Cruquiusweg 5
Postbus 94652
1090 GR Amsterdam
Telefoon 5.1, 5.1, 2, e
Fax 5.1, 5.1, 2, e
www.amsterdam.nl

Gemeente Amsterdam
Commissie Persoonsgegevens

Retouradres: Postbus 94652, 1090 GR Amsterdam

DFM
Tav de heer 5.15.1, 2, e
Postbus 202
1000 AE Amsterdam

Datum	21 oktober 2013
Ons kenmerk	U130203
Behandeld door	Mw. 5.1, 2, e
Doorkiesnummer	5.1, 2, e
Faxnummer	
E-mail	5.1, 2, e @amsterdam.nl
Bijlage	1
Onderwerp	Advies Commissie Persoonsgegevens Amsterdam

Geachte heer 5.1, 2, e ,

De Commissie Persoonsgegevens Amsterdam heeft in haar vergadering van 5 september jl. de voorgestelde wijzigingen van het "Kwaliteitsmonitoringsprotocol" van het CCA behandeld in het kader van '1 stad 1 dienstverlening'.

Het advies van de commissie was, kort samengevat, voorwaardelijk positief voor deze pilot.

Van belang is -allereerst- dat aantoonbaar is dat er redelijkerwijs geen ander middel is om de beoogde doelen te bereiken. Dat zal moeten blijken uit medewerkers-tevredenheidsonderzoek en een effectmeting.

Voorts is het van belang vooraf goed te bepalen wat de doelen van gegevensverwerking zijn en deze helder te omschrijven. Zo is het gebruik met als doel het registreren van agressie gerelateerde incidenten als subdoel vermeld. Iets anders is dat de beelden in het geval van aangifte van een incident en daarmee gepaard gaand onderzoek binnen de bewaartermijnen kunnen worden opgevraagd.

Verder is het onderscheid tussen de doelen van belang en het voorkomen van oneigenlijk gebruik. Niet duidelijk is wanneer het voorzien in mogelijkheden voor coaching, het inzichtelijk maken van trainingsbehoefte(n) en het meten van de effectiviteit daarvan over gaat in het beoordelen van medewerkers. Mogen deze gegevens alleen voor het objectiveren van een aanwezige beoordeling worden gebruikt of ook voor het beoordelen zelf? Hoe wordt dit onderscheid gemaakt?

Van belang is om de medewerker daarnaast de beelden altijd te kunnen laten inzien. Een steekproef is onevenredig bezwarend, in die zin dat de medewerker dan altijd rekening moet houden met het feit dat hij kan worden opgenomen, maar niet weet wanneer dit plaatsvindt.

De commissie adviseert u met deze aandachtspunten zorgvuldig om te gaan. Voorts is afgesproken dat de commissie een evaluatie ontvangt van de privacyaspecten van de informatievoorziening in het breed loket, teneinde daar advies over te kunnen uitbrengen.

Bijgaand treft u alsnog een zakelijke samenvatting aan van hetgeen op de vergadering is besproken. Ik vertrouw er op u aldus voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

5.1, 2, e

5.1, 2, e (ambtelijk secretaris)

Commissie Persoonsgegevens Amsterdam

Uittreksel van het verslag van de openbare vergadering op donderdag 5 september 2013

8. "1 stad 1 dienstverlening"

Het Kwaliteitsmonitoringsprotocol is meegezonden met de stukken. De voorzitter zegt dat het nog al wat inhoudt. Graag krijgt de commissie een toelichting.

De aanwezigen stellen zich voor. De heer 5.1, 2, e is directeur van DFM en trekker van de maatregelen van "1 stad 1 dienstverlening". Mw. 5.1, 2, e is projectleider van het deelproject 'Mensen' en 5.1, 25.1, 2, e is personeelsadviseur van DFM.

De heer 5.1, 2, e zegt dat 'groter maken' niet altijd bedoeld is om het onderwerp complexer te maken. De bedoeling is om het proces eenvoudiger te maken en om een tool in te zetten om medewerkers beter te trainen. Er is een trainingsmodule in gebruik bij het CCA (Contactcentre Amsterdam), die voorziet in het opnemen van gesprekken en waardoor samen met medewerkers de gesprekken kunnen worden afgeluisterd en kan worden bepaald wat verbeterd kan worden. De bedoeling is om precies hetzelfde te gaan doen bij het stadsloket met medewerkers aan de balie, waarbij ook beeldopnames worden gebruikt. Het gaat immers ook om gedrag tijdens de klantgesprekken.

De commissie zegt dat duidelijk is dat het voorstel een uitbreiding is van de bestaande aanpak. De telefonische dienstverlening door het CCA en het Kwaliteitsmonitoringsprotocol is eerder behandeld door de commissie. Daarbij is de motivering in grote lijnen geweest dat er geen andere -redelijke- wijze is om hetzelfde doel te bereiken dan door het opnemen van de gesprekken. Het doel van het middel is tweeledig: leren en beoordelen. Het gaat er toch om: hoe doet iemand het én het gaat om leren. Met deze redenering in het achterhoofd kijkt de commissie ook naar deze aanpak.

Mw. 5.1, 2, e antwoordt dat de tool is ontwikkeld om iemand goed te kunnen ontwikkelen en coachen. Daar is de tool voor nodig. Het monitoren geeft de noodzakelijke informatie om samen met de medewerkers te kunnen kijken hoe de medewerker kan worden gecoacht en wat er moet gebeuren op trainingsgebied.

De heer 5.1, 2, e zegt dat het gaat om het "in de kracht zetten" van de medewerker om het werk goed genoeg te doen en niet om de medewerker te beoordelen. Het instrumentarium is gericht op training en begeleiding.

De commissie zegt dat het onlosmakelijk met elkaar te maken heeft.

De commissie vraagt naar de betekenis van het uitgangspunt dat als de burger geen toestemming geeft, de opnames niet gebruikt worden (pagina 3 onderaan het protocol). Betekent dit dat de opnames niet gebruikt worden of dat het gesprek niet wordt opgenomen?

Mw. 5.1, 2, e zegt dat het een goede vraag is. Op dit moment is de technische oplossing nog niet uitgewerkt. De opnames worden sowieso niet gebruikt maar of de beelden dan worden opgenomen is nog de vraag.

De commissie vraagt naar de situatie dat de burger niet opgenomen wil worden.

Mw. 5.1, 2, e zegt dat het systeem dan uitgezet zal worden.

De commissie concludeert dat er een vergelijkbare aanpak komt als bij het CCA en dat bij elk gesprek gezegd wordt dat het kan worden gebruikt voor trainingsdoeleinden en of daar bezwaar tegen is.

De commissie vraagt of er altijd een coach betrokken is. De heer 5.1, 2, e antwoordt dat er twee soorten leidinggevenden zijn. Er zijn supervisors met een coachtaak en dat is wat anders dan de aansturende leidinggevende.

De commissie zegt dat de doelen niet helder zijn. Genoemd wordt dat beelden kunnen worden opgenomen in geval van bedreigingen van klanten. Dan is er in feite sprake van bijvangst. Is dit een nieuwe doelstelling? De doelen zijn toch opleiden en beoordelen?

Mw. 5.1, 2, e zegt dat deze informatie er toevallig is mocht er iets voorvallen. De beelden worden niet om die reden bewaard.

De commissie zegt dat - zoals het protocol nu is geformuleerd- het gaat om een nieuw doel. Het wordt een vorm van camerabewaking en dat moet voor de burger duidelijk zijn. De camera is weliswaar niet op de burger gericht maar wel zijn geluidopnames mogelijk. Dat kan worden ingesteld in gevallen van agressie. Er is frictie met de doelstellingen. Bijvoorbeeld als een cliënt niet wil worden opgenomen en dat agressie opwekt in het gesprek.

De commissie vraagt naar de schrijfrechten van de leidinggevende. Wat zijn dit voor rechten? Mw. 5.1, 2, e zegt dat het om de verslaglegging van de beelden gaat. De beelden worden twee weken bewaard en wat wordt genoteerd (verslaglegging) wordt door de leidinggevende en medewerker getekend en bewaard in het personeelsdossier.

De commissie vraagt naar de bewaartermijnen: voor welke mappen gelden deze? De commissie verwijst naar pagina 9 van het protocol. 5.1, 5.1, 2, e zegt dat er een verschil is tussen beeldopnamen en andere zaken. De beelden worden na twee weken geschoond.

De commissie vraagt of medewerkers de beelden terug kunnen zien. Vermeld staat dat de medewerker niet geautoriseerd is tot de beelden, maar dat hij wel kan verzoeken om inzage. Verzoeken is iets anders is dan een automatisme. De bedoeling is dat de medewerker krachtiger wordt. Dan is het goed dat de medewerker kan terug zien hoe goed hij het doet en/of hij steken laat vallen. Het is met het oog op het doel noodzakelijk om de beelden te kunnen bekijken.

De heer 5.1, 2, e antwoordt dat het afhangt van de ontwikkelpunten van de medewerker of het nuttig is om beelden te zien. Er is een vrijblijvendheid en daarom kán de medewerker vragen om inzage. Niet alle beelden zijn van belang. Uitgegaan wordt van wederkerigheid. Beide partijen moeten op gelijke wijze toegang tot de informatie hebben.

De commissie stelt vast dat de ontwikkelpunten met de leidinggevende worden besproken en vastgesteld.

De commissie vraagt of het mogelijk is om de trainingsdoeleinden op een andere manier te bereiken dan via beeld en geluidopnames bij de balie, bijvoorbeeld door het inzetten van de supervisor. Met andere woorden: is het proportioneel en subsidiair. Bij telefonische dienstverlening is er geen ander middel.

De heer 5.1, 2, e zegt dat in de landelijke discussies over trainen iedereen langzamerhand meent dat dit de methode is. Dat komt omdat in plaats van algemene trainingen er een "training on the job" is waardoor beide partijen herkennen wat er in de praktijk gebeurt. Er komen geen theoretische gesprekken over wat er heeft plaatsgevonden, de gesprekken zijn objectief en je weet van elkaar waar je het over hebt.

De commissie vraagt of de medewerker weet dat hij wordt opgenomen en ook wanneer hij wordt opgenomen. De heer 5.1, 2, e antwoordt dat de medewerker weet dat hij wordt opgenomen, maar niet wanneer.

De commissie concludeert dat de medewerker dan steeds in spanning zit dat beelden worden opgenomen en constant 100% moet functioneren. Dat is niet de bedoeling. De heer 5.1, 2, e zegt dat uit medewerkerstevredenheidsonderzoek blijkt dat dit wel meevalt en dat medewerkers het niet zo ervaren. Dat komt omdat het niet om een beoordeling gaat maar om gezamenlijk leren en training.

De commissie zegt dat in de stukken wel is opgenomen dat de medewerker wordt gecoacht en beoordeeld op functioneren. Dat beoordelen is niet weg te denken.

De heer 5.1, 2, e beaamt dit, maar het is niet het hoofddoel van de methodiek. En dat wordt tevoren ook eerlijk gezegd. Het gaat echter om ontwikkelen en in de kracht zetten van de medewerker.

De commissie zegt dat er niet voor is gekozen om de medewerker de mogelijkheid te geven om op eigen initiatief beelden terug te zien. Het kan juist heel motiverend zijn om te zien hoe de medewerker iets gedaan heeft als hij zich dit zelf afvraagt. Zonder dat dit meteen gebeurt in combinatie met de aanwezigheid van een coach. Het gaat er dan om dat de medewerker kan kijken welke beelden van hem zijn opgenomen en deze zien op eigen initiatief.

Mw. 5.1, 2, e zegt dat die mogelijkheid er wel is. Als er gesprekken opgenomen zijn op een bepaalde dag kan een medewerker dat terug zien. Alleen de beelden van de medewerker zelf kunnen worden opgevraagd.

De heer 5.1, 2, e zegt dat het een goede suggestie is. Dat er uiteraard gekeken moet worden hoeveel bandmateriaal nodig is en wat het kost om hierin te voorzien.

De commissie vraagt naar de ervaringen. 5.1, 5.1, 2, e zegt dat medewerkers zelf ook willen sparren als er ontwikkelpunten zijn. In het begin vinden medewerkers het spannend maar als ze er eenmaal aan gewend zijn dan valt dat weg.

De heer 5.1, 2, e zegt dat hij het voorstel zal meenemen.

De commissie zegt dat het dan niet meer gaat om een steekproef, maar dat medewerkers altijd de opgenomen beelden kunnen zien. Het onderwerp is verder duidelijk toegelicht. De insteek is monitoring en leren van de praktijk. Er zijn wel alternatieven denkbaar. Wanneer wordt het ingevoerd?

De heer 5.1, 2, e zegt dat het onderdeel is van het project stadsloket. De pilot gaat eerst draaien en over een jaar wordt het ingevoerd.

De commissie zegt dat zij graag een evaluatie van de pilot ontvangt. Dan kan de commissie opnieuw naar het onderwerp kijken naar aanleiding van de resultaten van de pilot.

De heer 5.1, 2, e vraagt wat er in de rapportage over de pilot zou moeten staan.

De commissie zegt dat vooral van belang is te evalueren of de doelstelling wordt bereikt. En of de resultaten goed of minder goed zijn of beter op een andere wijze zijn te behalen. Een pilot betekent een analyse van wat voor de invoering van belang is.

De heer 5.1, 2, e zegt dat we weten dat het goed werkt en dat er een medewerkerstevredenheidsonderzoek is en prestaties aan de balie. Op die wijze kunnen we evalueren of het werkt of niet. De instrumenten om het effect te meten zijn ontwikkeld.

De commissie vraagt waarom de pilot wordt uitgevoerd.

De heer 5.1, 2, e zegt dat de pilot bij stadsdeel Nieuw-West gaat om het aanbieden van het nieuwe balieconcept waarbij alle producten integraal worden aanboden.

De commissie zegt dat een rapportage van belang is van de wijze waarop met informatievoorziening omgegaan wordt. Dat is het aandachtsgebied: de privacy in de informatievoorziening van het stadsloket. De heer 5.1, 2, e concludeert dat het gaat om de vraag hoe er omgegaan wordt met informatievoorziening in de pilot.

De commissie vraagt of de melding bij het CBP wordt aangepast. Deze punten worden op de Actiepuntenlijst geplaatst.

De voorzitter sluit het agendapunt en besluit dat de commissie de evaluatie graag tegemoet ziet.