GEMEENTE NOORDENVELD

BEZOEKADRES
Raadhuisstraat 1
9301 AA Roden

POSTADRES
Postbus 109
9300 AC Roden

WEBSITE/E-MAIL
www.noordenveld.nl
postbus@noordenveld.nl

TELEFOON
T 088 – 050 88 88

Lokaal Noordenveld
Mevrouw C.L.A. Stille
Raadhuisstraat 1
9300AC Roden

ONDERWERP	CONTACTPERSOON	UW KENMERK	ONS KENMERK	RODEN
Artikel 41 vragen over de inrichting en privacy aan de balie Publiekszaken	Eline Oldenburger		Zaak: 309317	3 oktober 2023

Beste mevrouw Stille,

Bij deze het antwoord op uw vragen over de inrichting van de publiekshal en de borging van de privacy van onze inwoners die u ons op basis van artikel 41 van het Reglement van Orde aan ons stelde.

1. Worden baliemedewerkers geïnformeerd en onderwezen op welke wijze zij uitvoering kunnen geven aan hun werkzaamheden met oog op de privacy van inwoners en klanten (zoals bv. WMO, SOZAWE) van de gemeente Noordenveld maar ook bij het Inwonersplein (WIN)?

Bij de balies van het gemeentehuis vragen we alleen naar privacygevoelige informatie in het geval dat iemand zich niet kan legitimeren met een officieel document, bijvoorbeeld omdat deze gestolen is. In dat geval kunnen wij alleen de identiteit vaststellen door te vragen naar persoonlijke informatie. Dat is ook onze taak. In overige gevallen vragen we alleen naar de naam.

Het kan echter ook voorkomen dat we namens de inwoner een melding of vraag aannemen voor een andere afdeling waarbij we om een telefoonnummer of (mail)adres vragen zodat de inwoner een terugkoppeling kan krijgen. Iemand verwijzen naar een ander kanaal zou dit voorkomen maar dit heeft in het kader van dienstverlening niet onze voorkeur. Mensen kiezen bewust voor het contactkanaal balie gemeentehuis, we willen ze dan niet wegsturen met de boodschap dat ze iets via internet moeten regelen. Ons streven is om inwoners zo goed mogelijk te bedienen via het gekozen contactkanaal.

Bij de balie van WiN zitten overigens geen medewerkers van de gemeente. Deze wordt bemenst door WiN (er is geen inloopfunctie voor de gemeente bij het inwonersplein).

2. Op welke wijze worden baliemedewerkers uitgerust met tools om AVG proof te werken?

Alle baliemedewerkers zijn verplicht om een vakinhoudelijke opleiding te volgen en de benodigde diploma's te behalen. Tijdens deze opleiding komt de AVG ruimschoots aan bod. Daarnaast wordt er jaarlijks een e-learning gevolgd om deze kennis op niveau te houden. Wij

Bijlagen:

verstrekken geen gegevens van inwoners aan derden tenzij uitdrukkelijk voorgeschreven en zijn hierover transparant.

3. Hoe kan in de toekomst worden voorkomen dat privacy gevoelige informatie, t.d.a. onder meer: Adres, geboortedatum, telefoonnummer, emailadressen, doel van het bezoek etc.) niet hoorbaar is voor andere bezoekers/ inwoners van het gemeentehuis?

Dan zouden we de inrichting van de publiekshal en het inwonersplein moeten veranderen. Het huidige balieblok en de spreekkamers bieden onvoldoende mogelijkheden om de privacy geheel te borgen. In afwachting van besluitvorming op het huisvestingsdossier worden momenteel alleen noodzakelijke aanpassingen gedaan op het gebied van ARBO en veiligheid. Het ligt voor de hand om privacy als criterium daaraan toe te voegen.

4. Hoeveel aandacht is er bij publiekszaken voor dit onderwerp?

Vanzelfsprekend willen wij de privacy van onze bezoekers zo goed mogelijk borgen en besteden we hier regelmatig aandacht aan tijdens bijvoorbeeld werkoverleggen en op ons intranet.

5. Zijn er door inwoners ook formele klachten binnen gekomen of wordt hier bij de medewerkers over geklaagd?

We krijgen regelmatig klachten van inwoners over de onpersoonlijke en gehorige gespreksruimtes. Medewerkers beamen dit. Formele klachten hebben wij echter niet ontvangen.

Heeft u nog vragen over deze brief?
Neem dan gerust contact op met Eline Oldenburger via telefoonnummer 088 050 88 88 of stuur een mail naar e.oldenburger@noordenveld.nl. Vermeld daarbij ons kenmerk 309317.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van de gemeente Noordenveld,
Sebastiaan Ruddijs, secretaris/directeur Klaas Smid, burgemeester