de hand?'
- 'Dan moeten we stap DEF gaan zetten.'
- 'Daarom leg ik deze informatie vast.'
- 'U gaat zelf deze informatie nog opzoeken.'
- 'Ik ga deze informatie opzoeken in het systeem.'
- 'En ik ga deze informatie op vragen bij partij X, waarvoor ik deze informatie, XYZ, met hen moet delen.'
- 'Heb ik dat goed verwoord?'
- 'Voor de informatie van partij Z moet u specifiek toestemming geven. Dus daarvoor zal partij Z waarschijnlijk contact met u opnemen.'
- 'Als ze dat doen wilt u die dan geven? Want anders kan het zijn dat we u niet de goede hulp kunnen aanbieden.'
- 'Heeft u nog vragen?'

1. Communicatie inzetten als instrument

4. Laagdrempelige toegang tot rechten van betrokkenen

Rechten van 'betrokkenen' zijn een belangrijk onderdeel van de AVG. Het is volgens de AVG immers de plicht van gemeenten om ervoor te zorgen dat inwoners goed worden geïnformeerd over hun rechten. En ook dat ze op een laagdrempelige manier van die rechten gebruik kunnen maken. Het is zonde als gemeente dit alleen als een AVG-verplichting zien.

Als je dit goed regelt kan het namelijk bijdragen aan een effectievere en efficiëntere dienstverlening. Ook hier lijkt te gelden: hoe complexer de situatie van de betrokkene, hoe belangrijker een effectieve en efficiënte dienstverlening is.

Hoe maak je de communicatie over rechten laagdrempelig? 6 tips:



1. Leg op een heldere en beknopte manier uit aan mensen wat hun rechten zijn. Inspiratie hiervoor vind je op een aantal gemeentelijke websites (zie de links van deze websites onder deze opsomming).
2. Houd de procedure waardoor mensen gebruik kunnen maken van hun rechten eenvoudig en kort. Bekijk hiervoor wederom de gemeentelijke websites. Hier vind je voorbeelden van hele snelle toegang tot eigen gegevens, vragen of een verzoek tot inzage.

3. Neem letterlijk in werkinstructies op wanneer en hoe mensen schriftelijk en of mondeling geïnformeerd worden over de gegevensverwerking en hun rechten.
4. Zorg, waar nodig, voor ondersteuning wanneer iemand gebruik wil maken van zijn rechten. Dat kan bijvoorbeeld een cliëntondersteuner doen vanuit de Wmo.
5. Check regelmatig of mensen beseffen dat ze rechten hebben en of ze misschien inzage daarin willen hebben. Zeker als een traject of contact langer loopt.
6. Als een contact of procedure is afgerond, informeer mensen dan over de bewaartermijn van hun gegevens en nogmaals over hun rechten.

1. Communicatie inzetten als instrument

Het eenvoudig bereikbaar maken van de rechten helpt ook, zoals de volgende 7 gemeenten doen:

1. **Gemeente Utrecht**
2. **Gemeente Veenendaal**
3. **Gemeente Enschede**
4. **Gemeente Bommelerwaard**
5. **Gemeente Amsterdam**
6. **Gemeente Oosterhout (Samenwerkende gemeenten)**
7. **Gemeente Westland**

Ook de **Autoriteit Persoonsgegevens** geeft informatie die hiervoor bruikbaar kan zijn.

3. Maak professionals ervan bewust dat inzage recht strikt genomen ook geldt voor mail- en sms- correspondentie.
4. Houd rekening met mogelijke tegenstrijdige belangen, als er meerdere personen bij een dossier betrokken zijn. Anders gezegd: binnen gezinnen en bij complexe (multi)problematiek kan inzage de privacy van anderen schaden. Maak dan altijd een afweging of je de gegevens van anderen moet afschermen of niet. Overleg dat eventueel met degene over wie het gaat.

4 tips bij het inrichten van de rechten:



1. Maak medewerkers van persoonsgegevens ervan bewust hoe ze mensen kunnen informeren over hun rechten. Concrete werkinstructies en een training kunnen daarbij helpen als ondersteuning.
2. Vraag wat de betrokkene wil weten en wanneer iemand inzage wil in zijn gegevens. Zo kan je de vraag soms snel en gemakkelijk beantwoorden. Uiteraard mag diegene ook het hele dossier inzien als hij of zij dat wenst.

1. Communicatie inzetten als instrument

5. Doelgroepgerichte communicatie

Doelgroepgerichte communicatie is een vak op zichzelf. Er zijn opleidingen beschikbaar, bijvoorbeeld **bij VNG**. Ook op internet is veel te vinden, enkele voorbeelden:

- **Tips voor effectief doelgroepgericht schrijven**
- **Iedereen aan zet – Relevante trends voor overheidscommunicatie**
- **Sociale marketing: Interventies en tips**
- **Tips communicatie met allochtonen (Utrecht)**
- **Tips communicatie met mensen met Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH)**
- **Duurzaam Den Haag: Communiceren met je doelgroepen**
- **Taalunie: Heldere taal per doelgroep**
- **Communicatie visie 2017-2021 Gemeente Houten**

Binnen het sociaal domein zijn er vele verschillende doelgroepen. Denk aan kinderen en jongeren, ouderen, mensen met verstandelijke beperkingen of taal. Of aan inwoners die als zorgmijders worden gezien, zoals risicojongeren of thuiszitters.

Dat maakt dat er binnen gemeenten veel kennis en ervaring is over hoe met deze doelgroepen te communiceren. Stimuleer daarom professionals in de gemeente om hun ervaringen, kennis en advies met elkaar te delen. Maak zo nodig gebruik van een externe expert. Het delen van deze informatie kan erg waardevol zijn. Zeker als het gaat om multiproblematiek en complexe hulpvragen, waar één fout gesprek al kan leiden tot het mislukken van het hulptraject.

Een goed voorbeeld van beschikbare doelgroep gerichte communicatie is de **Privacy App Jeugd**, waar jongeren, professionals en ouders/verzorgers op hen toegesneden informatie krijgen over wat wel en niet mag. Een ander goed voorbeeld is deze **Privacyverklaring** die juist weer voor ouderen is geschreven.

6. PIA 3D van de VNG

Wanneer gemeenten bestaande processen aanpassen of opnieuw ontwerpen, is een Privacy Impact Assessment (PIA) verplicht. Wanneer je in deze PIA ook aandacht besteedt aan het onderwerp communicatie met inwoners, voorkom je veel extra werk op een later moment. Maak bij voorkeur gebruik van de **PIA 3D op de gemeentelijke uitvoeringspraktijk van het Rijk**.

2. Samenvatting van informatieplicht voor gemeenten

Wat houdt de informatieplicht van de AVG in? Simpel gezegd betekent het dat organisaties van tevoren personen moeten informeren over hoe hun persoonsgegevens worden verwerkt.

1. Waarover informeren?

Concreet betekent het dat de persoon in kwestie in ieder geval de volgende informatie moet krijgen:

- contactgegevens gemeente of vertegenwoordiger gemeente,
- contactgegevens functionaris gegevensbescherming,
- doel waarvoor gegevens verwerkt worden,
- grondslag voor de gegevensverwerking,
- ontvangers van de persoonsgegevens,
- bewaartermijn,
- rechten van de betrokkene,
- mogelijkheid om verleende toestemming op elk moment weer in te trekken,
- recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP),
- Informatie over de vraag of het geven van persoonsgegevens verplicht is, en wat de gevolgen zijn als de betrokkene dat niet doet.

Als de gemeente persoonsgegevens krijgt van anderen en niet direct van de persoon zelf, dan moet deze persoon ook de volgende informatie krijgen:

- categorieën van verkregen persoonsgegevens (zoals soort bijzondere persoonsgegevens),
- bron waar de persoonsgegevens vandaan komen.

Verder moet de gemeente of organisatie in het sociaal domein de persoon in kwestie informeren als zij persoonsgegevens verwerkt voor een ander doel dan waarvoor de gemeente de gegevens verzameld.

2. Wanneer niet informeren?

In bepaalde situaties hoeft de gemeente de betrokkene niet te informeren. Dat is in ieder geval zo wanneer de betrokkene de informatie al gekregen heeft. Of als het volstrekt duidelijk is dat de gemeente deze gegevens gaat verwerken. Denk daarbij aan een aanvraag voor een voorziening en dan de meest voor de hand liggende gegevens, zoals naw-gegevens.

Het is overbodig om uit te leggen dat dit vastgelegd moet worden om de zorg te kunnen bieden. Ook bij persoonsgegevens die via anderen verkregen zijn, is informeren niet altijd nodig. Denk aan persoonsgegevens die een gemeente heeft verkregen op grond van een wettelijke plicht.

3. Hoe informeren?

Welke informatie je betrokkenen moet geven is nu duidelijk. Maar volgens de AVG moet de communicatie ook 'transparant' zijn. Dat betekent dat de informatie van de gemeente beknopt, in duidelijke en eenvoudige taal en gemakkelijk toegankelijk moet zijn. Het maakt daarbij niet uit of de gemeente deze informatie mondeling, schriftelijk of digitaal geeft.

2. Samenvatting van informatieplicht voor gemeenten

De AVG verwacht daarbij dat de verantwoordelijke, in dit geval de gemeente of organisatie in te sociaal domein, controleert of de betrokkene de verwerking begrijpt. Moeilijk leesbare, juridische of hele lange verklaringen kunnen immers tot bezwaren leiden.

De informatieplicht geldt vanaf het moment dat de gemeente de gegevens van de betrokkene verwerkt. Houd daarom rekening met het moment van informeren. Vooraf is de vuistregel, en anders zo snel mogelijk. Door de privacyverklaring bij de intake te geven, voldoen gemeenten aan hun informatieplicht volgens de AVG.

4. Privacyverklaring opstellen

Voldoen aan de informatieplicht kan op allerlei manieren. Vaak verwijzen gemeenten naar een privacyverklaring. Het is mogelijk om een privacyverklaring te maken voor het sociaal domein als geheel, maar het kan ook per wet. Gemeenten kunnen hierin zelf een keuze maken. Lees het volgende hoofdstuk voor links en tips over hoe je een privacy statement kunt formuleren, checken, vergelijken en opstellen.

Voor juristen

In de volgende **bijlage** geven we per wetsartikel aan wat de (meeste en relevante) verplichtingen zijn wat betreft het informeren van betrokkenen.

3. Privacyverklaringen van gemeenten

1. Links voor het formuleren van privacystatements

Gemeenten zijn niet verplicht om een privacystatement op te stellen. Maar het is wel de meest gebruikte en ook goed werkende manier om betrokkenen snel te informeren over hoe hun gegevens in het algemeen verwerkt worden. Bij het (her)formuleren van uw privacyverklaring adviseren wij de **Handreiking** van de VNG² te gebruiken. Deze zet helder op een rij wat een privacyverklaring moet bevatten.

Hieronder vind je nog drie andere links die mogelijk kunnen helpen bij het formuleren van jouw privacystatement:

1. De **Autoriteit Persoonsgegevens** zelf is er kort over: organisaties verwijzen vaak naar een online privacyverklaring (privacystatement). Die verklaring mag niet te lang en niet ingewikkeld zijn. Het moet voor de persoon in kwestie eenvoudig te begrijpen zijn wat de organisatie met zijn persoonsgegevens doet. Zodat hij kan beslissen of hij zijn persoonsgegevens wel of niet wilt delen.
2. Gericht op private sector, maar wel met een aantal bruikbare tips om de privacyverklaring goed leesbaar te maken: op **deze site** te vinden.
3. Soms worden los staande websites gemaakt. Daarvoor kan een privacyverklaring nodig zijn. Denk aan projecten, programma's of (tijdelijke) samenwerking met andere gemeenten of partijen. Met behulp van **deze link** kun je daarvoor gemakkelijk een verklaring maken.

2. Aanvullende tips voor het checken, vergelijken en opstellen van statements

Wil je jouw eigen verklaring checken, vergelijken of opstellen? Enkele tips die wij opstelden naar aanleiding van het bestuderen van bestaande privacyverklaringen:



1. Ter inspiratie: van zo'n 180 gemeenten hebben we inmiddels de links naar hun privacyverklaring verzameld.
2. Maak gebruik van hyperlinks die verwijzen naar inzage, inzageverzoeken of een contactformulier of die leiden naar andere vragen.
3. Start met de scope van de verklaring: waar gaat de privacyverklaring over? Klinkt eenvoudig, maar de verschillende interpretaties leiden vaak tot verwarring. Maak daarom in de verklaring een helder onderscheid tussen verwerking van de gegevens doordat de betrokkene de website bezoekt (en mogelijk webformulieren invult). En verwerking van de gegevens in processen en dossiers.

3. Privacyverklaringen van gemeenten

4. Geef aan of in de privacy verklaring ook de toegang tot de AVG-rechten staan of verwijst naar waar deze informatie dan staat. Als je deze verklaringen helemaal wilt scheiden, zorg dan dat ze naar elkaar verwijzen.
5. Houd de privacyverklaring kort en leesbaar. Daarbij is leesbaarheid wat anders dan 100 procent juridisch afgedicht.
6. Zorg ervoor dat uw privacystatement inhoudelijk correct is. Daarvoor kun je het beste iemand met serieus verstand van zaken naar de verklaring laten kijken. Veelvoorkomende fouten zijn bijvoorbeeld:
 - a. onterecht verwijzen naar verwerkersovereenkomsten,
 - b. bijzondere gegevens verwarren met gevoelige gegevens,
 - c. onterecht verwijzen naar toestemming als grondslag.
7. Wees volledig. Soms ontbreekt er belangrijke informatie, zoals contactgegevens of een duidelijke uitleg (of verwijzing naar) de rechten van betrokkenen.

8. Zorg voor een directe contactmogelijkheid, zodat de lezer ergens terecht kan als hij vragen heeft.
9. Overweeg de optie van gelaagdheid. Maak de belangrijkste informatie zichtbaar en biedt doorklikmogelijkheden als de lezer meer wilt weten.
10. Overweeg alternatieven voor tekst. Zo kan **een infographic** als privacystatement ook een optie zijn.
11. Als je de privacyverklaring opstelt, is het goed te realiseren dat er vaak 'andere dingen' aan de hand zijn dan een discussie over privacy. Daarom is het belangrijk om dienstvaardige en duidelijke formuleringen te gebruiken in het statement en defensieve formuleringen te vermijden. Het zijn immers andermans gegevens waarmee je netjes om moet gaan.

Bijlage

Bijlage 1: Wettelijke taken

Wat is volgens AVG-wetgeving de (meeste en relevante) verplichtingen wat betreft het informeren van betrokkenen?

Informatieplicht AVG, beschreven in de artikelen:

- 13 wanneer informatie van betrokkene verkregen is en
- 14, wanneer niet van betrokkene verkregen.

Voor alles geldt (13.4): 'niet van toepassing wanneer en voor zover de betrokkene reeds over de informatie beschikt'

Artikel 13.1: 'Wanneer persoonsgegevens betreffende een betrokkene bij die persoon worden verzameld, verstrekt de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene bij de verkrijging van de persoonsgegevens al de volgende informatie: ...'

Ofwel: wanneer u informatie vraagt/verzamelt/ krijgt moet u al dingen melden.

EN

13.3: wanneer de gegevens voor een ander doel verder verwerkt gaan worden: daarvoor! Informeren, met alle nader 13.2 genoemde bedoelde informatie.

EN

14: wanneer ze niet van de betrokkene verkregen zijn (dus uit andere bronnen gehaald geldt:

14.3.a: 'binnen een redelijke termijn, maar uiterlijk binnen één maand na de verkrijging van de persoonsgegevens, afhankelijk van de concrete omstandigheden waarin de persoonsgegevens worden verwerkt'

14.3.b: 'indien de persoonsgegevens zullen worden gebruikt voor communicatie met de betrokkene, uiterlijk op het moment van het eerste contact met de betrokkene; of'

14.3.c: 'indien verstrekking van de gegevens aan een andere ontvanger wordt overwogen, uiterlijk op het tijdstip waarop de persoonsgegevens voor het eerst worden verstrekt.'

Bij Artikel 14 (elders verkregen) geldt dat dit NIET hoeft wanneer (14.5) het al bekend is, 'het verstrekken van die informatie onmogelijk blijkt of onevenredig veel inspanning zou vergen, in het bijzonder bij verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinde...' of wanneer het al duidelijk in de wet staat (belastingen bijvoorbeeld) of beroepsgeheim/ statutaire geheimhoudingsplicht geldt.

Bijlage

Wat moet gecommuniceerd worden? (Alleen voor overheid of gemeente)

Bij direct van betrokkene verkrijgen:

- 13.1.a: Identiteit & contactgegevens van verantwoordelijke of vertegenwoordiger
- 13.1.b: Contactgegevens FG
- 13.1.c: Rechtsgrond en doeleind(en) van de verwerking
- 13.1.e: Áls gegevens worden doorgestuurd aan wie dat gebeurt

En 'aanvullende informatie om een behoorlijke en transparante verwerking te waarborgen':

- 13.2.a: Termijn dat gegevens opgeslagen blijven (of criteria waaruit dat is af te leiden)
- 13.2.b: 'dat de betrokkene het recht heeft de verwerkingsverantwoordelijke te verzoeken om inzage van en rectificatie of wissing van de persoonsgegevens of beperking van de hem betreffende verwerking, alsmede het recht tegen de verwerking bezwaar te maken en het recht op gegevensoverdraagbaarheid'
- 13.2.c: indien op grond van toestemming (zeldzaam bij gemeenten, haast alleen bij enquête/ onderzoek: 'dat de betrokkene het recht heeft de toestemming te allen tijde in te trekken, zonder dat dit afbreuk doet aan de rechtmatigheid van de verwerking...')
- 13.2.d: 'dat de betrokkene het recht heeft klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit'

- 13.2.e: reden wetsuitvoering/ overeenkomst. Zal meestal gemakkelijk zijn, maar verplichting tot en consequenties van niet verstrekken van gegevens is relevant. En het kan complex worden, denk aan waterleidingbedrijf: aansluiting op waterleiding is publiekrechtelijk, afname van water is privaatrechtelijk, dus andere grond en andere informatie. AVG tekst: 'of de verstrekking van persoonsgegevens een wettelijke of contractuele verplichting is dan wel een noodzakelijke voorwaarde om een overeenkomst te sluiten, en of de betrokkene verplicht is de persoonsgegevens te verstrekken en wat de mogelijke gevolgen zijn wanneer deze gegevens niet worden verstrekt'
- 13.2.f: bestaan van (volledig) geautomatiseerde besluitvorming (waaronder profilering).
- 14 (dus wanneer niet van betrokkene verkregen): precies hetzelfde, met aanvullend
 - 14.1.d: categorieën van persoonsgegevens
 - 14.2.f: 'de bron waar de persoonsgegevens vandaan komen, en in voorkomend geval, of zij afkomstig zijn van openbare bronnen'

Bijlage

Bijlage 2: Growpad PIA Rapportage

Van: Hans Bos

Betreft: pilot Bureau Frontlijn (BF) met Growpad

1. Inleiding

Deze PIA wordt noodzakelijk geacht omdat de gemeente Rotterdam (via BF) bijzondere persoonsgegevens verwerkt en de doelgroep van de pilot zich kenmerkt door een gebrek aan 'eigen kracht' c.q. grote kwetsbaarheid.

De pilot is projectmatig van opzet en bevat in aansluiting op de werkwijze van BF het gebruik maken van een app om de interactie tussen deelnemers (kwetsbare/kansarme gezinnen) en professionele begeleiding (coaches van BF, hulpverleners) te stimuleren/bevorderen.

In het kader van het project heeft de pilot de volgende drie doelstellingen:

- De ontwikkeling van een app om kansarme gezinnen bij te staan in hun traject achterstanden te verkleinen.
- De evaluatie van het gebruik van de app, waarbij specifiek wordt onderzocht of gebruikers van de app gedurende het traject meer ontvankelijk worden voor stoppen met roken en vaker stoppen met roken, en;
- via welke mechanismen een integrale aanpak leidt (een grotere intentie) te stoppen met roken.

De pilot wordt uitgevoerd in IJsselmonde bij een beperkt aantal gezinnen (die hiervoor van tevoren geselecteerd zijn op basis van o.a. de inschatting dat zij met de Growpad overweg zouden moeten kunnen).

2. Scope van de PIA

Hoewel de PIA deels ook de aanpak van BF in zijn algemeenheid betreft, is deze PIA beperkt tot de pilot die met de Growpad wordt uitgevoerd.

Buiten de scope valt de verwerking van gegevens ten behoeve van het evaluatief onderzoek dat door Erasmus MC wordt geleid.

Ook buiten de scope vallen de verwerkingen van BF in het systeem RIS, waarin de vraagverheldering wordt vastgelegd. Wel wordt hier zijdelings op ingegaan onder de paragraaf dataminimalisatie. De focus ligt immers op de verwerkingen in de app.

Bijlage

3. Beschrijving van de persoonsgegevens die worden verwerkt

In de app worden als resultaat van een door BF samen met betrokkene uitgevoerde vraagverhelderingsanalyse doelen en acties opgenomen (= ondersteuningsplan).

Geformuleerd in de termen van 'Growpad':

Grow Field©:

Op basis van intakevragen worden groeivariabelen en situaties vastgesteld. Daarna worden doelen en acties bepaald in relatie tot de situationele logica en de groei logica.

Grow Logic©:

De werkwijze om vanuit de situatie het maximale uit de bewoner te halen.

Grow Fun©:

De werkwijze om vanuit de bewoner (leervermogen en karakter) in interactie met de coach het maximale te halen.

De doelen en acties hebben betrekking op de volgende acht aandachtsgebieden:

- Geld
- Gezondheid
- Kinderen
- Scholing & werk
- Sociale relaties
- Veiligheid
- Wonen
- Zelforganisatie

Gedurende de uitvoering van het ondersteuningsplan kan betrokkene via de app zelf bepalen met wie en wanneer hij of zij over de doelen/acties wenst te communiceren.

De app ondersteunt vervolgens het (tweezijdige) berichtenverkeer.

Basis vormt het zogenaamde 'Groeiplan', waarmee betrokkene actief aan de slag kan.

De hierna twee afgebeelde print screens maken duidelijk hoe dat concreet werkt via de app.

Bijlage

Mijn groeiplan

Theo Test (m)

Groeiplan Dashboard

Agenda

Groeiplan Totaal	20%	20-6-2018
Geld	0%	
Gezondheid	0%	
Kinderen	50%	
Sociale relaties	0%	
Zelforganisatie	100%	

Gezondheid
Ik maak gezonde recepten die ik vroeger erg lekker vond
ACTIE

Geld
Ik bekijk dagelijks mijn post in de brievenbus
ACTIE

Geld
Ik bereken de kosten voor noodzakelijke uitgaven (denk aan de 3 b's: bed, bad en brood)
ACTIE

Geld
Ik houd een huishoudboekje of kasboek bij
ACTIE

Geld
Ik bereken hoeveel kinderalimentatie ik zou moeten ontvangen
ACTIE

Geld
Ik kan beoordelen wat de risico's en rendementen zijn van financiële producten
ACTIE

Gezondheid
Ik weet waar ik mijn kookmaterialen voor kan gebruiken en hoe ze werken
ACTIE

Verlag, Dagboek, Betrokkenen, Bewoner

Mijn groeiplan

Goedemiddag Jo. Hoe voel je je nu?

Kies een gezicht dat overeenkomt met je gevoel

Erg blij, Blij, Okay, Droevig, Erg droevig

BERICHT

Bewaren, Nu even niet

Bijlage

4. Analyse privacy consequenties

4.1 Governance

BF is een onderdeel van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling (MO) van de gemeente Rotterdam. De verwerkersverantwoordelijkheid in het kader van de AVG berust bij het college van B en W, waarbij de uitoefening van bevoegdheden is gemandateerd aan de concerndirecteur van het cluster MO. Feitelijk is de aansturing op dit project (en daarmee ook op de verwerking van persoonsgegevens) belegd bij de desbetreffende projectleider en de daaronder vallende werkbegeleiders. BF is gepositioneerd bij het Clusterbureau binnen MO.

Aandachtspunt: het verdient aanbeveling de bevoegdheid in het kader van de AVG om privacy verzoeken af te handelen, via een ondermandaatbesluit van de concerndirecteur MO ook Ileggen bij alle derdelijns managers binnen MO (waaronder de manager van BF).

4.2 Cultuur

BF kenmerkt zich door een outreachende aanpak, waarbij men in de rol van coach 'naast' de kansarme burger wil staan. Dit stelt hoge eisen aan de communicatie met deze (extra kwetsbare) burgers, waarbij veel geïnvesteerd moet worden in vertrouwen. Hiervoor zet BF veel studenten van de hogeschool in, die na een korte training van een paar weken onder de supervisie van werkbegeleiders de rol van coach/begeleider invullen. Kenmerkend is dat de projecten zich richten op casussen die een aanvulling vergen op de reguliere hulpverlening, gelet op de complexiteit van de problemen waarmee gezinnen te maken hebben.

Typierend is verder dat ingezet wordt op een innovatieve, lerende aanpak, die uiteindelijk geborgd zou moeten kunnen worden in een reguliere aanpak.

4.3 Doelbinding/grondslag

De coaching vanuit BF is niet (althans niet direct) te herleiden tot de uitvoering van een publiekrechtelijke taak. Er ligt in ieder geval geen aanvraag aan ten grondslag in het kader van een van de decentralisatiewetten (Wmo, Jw, Pw, Wgs). De coaching is deels gericht op het begeleiden van betrokkene bij het doen van aanvragen in het kader van genoemde wetten.

Gebleken is dat BF ook BSN verwerkt van burgers in haar eigen systeem (RIS). Uitgaande van genoemde coachingsrol, lijkt hiervoor geen grondslag te zijn. Uitgaande van gerichte ondersteuning bij het doen van een aanvraag in het kader van genoemde wetten, is dat weer wel verdedigbaar. Het is dan te vergelijken met de cliëntondersteuning die door Stichting Mee wordt geboden vanuit de wijkteams.

Bijlage

Daar waar BF gegevens uitwisselt met een wijkteam of KBR in het kader van schuldhulp(dienst)verlening, kan bijv. art. 7 van de Wgs een grondslag bieden, zoals blijkt uit de geel gearceerde passage uit de Memorie van Toelichting m.b.t. dit artikel:

Artikel 7 Gegevensuitwisseling

In dit artikel wordt de gegevensverstrekking door en aan de colleges van B en W geregeld. Bij de uitvoering van de taak op grond van deze wet kan het college gegevens verwerken, die verkregen worden van andere bestuursorganen of instanties, die verwante taken uitoefenen. Daartoe zal het college ook gegevens behoeven te verstrekken. Indien het gegevens betreft die verkregen worden van een overheidsorgaan (een bestuursorgaan) zal daarbij gebruik gemaakt kunnen worden van het burgerservicenummer. Dit gebruik vloeit voort uit de Wet algemene bepalingen burgerservicenummer. De gegevensuitwisseling wordt begrensd door de noodzaak van het gebruik van gegevens van andere bestuursorganen en instanties door het college van zijn taak op het terrein van schuldhulpverlening.

(Aangenomen wordt dat in de app zelf geen BSN wordt verwerkt, gelet op de scope van deze PIA is er dan dus geen aanleiding meer om dit verder te beschouwen)

Bij gebrek aan een wettelijk kader, is het in het kader van de AVG het meest voor de hand liggend om de verwerking in de app ten behoeve van de coaching te baseren op de uitvoering van een overeenkomst.

Dat is dan gebaseerd op artikel 6, lid 1, sub van de AVG:

b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;

Het verdient aanbeveling dit duidelijker uit te laten komen, door betrokken hiervoor ook daadwerkelijk een overeenkomst c.q. wederzijdse afspraken te laten tekenen. Op dit moment beperkt BF zich bij deze pilot (en overigens ook de andere projecten) nog tot een informatiebrief waarin uitgelegd wordt wat de aanpak van het project inhoudt.

Verder is het belangrijk om vast te stellen dat voor zover coaches/ hulpverleners door betrokkenen worden toegelaten tot de dossieromgeving in de app, zij dit doen in het kader van het ondersteuningsplan c.q. **Groeiplan** dat van tevoren is vastgesteld. Dit betekent dat de coaches in dat kader een eigen verwerkersverantwoordelijkheid hebben. D.w.z. dat zij alleen die gegevens verwerken die noodzakelijk zijn voor hun taakuitoefening zoals vastgelegd in het Groeiplan.

Hierboven is al gesteld dat naast coaching ook sprake is van begeleiding/ cliëntondersteuning, wat mogelijk ook nog een andere rechtsgrond voor verwerking oplevert, zoals omschreven in art. 6, lid 1, sub e van de AVG:

e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;

Bijlage

De overeenkomst moet vervolgens ook duidelijkheid bieden over de vraag wanneer de coaching vanuit BF tot een einde is gekomen. Dat zou als het goed is moeten samenvallen met het behalen van de doelen van het Groeiplan. Goed beschouwd zou dan de zelfredzaamheid/eigen kracht voldoende moeten zijn, waarmee dan ook de ‘vervulling van een taak van algemeen belang’ in het kader van de gemeentelijke taakuitoefening tot een eind is gekomen.

Dat kan eventueel los staan van het gebruik van de app. Denkbaar is dat betrokkene die nog wel blijft gebruiken voor andere doelen, afhankelijk van de vraag hoe de app verder wordt doorontwikkeld. Hierover dient genoemde overeenkomst duidelijkheid te bieden.

In het kader van deze pilot zijn door BF aparte afspraken gemaakt met de hulpverleners die kunnen worden toegelaten tot (de digitale omgeving via) de app. Dit is mede van belang gelet op de kwetsbaarheid van de doelgroep. BF heeft verder echter alleen invloed vanuit een coachende/begeleidende rol. Het aansluiten van anderen (bijv. familieleden) op de app, kan zij dus niet onmogelijk maken als geconstateerd wordt dat dit een negatieve invloed heeft op betrokkene.

4.4 Juistheid

Vanwege de directe toegang tot de app, is betrokkene zelf in staat om voortdurend de juistheid van de verwerkingen te checken en hierover zo nodig te communiceren met degenen die deze gegevens verder verwerken.

4.5 Dataminimalisatie

Betrokkene heeft in principe zelf het heft in handen, waar het gaat om verwerking van zijn gegevens via de app. Hij kan immers een ieder al dan niet toelaten tot zijn gegevens en wel of niet in de gelegenheid stellen berichten te sturen. Tegelijkertijd heeft hij zich verbonden aan de doelen en acties in het Groeiplan. De AVG gaat ervan uit dat ten opzichte van die doelen niet meer gegevens worden verwerkt dan noodzakelijk is. Gesteld worden dat met die volledige controle bij betrokkene, optimaal gewaarborgd is dat niet meer gegevens worden verwerkt dan hij of zij zelf noodzakelijk vindt. Hier speelt echter wel een dilemma, want de kwetsbaarheid van betrokkene roept de vraag op of hij of zij wel goed met die vrijheid kan omgaan. De gedachte is dat hier op een coachende manier mee omgegaan kan worden.

Het lijkt verstandig om in de overeenkomst/afspraken hier nog wel een grens te trekken, bijv. door af te spreken dat de gemeente het recht heeft om in extreme situaties (gedrag dat wijst op bedreiging van een vitaal belang van betrokkene of anderen), de app buiten gebruik te stellen (voor zover dat technisch mogelijk is). Denk bijv. ook aan situaties waarin de privacy of de veiligheid van andere familieleden bedreigd wordt.

Bijlage

4.6 Opslag

De vraag is welke gegevens na beëindiging van de coaching/begeleiding tot de verwerkersverantwoordelijkheid van de gemeente behoren.

Daarover zou in de overeenkomst een afspraak gemaakt moet worden.

Voor zover gegevens beschouwd kunnen worden als noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang, zouden bepaalde in wetten genoemde bewaartermijnen leidend kunnen zijn (bijv. Wmo en Jeugdwet 15 jaar).

Denkbaar is een soort van praktische tussenweg, waarbij bijv. in ieder geval het in eerste aanleg opgestelde Groeiplan wordt bewaard (d.w.z. verwerkt in een systeem van de gemeente c.q. RIS), inclusief een eindverslag (gelet op de verantwoording van de vervulling van de taak) en dat het aan betrokkene is wat hij verder nog met de gegevens wil doen.

4.7 Bescherming

Nog in te vullen door DISO.

Er is al wel een dataclassificatie uitgevoerd (inschatting: overwegend laag risico ten aanzien van beschikbaarheid en integriteit, maar wel hoge mate van vertrouwelijkheid).

Nodig is nog een verbindingsanalyse, gelet op de verbindingen van de app met diverse gebruikers.

4.8 Transparantie

Het gebruik van de app geeft maximale transparantie voor betrokkene, omdat deze 24 x 7 uur kan volgen welke gegevens worden verwerkt in het kader van de uitvoering van zijn of haar Groeiplan.

Aanvullend is nog wel nodig om in de overeenkomst duidelijkheid te geven over wat de reikwijdte is van de verwerkersverantwoordelijkheid van de gemeente, zoals hiervoor al is aangegeven in de paragrafen 4.5 en 4.6.

Bijlage

4.6 Opslag

De vraag is welke gegevens na beëindiging van de coaching/begeleiding tot de verwerkersverantwoordelijkheid van de gemeente behoren.

Daarover zou in de overeenkomst een afspraak gemaakt moeten worden.

Voor zover gegevens beschouwd kunnen worden als noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang, zouden bepaalde in wetten genoemde bewaartermijnen leidend kunnen zijn (bijv. Wmo en Jeugdwet 15 jaar).

Denkbaar is een soort van praktische tussenweg, waarbij bijv. in ieder geval het in eerste aanleg opgestelde Groeiplan wordt bewaard (d.w.z. verwerkt in een systeem van de gemeente c.q. RIS), inclusief een eindverslag (gelet op de verantwoording van de vervulling van de taak) en dat het aan betrokkene is wat hij verder nog met de gegevens wil doen.

4.7 Bescherming

Nog in te vullen door DISO.

Er is al wel een dataclassificatie uitgevoerd (inschatting: overwegend laag risico ten aanzien van beschikbaarheid en integriteit, maar wel hoge mate van vertrouwelijkheid).

Nodig is nog een verbindingsanalyse, gelet op de verbindingen van de app met diverse gebruikers.

4.8 Transparantie

Het gebruik van de app geeft maximale transparantie voor betrokkene, omdat deze 24 x 7 uur kan volgen welke gegevens worden verwerkt in het kader van de uitvoering van zijn of haar Groeiplan.

Aanvullend is nog wel nodig om in de overeenkomst duidelijkheid te geven over wat de reikwijdte is van de verwerkersverantwoordelijkheid van de gemeente, zoals hiervoor al is aangegeven in de paragrafen 4.5 en 4.6.

Bijlage

Bijlage 3: Growpad beschrijving

GrowPad® maakt het pad van groei inzichtelijk, toegankelijk en leuk. 'Verslaafd aan je eigen groei' is het motto. Growpad is de een applicatie ('app') met daarin het groeiplan van de bewoner. De bewoner is eigenaar van zijn of haar eigen plan en bepaalt wie toegang heeft. Vooruitgang is in één oogopslag zichtbaar voor bewoner en coach. Growpad is ontstaan omdat bewoners niet of moeilijk toegang hebben tot de informatie in hun eigen dossier. Daarnaast is de informatie in de dossiers eerder negatief dan positief van aard (problemen in plaats van kansen). Het is dus niet 'leuk' en bovendien stimuleert het de inwoner niet om de touwtjes zélf in handen te nemen.

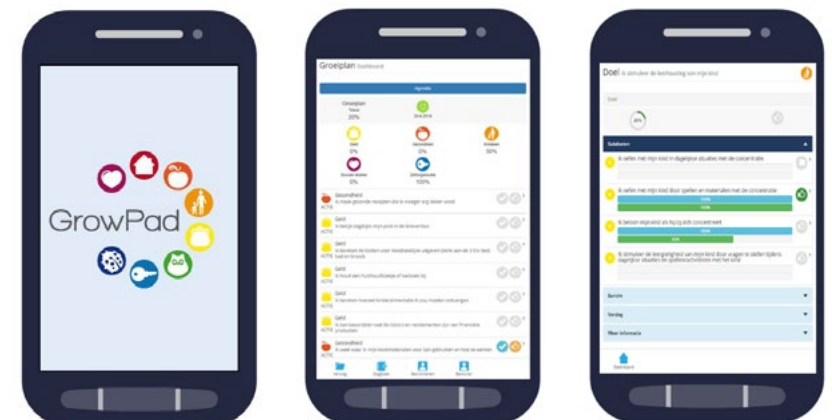
Wat is dus nodig?

De inwoner aan het roer. Met een eigen plan gebaseerd op een brede scan van de persoonlijke situatie. Gekoppeld aan een persoonlijke configuratie van doelen en subdoelen. De database van doelen is zelf-verrijkend zodat de gezinnen van vandaag de gezinnen van morgen helpen (ervaringsleren). Growpad faciliteert bovendien de relatie tussen inwoner & coach via **zelfmonitoring** en **zelfmanagement** maar ook door vooruitgang zichtbaar te maken en zo **groei positief te stimuleren**.

Growpad is werkend te bewonderen vanuit het onderzoekstraject in het kader van een subsidie door **Fonds Nuts Ohra** en in samenwerking met **Gemeente Rotterdam (Bureau Frontlijn)**, **Wageningen Universiteit** en het **Erasmus MC**.

Growpad zorgt ervoor dat:

- De eigen rol en de impact van de acties van de bewoner worden sterk vergroot (spelen, plezier, inzicht en op eigen leervermogen aan te passen)
- De interactie tussen de bewoners en coach verbeteren (snelheid, maatwerk en informatie)
- Besturingsinterface voor management, bestuur, politiek, wetenschap. De data wordt zó ontsloten dat een goede wetenschappelijke- of beleidsevaluatie op methode en resultaten mogelijk is.



Bijlage

Growcare is de door de uitvoeringsbrigade beproefde en doorleefde methode die menselijke groei onder moeilijke omstandigheden mogelijk maakt.

Menselijke groei

door mensen in achterstandsituaties de benodigde vaardigheden aan te leren en het geleerde in hun eigen dagelijkse praktijk toe te laten passen, keren de gezinnen voor zichzelf de negatieve spiraal van armoede. Hun **eigenwaarde** neemt toe doordat zij allen in staat zijn hun dagelijkse huishouden te runnen, aanspraak te doen op hun burgerrechten en te voldoen aan hun plichten, overzicht en invloed te hebben in hun eigen financiële situatie, hun kinderen een stabiele en veilige opvoedingssituatie te bieden, te bewegen en gezond te eten, een sociaal netwerk op te bouwen en te onderhouden en een persoonlijk toekomstperspectief te creëren op werk of andere vormen van participatie.



Geld



Sociale relaties



Gezondheid



Veiligheid



Kinderen



Wonen



Scholing & Werk



Zelforganisatie

De basis van het werk is het gezin/huishouden:

- Hun situatie is het uitgangspunt (capaciteiten, locatie en stressfactoren)
- Hun leven is het aangrijpingspunt (cultuur en motivatie)
- Hun leervermogen bepaalt de intensiteit en lengte van het leertraject

- **Grow Field®**: op basis van intakevragen worden groeivariabelen en situaties vastgesteld. Daarna worden doelen en acties bepaald in relatie tot de situationele logica en de groei logica
- **Grow Logic®**: de werkwijze om vanuit de situatie het maximale uit de bewoner te halen
- **Grow Fun®**: de werkwijze om vanuit de bewoner (leervermogen en karakter) in interactie de coach het maximale te halen

Bijlage

Bijlage 4: Privacyverklaringen van gemeenten

Aa en Hunze	Bommelerwaard	Enschede	Hilversum	Maastricht	Pijnacker-Nootdorp	Vaals
Aalburg	Borger-Odoorn	Epe	Hoeksche Waard	Medemblik	Putten	Valkenswaard
Aalten	Boxtel	Ermelo	Hollands Kroon	Meijerijstad	Raalte	Veendam
Alblasserdam	Breda	Geertruidenberg	Hoogeveen	Meppel	Renkum	Veghel
Alkmaar	Brunssum	Gooise Meren	Hoorn	Middelburg	Roermond	Veldhoven
Almere	Buren	Gorinchem	Horst aan de Maas	Midden-Groningen	Roosendaal	Velsen
Ameland	Coevorden	Gouda	Huizen	Moerdijk	Rotterdam	Venlo
Amersfoort	De Ronde Venen	Groningen	Hulst	Molenlanden	Schinnen	Venray
Amsterdam	De Wolden	Haaksbergen	IJsselstein	Molenwaard	Sint-Michielsgestel	Vlissingen
Apeldoorn	Delft	Haaren	Kampen	Montferland	Sittard-Geleen	Waalwijk
Arnhem	Delfzijl	Haarlemmermeer	Koggenland	Mook en Middelaar	Sluis	Wageningen
Assen	Den Bosch	Hardenberg	Landgraaf	Nederweert	Spijkenisse	Weert
Asten	Den Haag	Harderwijk	Lansingerland	Nieuwegein	Stadskanaal	Werkendam
Baarn	Den Helder	Hardinxveld-	Laren	Nieuwkoop	Staphorst	West Maas en Waal
Barneveld	Deurne	Giessendam	Leek	Nijmegen	Steenwijkerland	Westerkwartier
Beesel	Deventer	Haaren	Leerdam	Nissewaard	Stein	Wierden
Berg en Dal	Diemen	Heemstede	Leeuwarden	Noordoostpolder	Stichtse Vecht	Winterswijk
Bergen (L)	Dinkelland	Heerde	Leiden	Noordwijk	Súdwest-Fryslân	Zaanstad
Bergen op Zoom	Doetinchem	Heerenveen	Lelystad	Noordwijkerhout	Ten Boer	Zeewolde
Bernheze	Dongen	Heerhugowaard	Leudal	Oldambt	Terneuzen	Zoetermeer
Best	Dordrecht	Hellevoetsluis	Lingewaal	Oldebroek	Terschelling	Zutphen
Beuningen	Drechtsteden	Helmond	Lochem	Olst-Wijhe	Texel	Zwolle
Bevelanden	Edam-Volendam	Hendrik-Ido-	Lopik	Ommen	Tilburg	
Beverwijk	Ede	Ambacht	Loppersum	Oost Gelre	Twenterand	
Blaricum	Eemnes	Hengelo	Losser	Overbetuwe	Tynaarlo	
Bloemendaal	Eersel	Heumen	Maasgouw	Peel en Maas	Urk	
Boekel	Eindhoven	Hilvarenbeek	Maassluis	Pekela	Utrecht	



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

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



www.programmasociaaldomein.nl

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag
Oktober, 2019