

PRIVACY IN OPEN RUIMTES

Bij het Steunpunt kan iedereen gratis terecht met vragen over de sociale zekerheid, voorzieningen, werk en re-integratie. Vrijwilligers staan mensen met raad en daad terzijde. Zij behartigen hun belangen en helpen duidelijkheid te scheppen en problemen aan te pakken. Zoals gebeurde in de onderstaande situatie.

Henk is werkloos geworden. Hij gaat naar het Werkplein om zich in te laten schrijven als werkzoekende en om een WW-uitkering aan te vragen. Henk is niet eerder werkloos geweest. Hij heeft het er behoorlijk moeilijk mee. Tot nu toe weet alleen zijn vrouw van het ontslag en dat zou Henk 't liefst zo willen houden. Snel weer een andere baan, dat is wat Henk wil.

Met lood in de schoenen stapt Henk het Werkplein binnen. Daar meldt hij zich bij de balie. Tot zijn schrik stelt de medewerker hem op luide toon een aantal vragen en vervolgt op even luide toon het gesprekje met hem. Henk moet daarna zo'n tien minuten wachten en ervaart dat hij van de bezoekers na hem precies weet waar ze voor komen. Hij hoort bijna alles en realiseert zich dat de wachtenden vóór hem ook veel over zijn situatie hebben gehoord. Na het bezoek aan het Werkplein gaat Henk naar het spreekuur van vrijwilligers. Henk vertelt daar over zijn ervaring en vraagt of dit altijd zo gaat. Helaas gebeurt dit vaak, aldus de spreekuurhouder. Niet alleen bij het Werkplein maar ook bij de loketten van gemeenten. De medewerkers van de balie of het loket staan er niet bij stil dat zij van bezoekers persoonlijke gegevens vragen die niet bedoeld zijn voor de oren van mede-bezoekers.

Er is veel te doen over de privacy. Daarmee wordt meestal bedoeld op de bescherming van persoonsgegevens in computers of in dossiers. Maar privacy hoort ook te gelden voor gesprekken, zeker als die in open ruimtes worden gevoerd. Dat is echter niet goed geregeld. Het spreekuur geeft de ervaring van Henk door aan de cliëntenraad van de sociale dienst. De cliëntenraad zal de gemeente adviseren om gesprekken over persoonlijke gegevens niet in open ruimtes te voeren of, als het niet anders kan, dat in ieder geval op gedempte toon te doen.

De cliëntenraad rekent er op dat de gemeente en het Werkplein het advies ter harte nemen en de medewerkers hier op zullen wijzen. Henk krijgt de tip mee om voortaan medewerkers te vragen om rekening te houden met zijn privacy. Afgesproken wordt dat Henk na een volgend bezoek aan het Werkplein laat weten hoe het bij de balie verlopen is.

FSU,
november 2010
www.fsufriesland.nl