

## **Verslag bijeenkomst Burgerjury op 25 januari 2018**

Op donderdag 25 januari 2018 vond de negende bijeenkomst van de burgerjury plaats op de gemeentewerf van Capelle aan den IJssel. Van de 128 genodigde burgerjuryleden hadden 52 personen zich aangemeld en waren 47 personen aanwezig. Gedurende deze bijeenkomst konden de leden hun mening geven over privacy en online dienstverlening in en door de gemeente Capelle aan den IJssel. Het doel van deze bijeenkomst was een beeld te krijgen van wat de Capellenaren vinden van privacy, en hoe zij privacy beoordelen in relatie tot de gemeente. In dit verslag vindt u de antwoorden op de gestelde vragen en een korte weergave van de discussie.

### **1. Welkomstwoord en opening**

De communicatieadviseur opent de bijeenkomst en introduceert het thema Privacy en online dienstverlening. Er is veel te doen om privacy. Er komen steeds strengere regels voor organisaties voor de omgang met (persoons)gegevens.

De burgemeester – portefeuillehouder privacy en veiligheid – heet de aanwezigen van harte welkom. Hij geeft aan belang te hechten aan de mening van Capellenaren die mee willen praten met het bestuur en de lokale politiek, en een goed beeld te hebben van wat er speelt in Capelle. De burgemeester beschrijft de burgerjuryavonden als waardevolle avonden waar we veel van kunnen leren en waar we ons voordeel mee moeten doen.

De burgemeester geeft aan met een dubbel gevoel in het thema Privacy en online dienstverlening te staan. Hij hecht waarde aan privacy en geeft aan dat de gemeente intern actief bezig is met awarenessstrainingen om datalekken te voorkomen. Terugkijkend naar zijn vorige banen geeft de burgemeester aan erg blij te zijn met de wetgeving rondom privacy en de mogelijkheden die er zijn om de veiligheid in Nederland te garanderen. Er gebeurt steeds meer op lokaal gebied en de burgemeester benadrukt de rol die de Capellenaar hier zelf in moet pakken.

### **2. Terugblik vorige bijeenkomst**

Op 17 januari 2017 was de vorige bijeenkomst van de burgerjury met als thema Burgerparticipatie. Het unithoofd Strategisch advies blikt terug naar deze bijeenkomst. De uitkomsten van deze bijeenkomst zijn verwerkt tot een advies aan het college en hebben geleid tot het vormgeven van een toolkit burgerparticipatie, die via de [website van de gemeente](#) is terug te vinden. Hierin is aangegeven welke vormen van burgerparticipatie er zijn, hoe deze middelen kunnen worden ingezet, hoeveel tijd het kost, hoeveel geld het kost etc.

Tijdens de vorige bijeenkomst is gekozen voor een andere opzet: een gedeelte met stemkastjes en een discussiegedeelte. Door de deelnemers is dit als een prettige werkwijze ervaren, omdat er meer ruimte is voor toelichting. Daarom is ervoor gekozen deze werkwijze vanavond ook te hanteren.

Tijdens de vorige bijeenkomst hebben de deelnemers ook aangegeven dat zij graag van tevoren informatie over het thema zouden willen ontvangen, daar is gehoor aan gegeven. Een aantal dagen voorafgaand aan de bijeenkomst op 25 januari is informatie over het thema aan de deelnemers toegestuurd.

### **3. Deelnemersbeeld**

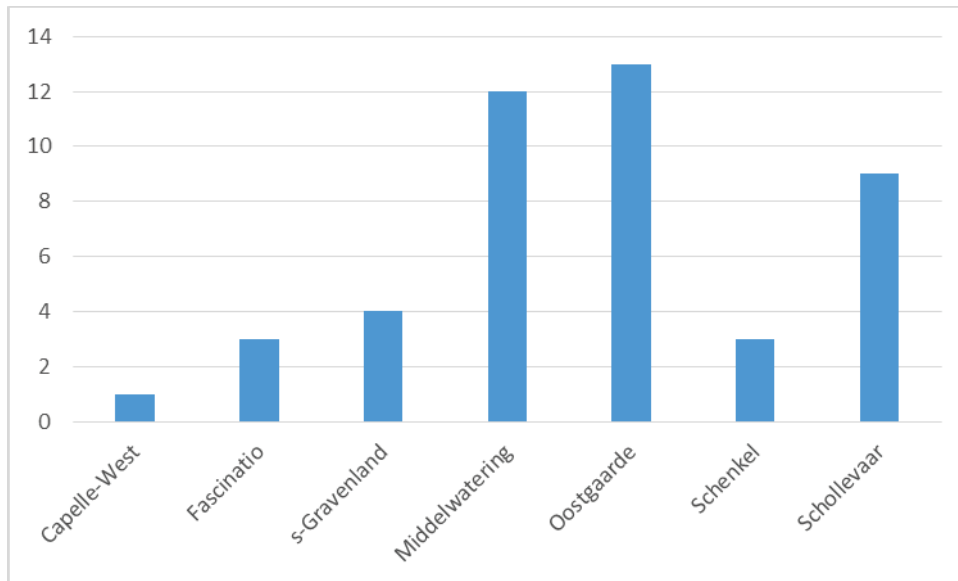
Om een beeld te krijgen van de deelnemers en bekend te raken met de stemkastjes zijn de eerste drie vragen inventarisatievragen.

#### **Bent u een man of een vrouw?**

Op deze vraag hebben 44 deelnemers gereageerd.  
25 deelnemers zijn man en 19 deelnemers zijn vrouw.

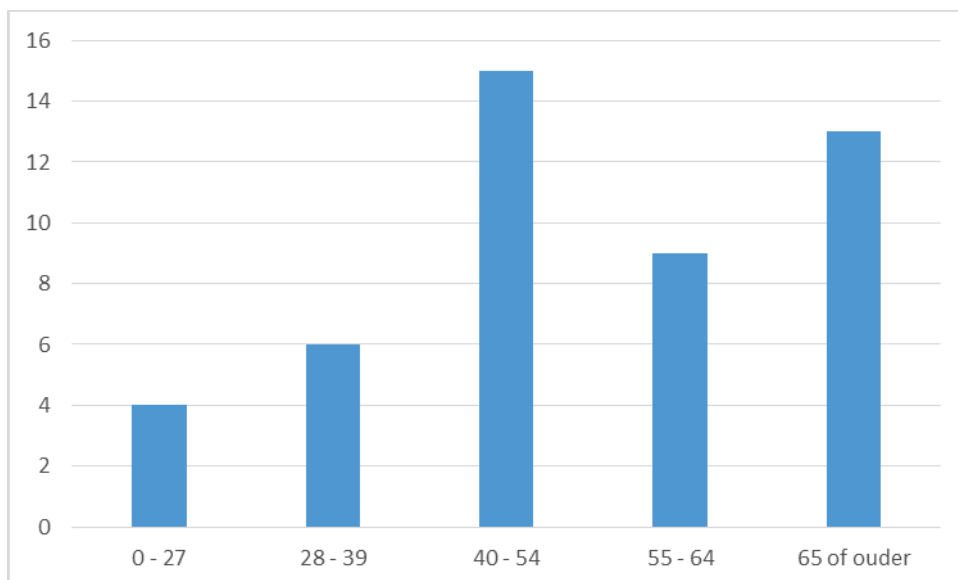
#### **In welke wijk woont u?**

Op deze vraag hebben 45 deelnemers gereageerd. De verdeling is als volgt:



In welke leeftijdscategorie valt u?

Op deze vraag hebben 47 deelnemers gereageerd. De gegeven leeftijd is de leeftijd in jaren. De verdeling is als volgt:

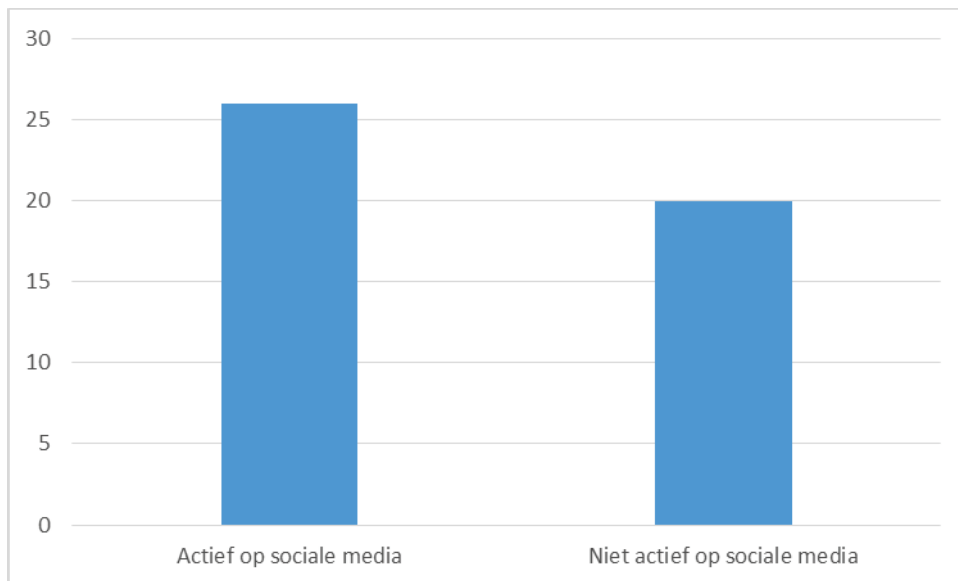


**4. Sociale media**

Om de volgende vragen in te leiden, wordt gevraagd of alle deelnemers op de hoogte zijn van wat sociale media zijn. De deelnemers geven aan hiervan op de hoogte te zijn.

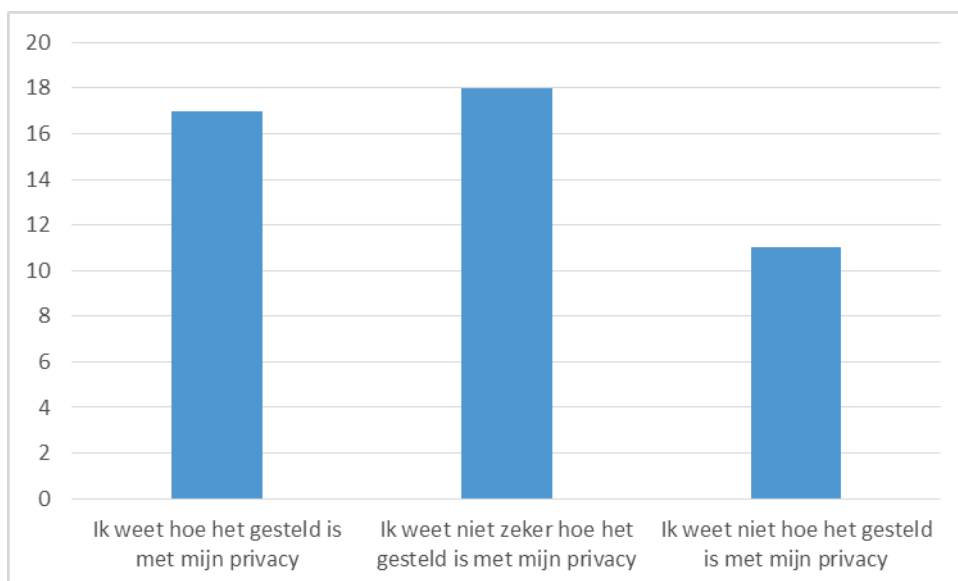
Ik ben actief op sociale media.

Op deze stelling hebben 46 deelnemers gereageerd. 26 van hen geven aan actief te zijn op sociale media. 20 deelnemers geven aan niet actief te zijn op sociale media. Hier wordt door deelnemers aan toegevoegd dat sommigen van hen wel een account hebben op sociale media, maar hier geen gebruik van maken of zelf niet actief berichten plaatsen. Het unithoofd Strategisch advies stelt de vraag of privacy en het delen van gegevens hierin een rol spelen. Deelnemers geven aan dat dit een rol speelt en geven aan hier voorzichtig in te zijn.



*Ik weet hoe het is gesteld met mijn privacy, als ik gebruikmaak van sociale media.*

Op deze stelling hebben 46 deelnemers gereageerd. 17 van hen geven aan te weten hoe het is gesteld met hun privacy wanneer zij gebruik maken van sociale media. 11 deelnemers geven aan dit niet te weten. 18 deelnemers geven aan het niet zeker te weten. De communicatieadviseur stelt de vraag wie zich hier wel eens in heeft verdiept en waarom. Een van de deelnemers geeft aan naar aanleiding van een onderzoek haar privacy-instellingen te hebben aangepast. Een andere deelnemer heeft zich verdiept in de gegevens die zoekmachines zoals Google over ons weten.



## 5. De gemeente en privacy rond persoonsgegevens

Het inleidende deel van de bijeenkomst is afgerond en de deelnemers zijn bekend met de stemkastjes. De vragen worden toegespitst op de gemeente Capelle aan den IJssel.

De gemeente heeft toegang tot gegevens die in de basisregistratie staan, maar de gemeente deelt ook gegevens met diverse partners in de stad wanneer dat nodig is. Het delen van deze gegevens is gebonden aan strenge regels en wetgeving.

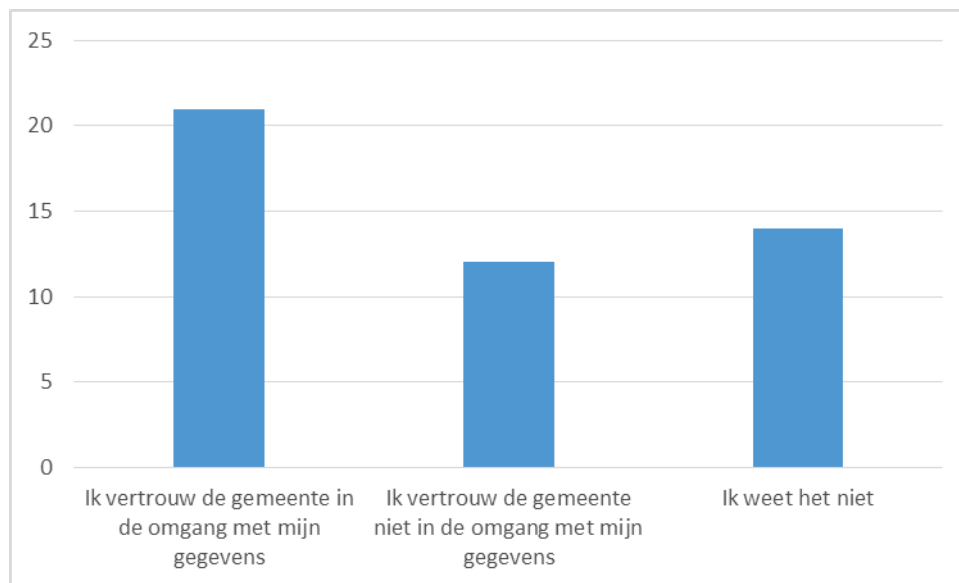
*Ik vertrouw de gemeente met de manier waarop zij omgaat met persoonsgegevens.*

Op deze stelling hebben 47 deelnemers gereageerd. 21 van hen zijn het eens met deze stelling. 12 deelnemers zijn het hier niet mee eens en 14 deelnemers geven aan dit niet te weten. Een deelnemer die het eens is met de stelling geeft aan tot op heden geen reden te hebben om te denken dat de gemeente niet zorgvuldig omgaat met zijn gegevens. Een deelnemer die het niet eens is met deze

stelling geeft aan dat het bij privacy gaat om ingewikkelde materie, en vraagt zich af of de deskundigheid binnen de gemeente voldoende is om de veiligheid van de gegevens te waarborgen.

Het unithoofd Juridische Zaken geeft aan dat de gemeente haar uiterste best doet om zorgvuldig om te gaan met persoonsgegevens. Het is inderdaad ingewikkelde materie. De wetgeving wordt ingewikkelder en de regels worden strenger. De gemeente heeft verschillende deskundigen in dienst, zowel op het gebied van ICT om de persoonsgegevens te beveiligen, als op juridisch gebied. Vorige week (week 3) is een functionaris voor de gegevensbescherming aangesteld die intern toezicht houdt of de organisatie en het bestuur volledig conform de wetgeving werken.

Het unithoofd Strategisch advies geeft aan te begrijpen dat 14 deelnemers aangeven niet goed te weten wat er met hun persoonsgegevens gebeurt en geeft aan dat de gemeente dit beter zou kunnen communiceren.

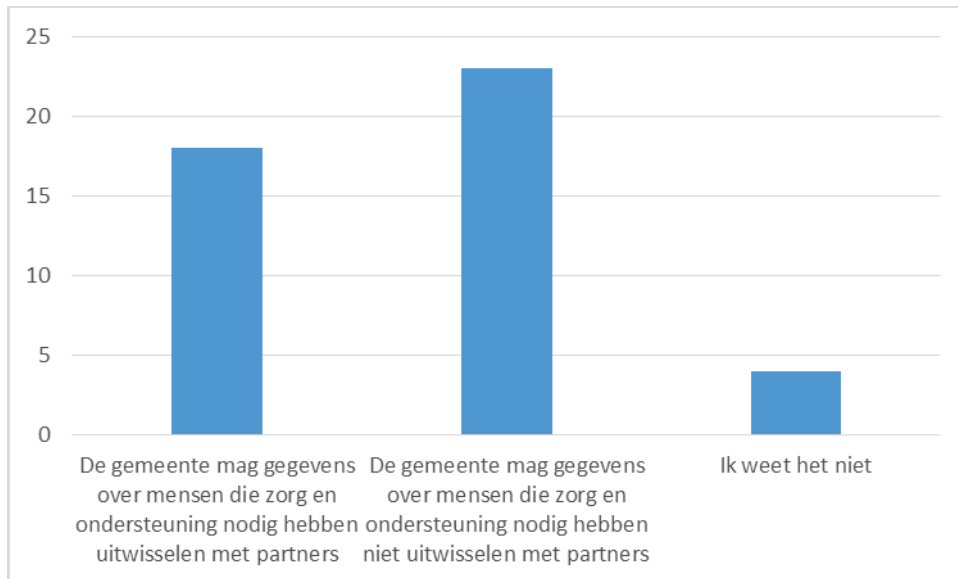


Soms staan de belangen in privacy en veiligheid, of privacy en gezondheidszorg haaks op elkaar. Aan de ene kant wil je gegevens beschermen, aan de andere kant wil je als gemeente goede zorg verlenen. De volgende vraag heeft hier betrekking op. De communicatieadviseur geeft aan dat het delen van gegevens hierbij ook het praten over mensen kan betekenen.

*De gemeente moet persoonlijke gegevens over mensen die zorg en ondersteuning nodig hebben zonder problemen kunnen uitwisselen met partners die zorg verlenen zodat goede zorg verleend kan worden.*

Op deze stelling hebben 45 deelnemers gereageerd. 18 van hen zijn het eens met de stelling. 23 deelnemers zijn het niet eens met de stelling en 4 deelnemers geven aan dit niet te weten. Enkele deelnemers die het niet eens zijn met de stelling geven aan dat zij het wel eens zouden zijn geweest met de stelling wanneer de cliënt om toestemming voor het delen van de gegevens gevraagd wordt. Een deelnemer die het niet eens is met de stelling vult hierbij aan het niet erg te vinden dat de gemeente gegevens heeft of deelt, maar vraagt zich af wat het beleid van de zorgaanbieders omtrent deze gegevens is. Als jij geen zorg nodig hebt, kun je dan ook zomaar benaderd worden door deze aanbieders? Het unithoofd Strategisch advies geeft aan dat hier veel over te zeggen is. Het gaat hierbij niet om een commercieel belang, maar om een sociaal belang om te zorgen dat zorg op de juiste plek terechtkomt. Excessen waarbij zorgverleners wel op de hoogte waren van de situatie, maar deze zorgen of gegevens nooit gedeeld hebben, moeten worden voorkomen. Twee van de deelnemers geven aan dat voorkomen moet worden dat over mensen gesproken wordt, maar dat met mensen gesproken wordt en dat patiënten/cliënten hun eigen regie kunnen nemen. Wilsbekwaamheid speelt hierbij een belangrijke rol.

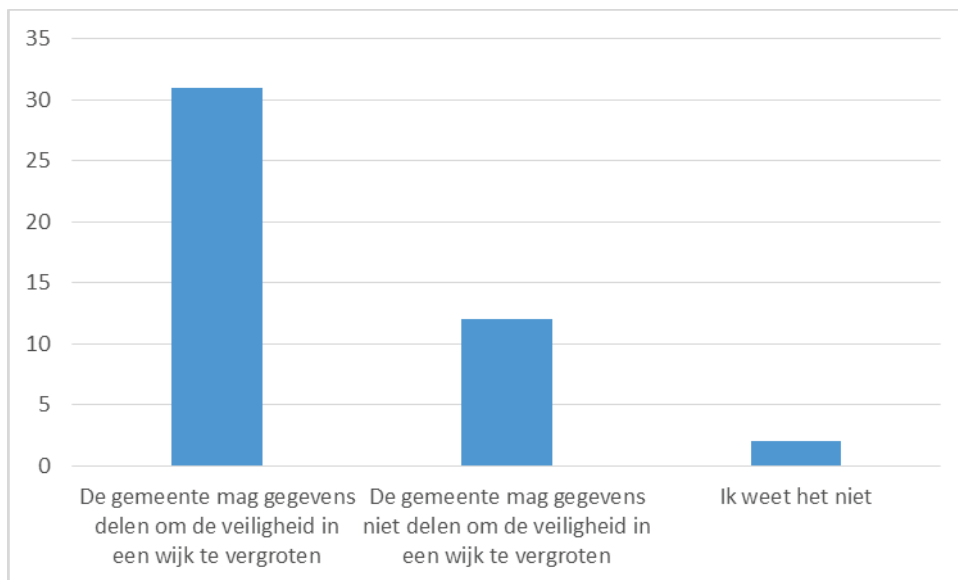
Een kritische noot wordt gegeven op de formulering van de vraag. 'Zonder problemen' wordt onduidelijk gevonden door enkele deelnemers.



De gemeente moet persoonsgegevens uit kunnen wisselen tussen verschillende instanties, zoals politie, handhaving, stadsmariniers, woningcorporatie, om de veiligheid te vergroten in een wijk.

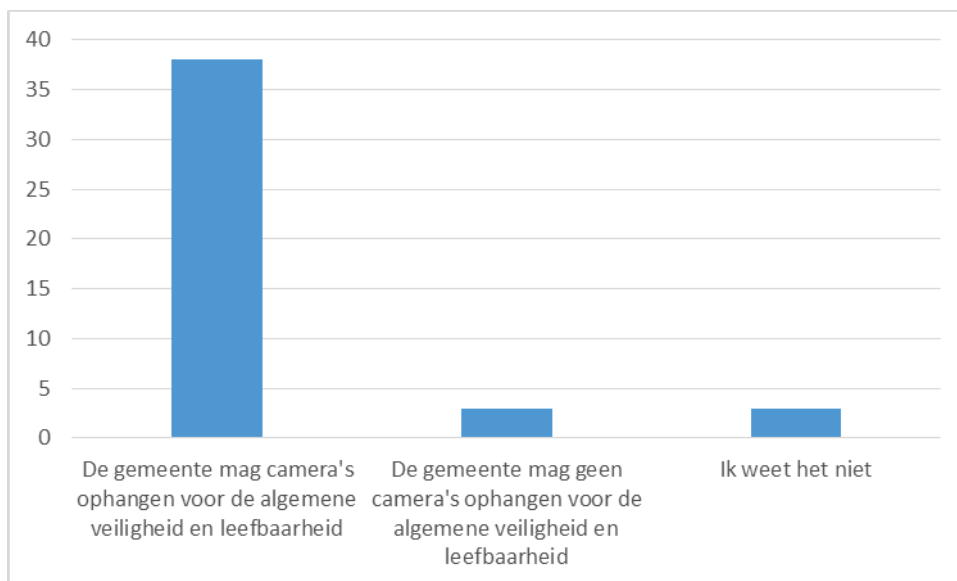
Op deze stelling hebben 45 deelnemers gereageerd. 31 van hen zijn het eens met de stelling. 12 deelnemers zijn het niet eens met de stelling en 2 deelnemers geven aan dit niet te weten.

Een deelnemer die oneens heeft gestemd, legt uit waarom. Zij geeft aan het niet erg te vinden dat persoonsgegevens worden uitgewisseld, maar vooruitkijkend naar de 'sleepwet' benoemt zij de periode waarin gegevens bewaard mogen worden of het gebruiken van gegevens van personen die niet direct betrokken zijn bij een onveilige situatie als redenen om oneens te stemmen. Gegevens moeten volgens deze deelnemer mogen worden gedeeld wanneer het noodzakelijk en relevant is.



Ik vind dat de gemeente op straat camera's mag ophangen voor de algemene veiligheid en leefbaarheid in de wijk/stad.

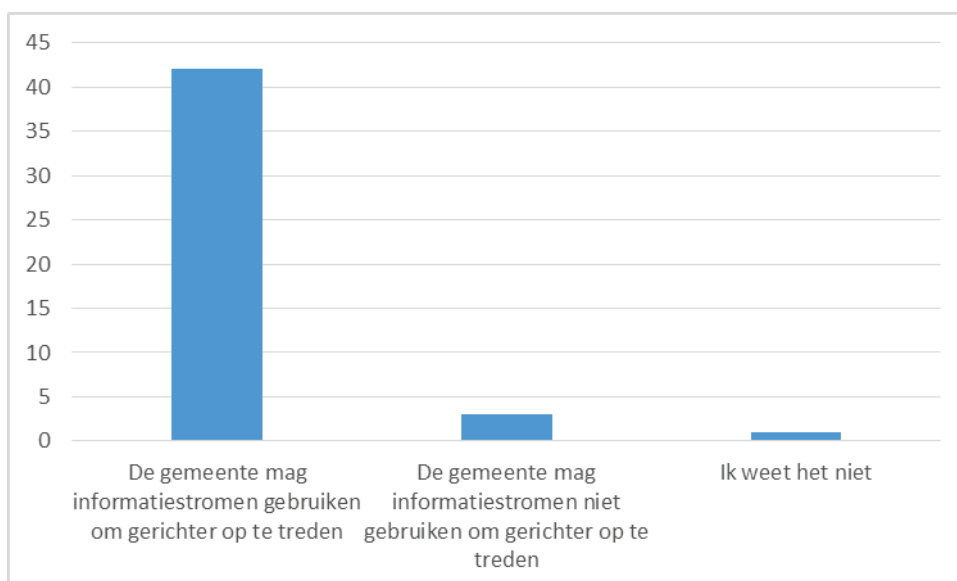
Op deze stelling hebben 44 deelnemers gereageerd. 38 van hen zijn het eens met de stelling. 3 deelnemers zijn het niet eens met de stelling en 3 deelnemers geven aan dit niet te weten. Een van de deelnemers geeft aan de optie 'zeer eens' te missen.



De communicatieadviseur introduceert de volgende vraag met een uitleg van het begrip 'big data': Big data is een verzameling van diverse informatiestromen, zowel van gegevens die bedrijven hebben als gegevens die mensen zelf achterlaten, bijvoorbeeld op internet en GPS-locaties.

De gemeente mag verschillende informatiestromen van bijvoorbeeld woninginbraken, overvallen en straatroven gebruiken om gericht op te treden en dit soort delicten te voorkomen.

Op deze stelling hebben 46 deelnemers gereageerd. 42 van hen zijn het eens met de stelling. 3 deelnemers zijn het niet eens met de stelling en 1 deelnemer geeft aan dit niet te weten.

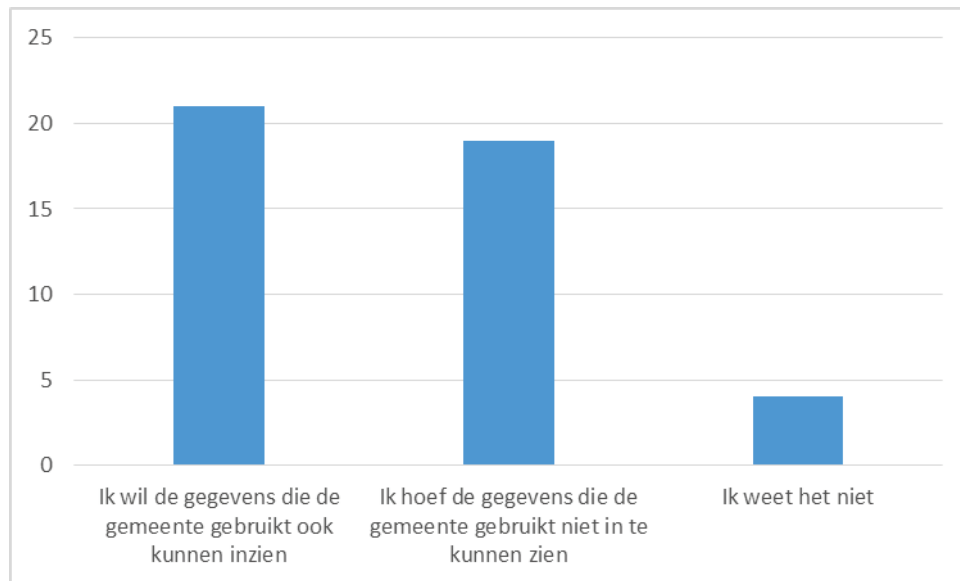


Er zijn veel gegevens beschikbaar. Denk bijvoorbeeld aan gegevens van het Centraal Bureau voor de Statistiek, gegevens die de gemeente zelf verzamelt en gegevens die andere partners hebben. Het bij elkaar brengen van alle beschikbare gegevens kan op wijkniveau zeer relevant zijn. Hier gaat de volgende vraag over. Hierbij wordt aangegeven dat het mogelijk zou zijn om alle gegevens die beschikbaar zijn over u in te zien, maar bijvoorbeeld niet die over uw buurman. Wat wel mogelijk zou zijn is deze gegevens op het niveau van de buurt of de wijk te bekijken.

Een van de deelnemers geeft aan dat hier wat haken en ogen aan zitten. Wanneer op buurtniveau bekeken kan worden hoeveel er verdiend wordt of hoeveel inwoners een uitkering krijgen, kan ook ongewenst gedrag uitgelokt worden. Aan de deelnemers wordt gevraagd deze afwegingen mee te nemen bij het beantwoorden van de volgende vraag.

Als de gemeente big data verwerkt om een bepaalde taak te vervullen, moet deze data dan ook voor alle Capellenaren beschikbaar zijn?

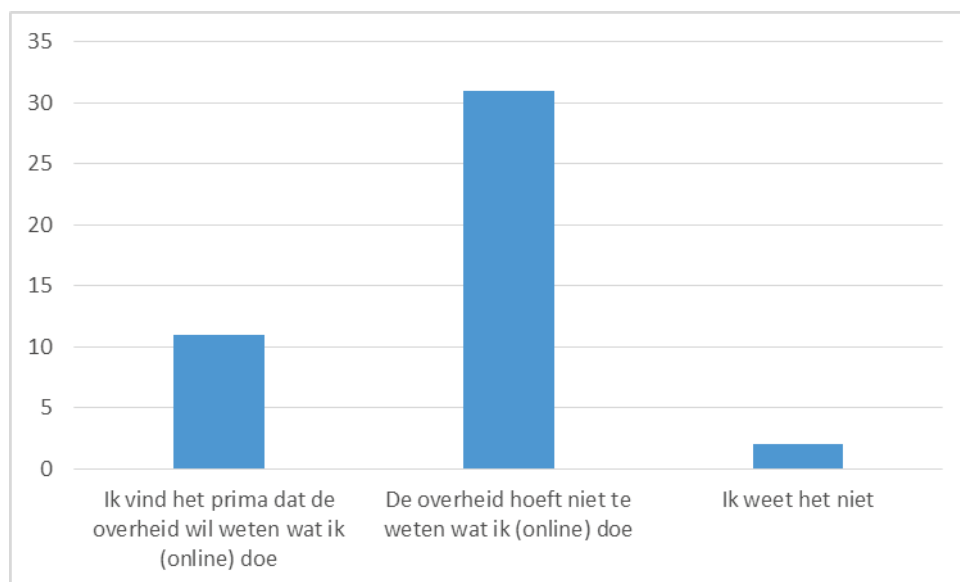
Op deze vraag hebben 44 deelnemers gereageerd. 21 van hen geven aan deze data ook in te willen kunnen zien. 19 van hen geven aan daar geen behoefte aan te hebben of dit niet noodzakelijk te vinden. 4 deelnemers geven aan dit niet te weten.



## 6. Persoonlijke privacy

Dat de overheid wil weten wat ik (online) doe, vind ik geen probleem, ik heb niets te verbergen!

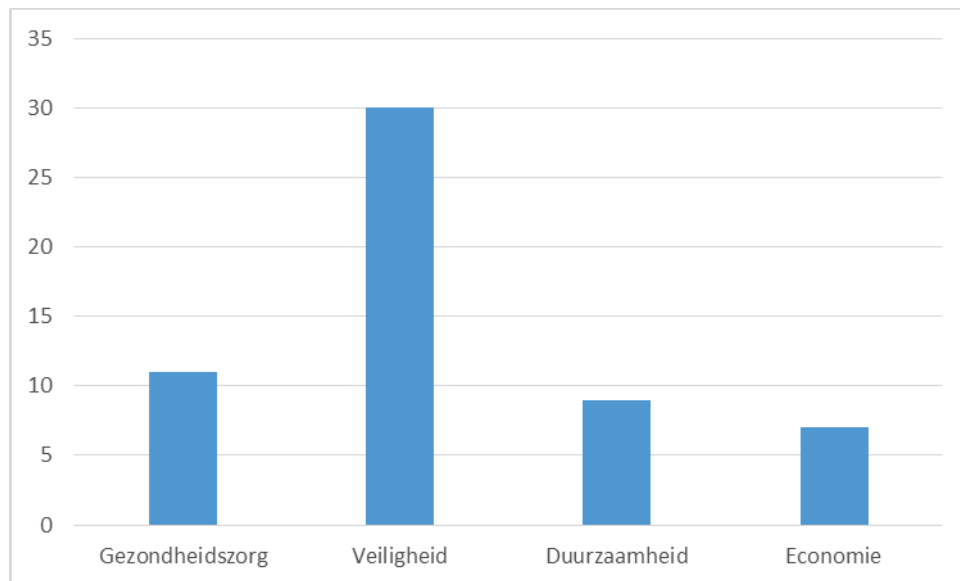
Op deze stelling hebben 44 deelnemers gereageerd. 11 van hen zijn het eens met de stelling. 31 deelnemers zijn het niet eens met de stelling en 2 deelnemers geven aan dit niet te weten.



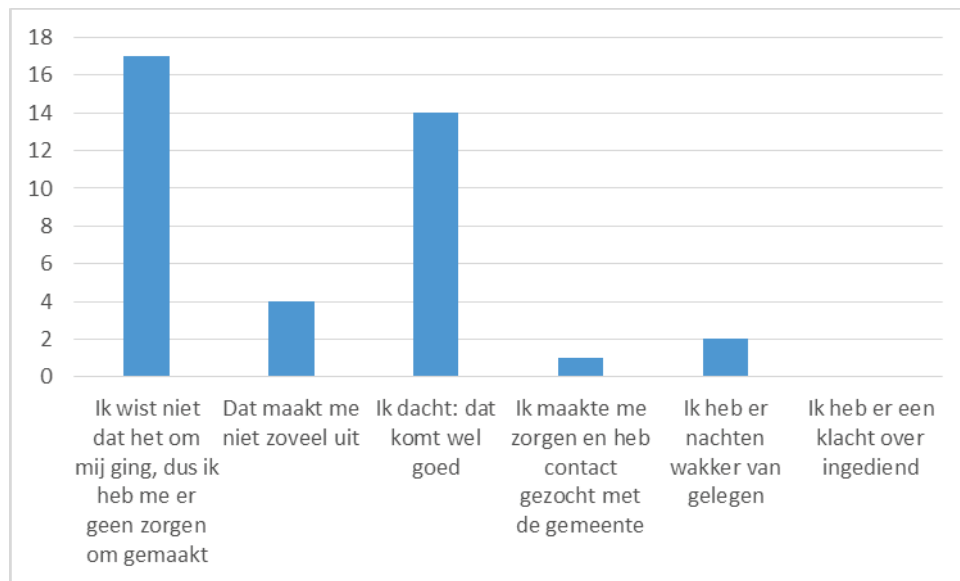
Een kritische noot wordt gegeven op de formulering van de vraag. Een van de deelnemers geeft bijvoorbeeld aan geen probleem te hebben met camera's op straat, maar vindt dat de overheid niet hoeft te weten wat hij thuis doet. Door de vraagstelling kan deze tweedeling niet worden meegenomen in het beantwoorden van de vraag.

Een tweede kritische noot wordt gegeven op het tweede gedeelte van de vraag: ik heb niets te verbergen! Een van de deelnemers benoemt dat er mogelijk verkeerde conclusies zouden kunnen worden getrokken uit een dataverzameling en in dat geval wel degelijk iets te verbergen te hebben.

Ik ben bereid wat privacy op te geven als het de samenleving iets oplevert. Bijvoorbeeld voor:  
 Op deze stelling konden meerdere antwoorden worden gegeven. In totaal zijn er 77 antwoorden gegeven. 20 deelnemers gaven aan niet bereid te zijn privacy op te geven.  
 De verdeling over de overige antwoorden is als volgt:



De gemeente heeft meerdere malen een datalek gehad. Wat deed dat met u?  
 Op deze vraag hebben 38 deelnemers gereageerd. De antwoorden waren als volgt verdeeld:



Een kritische noot wordt gegeven op de formulering van de antwoorden op deze vraag. De algemene antwoordmogelijkheid 'Ik heb me er zorgen over gemaakt' werd gemist. Tevens wordt door het unithoofd Strategisch advies aangegeven dat de eerste antwoordmogelijkheid wellicht wat onduidelijk was. Een datalek wil niet zeggen dat het direct iedere Capellenaar betreft. Wanneer sprake was van een datalek zijn de betrokken Capellenaren schriftelijk op de hoogte gesteld.

De volgende vraag gaat over het gericht gebruiken van data. De communicatieadviseur leidt de vraag in met een voorbeeld over hoog gasgebruik op wijkniveau en het inzetten van een aanbieding om zonnepanelen te installeren.

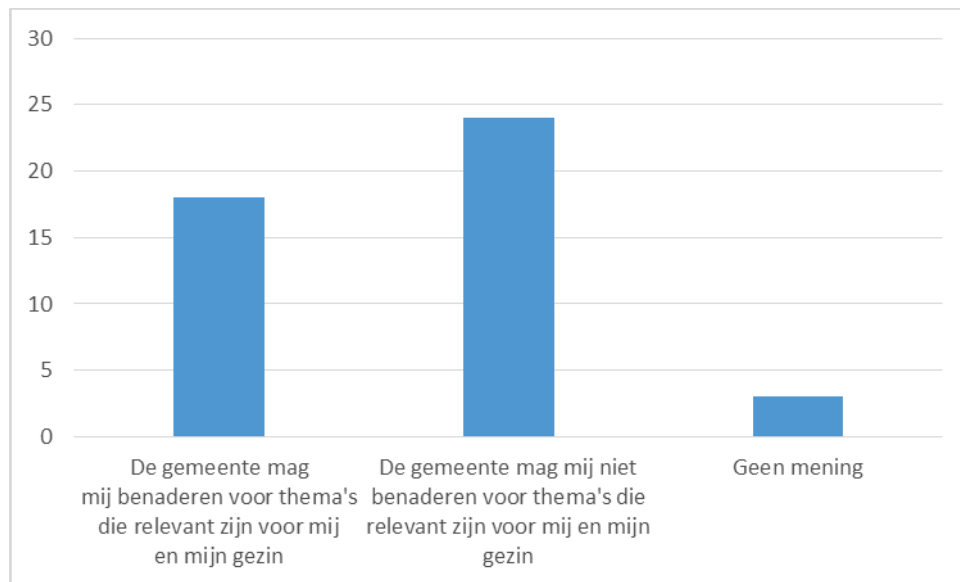
Ik vind dat de gemeente op basis van informatie over waar in woon en mijn achtergrond, mij mag benaderen voor thema's die relevant zijn voor mij en mijn gezin.

Op deze stelling hebben 45 deelnemers gereageerd. 18 van hen zijn het eens met de stelling. 24



deelnemers zijn het niet eens met de stelling en 3 deelnemers geven aan hier geen mening over te hebben.

Een van de deelnemers geeft aan dit relevant te vinden indien per thema bij de gemeente aangegeven kan worden waarvoor men benaderd mag worden. Een andere deelnemer geeft aan dit geen rol voor de gemeente te vinden, maar dat dit inspeelt op commerciële overwegingen. De vraag wordt voorgelegd of het actief benaderen van Capellenaren voor niet-commerciële doeleinden wel mogelijk zou moeten zijn. Deelnemers geven aan dat de streekkrant hier een goed middel voor zou zijn.



## 7. Online dienstverlening

Steeds meer diensten worden door de gemeente online geleverd. Het opzoeken of bestellen van documenten en het maken van afspraken kan via de website, indien nodig met een DigiD. De gemeente heeft sinds kort een nieuwe website. Om te peilen hoe deze site bevalt en hoe de site uitgebreid en/of verbeterd kan worden, wordt de volgende serie vragen gesteld.

De projectleider online dienstverlening geeft een toelichting op de eerste vraag: veel kan via de website geregeld worden met DigiD of eHerkenning. De gegevens die bekend zijn worden op deze manier automatisch ingevuld. Bij bijvoorbeeld een melding openbare ruimte, waarbij de persoonsgegevens niet van belang zijn, hoeft niet te worden ingelogd met DigiD of eHerkenning.

*Ik zou het fijn vinden als ik voor gemeentezaken online nog meer zelf kan regelen, ook al betekent dat dat ik meer persoonsgegevens moet opgeven aan de gemeente.*

Op deze stelling hebben 27 deelnemers gereageerd. 11 van hen zijn het eens met de stelling. 13 deelnemers zijn het niet eens met de stelling en 3 deelnemers geven aan hier geen mening over te hebben. Deze stelling is niet-logisch bevonden door de projectleider online dienstverlening en de deelnemers en is daarom niet verder besproken.

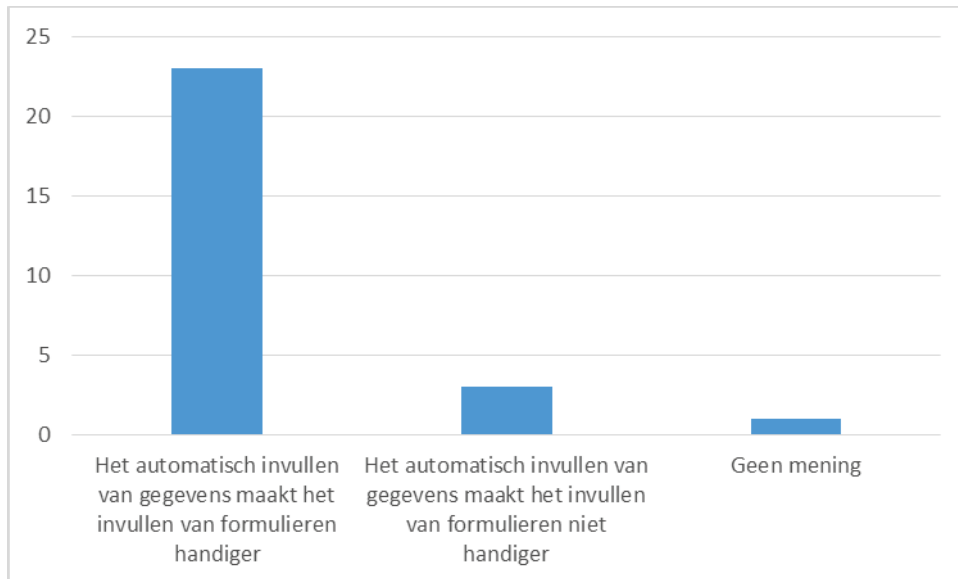
In de volgende stelling wordt de term 'onlangs' gebruikt. Aangegeven wordt dat hiermee het afgelopen jaar bedoeld wordt.

*Ik heb onlangs gebruikgemaakt van formulieren op de website van de gemeente.*

Op deze stelling hebben 43 deelnemers gereageerd. 20 van hen geven aan onlangs gebruik te hebben gemaakt van formulieren op de website van de gemeente. 23 deelnemers geven aan hier onlangs geen gebruik van te hebben gemaakt.

*Indien 'ja' op de vorige vraag: Het automatisch invullen van gegevens die ik heb achtergelaten of de gemeente al heeft maakt het invullen van formulieren handiger.*

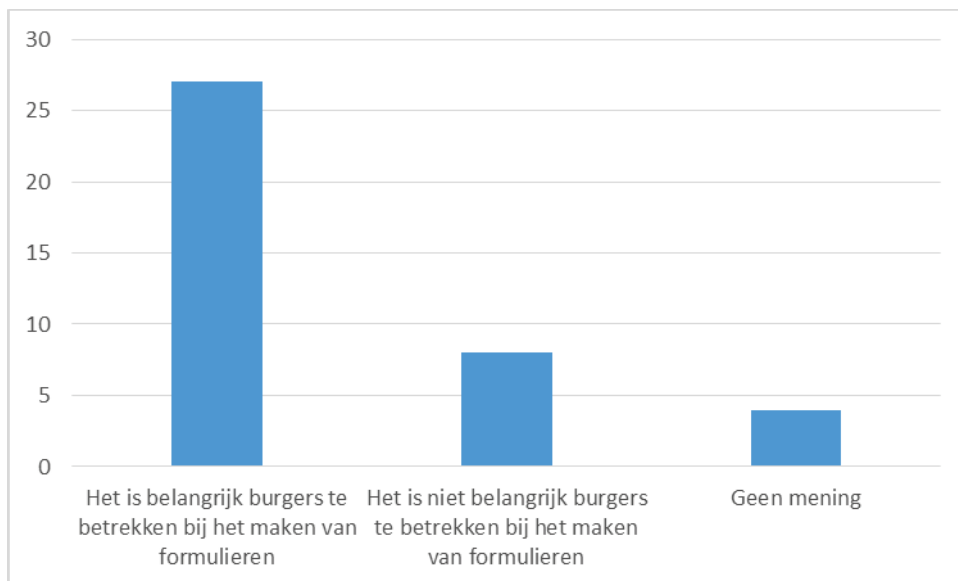
Op deze stelling hebben 27 deelnemers gereageerd. 23 van hen zijn het eens met de stelling. 3 deelnemers zijn het niet eens met de stelling en 1 deelnemer geeft aan hier geen mening over te hebben. Als positief punt wordt benoemd dat het automatisch invullen van gegevens het maken van spelfouten vermindert. Na automatisch invullen is het slechts een kwestie van controleren.



De projectleider online dienstverlening werkt momenteel aan het begrijpelijk maken van formulieren en het verbeteren van deze formulieren.

Om formulieren begrijpelijk te maken voor de burger is het belangrijk om de burger te betrekken bij het maken van deze formulieren.

Op deze stelling hebben 39 deelnemers gereageerd. 27 van hen zijn het eens met de stelling. 8 deelnemers zijn het niet eens met de stelling en 4 deelnemers geven aan hier geen mening over te hebben.



Ik ben bereid om de gemeente te helpen om bepaalde formulieren eenvoudiger, gebruiksvriendelijker of begrijpelijker te maken.

Op deze stelling hebben 39 deelnemers gereageerd. 31 van hen geven aan bereid te zijn de gemeente te helpen. 6 deelnemers geven aan hier niet toe bereid te zijn en 2 deelnemers geven aan hier geen mening over te hebben. 18 deelnemers hebben bij het verlaten van de bijeenkomst hun contactgegevens achtergelaten om te helpen met het begrijpelijk maken van formulieren.

Als laatst wordt gevraagd of de huidige werkvorm van de burgerjury, het stemmen met stemkastjes, nog actueel is, of dat het werken met smartphones een optie zou kunnen zijn voor een volgende bijeenkomst. De leden geven de voorkeur aan de stemkastjes, deze zullen de volgende keer dan ook weer ingezet worden.

## 8. Discussiebijeenkomst

Na het plenaire gedeelte is de groep in vieren gedeeld. Twee groepen zijn in discussie gegaan over de stelling: "De gemeente moet persoonsgegevens met partners kunnen delen om te voldoen aan haar zorgplicht op het gebied van veiligheid." De andere twee groepen zijn in discussie gegaan over de stelling: "De gemeente mag inwoners benaderen voor thema's die relevant voor hen zijn op basis van informatie die ze heeft over u en uw omgeving. Bijvoorbeeld informatie die afkomstig is uit big data." Aan de deelnemers werd gevraagd wat zij van deze stelling vonden en hoe de gemeente hiermee om dient te gaan.

### De gemeente moet persoonsgegevens met partners kunnen delen om te voldoen aan haar zorgplicht op het gebied van veiligheid.

Groepen A en B geven aan dat opgepast moet worden met big data, omdat dit nog in de kinderschoenen staat. Desondanks geven de deelnemers aan dat in bepaalde gevallen de gemeente gegevens moet kunnen delen om te voldoen aan haar zorgplicht op het gebied van veiligheid. De deelnemers geven aan dat er een aantal voorwaarden gesteld moeten worden aan het delen van deze gegevens.

Ten eerste dient bekend te zijn met welke partners de gemeente gegevens deelt en welk doel dit dient. Er moet een grens gesteld worden aan welke partners vertrouwd kunnen worden met deze persoonsgegevens.

Ten tweede wordt aangegeven dat een selectie gemaakt moet worden in hoeveel gegevens 'aan de voorkant' gedeeld mogen worden. Genoemd wordt dat hoe hoger het veiligheidsrisico is, hoe meer gegevens gedeeld mogen worden. Maar wie bepaalt wat een hoog risico is? De deelnemers geven aan dat dit nooit door één partij bepaald mag worden, maar dat er minimaal twee partijen betrokken moeten zijn bij deze beslissing. Indien mogelijk zou hierbij eerst een casus, gevonden patroon of conclusie op anonieme basis gedeeld moeten worden.

Ten derde wordt aangegeven dat data die rondom een melding verzameld wordt, verwijderd moet worden op het moment dat de melding tot niets leidt (genoemd n.a.v. de Sleepwet), zodat deze informatie op een later moment niet (tegen een persoon of bedrijf) gebruikt kan worden. Tevens wordt aangegeven dat een partij altijd de kans moet krijgen om zich te verdedigen, er mogen geen conclusies getrokken worden op basis van big data alleen.

### De gemeente mag inwoners benaderen voor thema's die relevant voor hen zijn op basis van informatie die ze heeft over u en uw omgeving. Bijvoorbeeld informatie die afkomstig is uit big data.

Groepen C en D geven aan dat er een aantal voorwaarden gesteld dienen te worden aan het benaderen van bewoners op basis van beschikbare informatie. Ten eerste geven de deelnemers aan graag zelf de regie te houden over voor welke onderwerpen zij benaderd mogen worden, bijvoorbeeld door zelf aan te geven waar de interesses liggen. Gegevens die uit het BRP gebruikt worden, zijn vaak breed en niet altijd van toepassing op de specifieke bewoner. Door zelf aan te geven welke thema's interessant gevonden worden, blijft de regie bij de Capellenaar.

Ten tweede wordt aangegeven dat de gemeente transparant dient te zijn in welke gegevens zij gebruikt heeft om te bepalen dat bepaalde informatie relevant is voor een Capellenaar. Ten derde wordt de voorkeur gegeven aan het niet delen van persoonsgegevens met commerciële organisaties.

Met betrekking tot big data wordt opgemerkt dat er al heel veel partijen zijn die beschikken over gegevens over ons, die wij vaak zelf hebben geleverd. De vraag wordt gesteld waarom de gemeente niet zou mogen beschikken over deze zelfde gegevens.

## 9. Terugkoppeling en afsluiting avond

De avond wordt plenair afgesloten. Vanwege de tijd wordt niet per groep teruggekoppeld wat de bevindingen zijn.

De communicatieadviseur stelt de burgemeester de vraag wat hem het meest is bijgebleven van de gegeven antwoorden. De burgemeester geeft aan zich te herkennen in de antwoorden die door de juryleden zijn gegeven en benoemt het dilemma tussen het delen van gegevens en privacy. De burgemeester herkent zich ook in de bereidheid meer persoonsgegevens te willen delen wanneer het gaat om veiligheid. De burgemeester geeft aan dat daar een goede balans in moet worden gevonden, omdat we allemaal ernstige delicten wel willen voorkomen of oplossen, maar niet ten koste van onze privacy.