

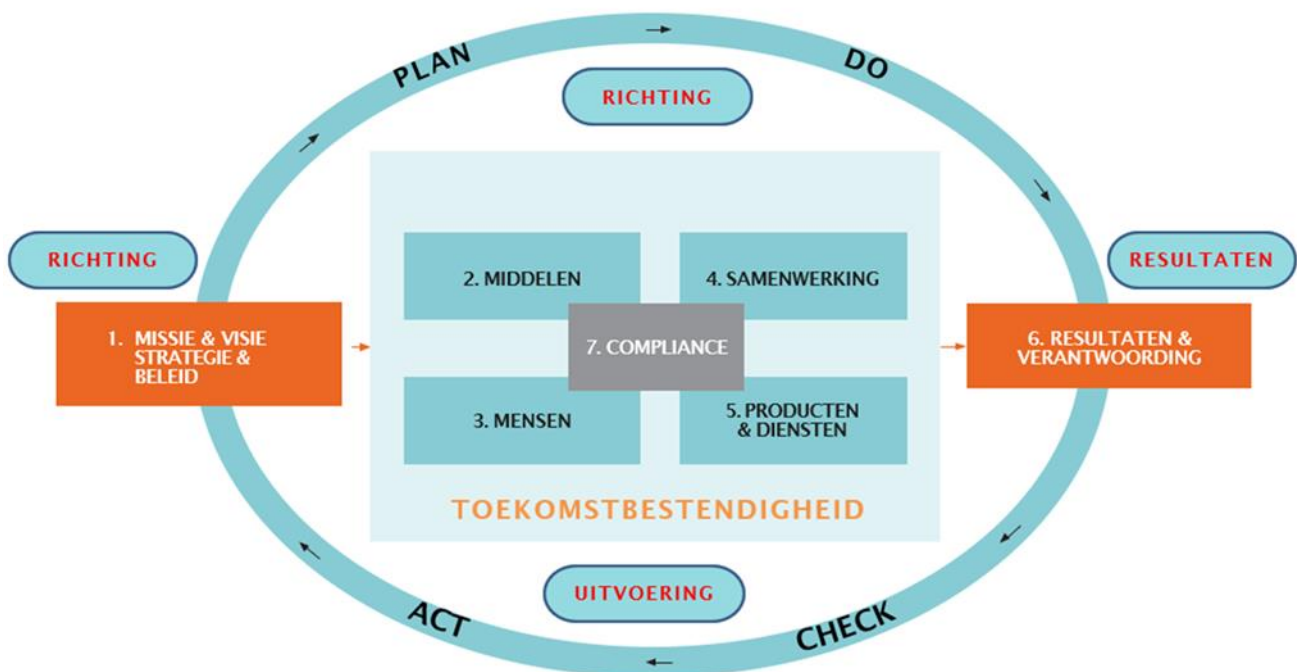
Respect voor privacy en persoonsgegevens

De norm Handelen conform (privacy)wetgeving maakt deel uit van *Zicht op Ontwikkeling. Certificeringskader taalhuizen*. Om je te ondersteunen bij de voorbereiding op de audit, leggen we in deze whitepaper uit wat deze norm inhoudt en hoe je deze kunt toepassen op jouw taalhuis.

De norm Handelen conform (privacy)wetgeving bevat eisen ter bescherming van de privacy en persoonsgegevens van de doelgroepen waarmee het taalhuis werkt.

DE NORM HANDELEN CONFORM (PRIVACY)WETGEVING

Het certificeringskader bestaat uit zeven normen. Handelen conform (privacy)wetgeving is de zevende norm.



OVER HANDELEN CONFORM (PRIVACY)WETGEVING

INDICATOREN VOOR DE NORM HANDELEN CONFORM (PRIVACY)WETGEVING

In de zelfevaluatie laat het taalhuis aan de hand van onderstaande vier indicatoren (in de vorm van ja/nee-stellingen) aan de auditoren zien hoe het vorm en inhoud geeft aan deze norm. Hiermee schetst het taalhuis een beeld van wat het doet, wat het heeft en welke keuzes daarbij zijn gemaakt vanwege de specifieke lokale context. In de zelfevaluatie kan het taalhuis aanvullend relevante documentatie uploaden die aantoont hoe het taalhuis omgaat met deze norm. Het is overigens niet zo dat “ja” altijd een goed antwoord is en “nee” een verkeerd antwoord. Een “nee” kan immers voortkomen uit een bewuste beleidskeuze.

1.

Het taalhuis heeft goed inzicht in de relevante aspecten van de (privacy)wetgeving waaraan het moet voldoen.

Hoewel voor de meeste taalhuizen alleen de eisen van de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) van toepassing zijn, verdient het aanbeveling om na te gaan welke eventuele andere aspecten van wetgeving relevant zijn voor het taalhuis. Naast wetgeving (bijv. AVG) kunnen dit ook interne regels (bijv. gedragscode voor vrijwilligers) of (branche)codes (bijv. Code Diversiteit & Inclusie) zijn. Belangrijk is dat het taalhuis hierover heeft nagedacht en (bijv. met een eenvoudig overzicht of lijst) laat zien wat voor het taalhuis van toepassing is.

2.

Het taalhuis heeft een gedocumenteerde aanpak waaruit blijkt dat het in de dagelijkse praktijk waarborgen heeft ingebouwd voor het beschermen van de privacy en persoonsgegevens van de doelgroepen, ook in geval van calamiteiten.

Gezien het belang van het beschermen van de privacy en persoonsgegevens van de doelgroepen laat het taalhuis zien hoe het dit in de dagelijkse praktijk concreet van plan is te doen. Met een gedocumenteerde aanpak wordt bedoeld dat het taalhuis dit op papier heeft gezet.

In de aanpak beschrijft het taalhuis welke concrete **voorzieningen** (bijv. een aparte spreekkamer) of welke **maatregelen** (bijv. een balieprotocol) het heeft getroffen om de privacy en persoonsgegevens van zijn doelgroepen te beschermen. Het taalhuis moet ook beschrijven hoe het met calamiteiten omgaat. Er is sprake van een calamiteit als de privacy van een bezoeker geschonden wordt of als persoonsgegevens van een cursist zoek zijn geraakt of in onbevoegde handen terecht zijn gekomen.

3.

Als onderdeel van deze aanpak maakt het taalhuis medewerkers, vrijwilligers en (kern)partners bewust van de relevante aspecten van (privacy)wetgeving en hoe zij daarmee moeten omgaan.

In de gedocumenteerde aanpak heeft het taalhuis ook beschreven wat het doet om het bewustzijn te bevorderen van mensen die werken in het taalhuis. Het is belangrijk dat medewerkers en vrijwilligers niet alleen bewust zijn van nut en noodzaak van het voldoen aan (privacy)wetgeving, maar ook weten wat zij moeten doen om de privacy en persoonsgegevens van de doelgroep te beschermen. Dit geldt nadrukkelijk ook voor vertegenwoordigers van (kern)partners die aan het taalhuis verbonden zijn en werken met de doelgroep en hun persoonsgegevens. Belangrijk is daarbij ook dat kernpartners de aanpak **in samenhang** met elkaar hebben opgezet en uitvoeren.

Het bevorderen van het bewustzijn kan op verschillende manieren, zoals met nieuwsbrieven, online cursussen, bewustzijnsessies en uitleg bij de regels die voor iedereen gelden.

4.

Het taalhuis laat zien op welke wijze het omgaat met geheimhoudingsverklaringen en VOG's voor medewerkers en vrijwilligers.

Het hebben van een gedocumenteerde aanpak met concrete voorzieningen, maatregelen en andere regels voor het beschermen van de privacy en persoonsgegevens is noodzakelijk maar niet altijd voldoende. Het is en blijft mensenwerk, waarbij het vertrouwen over en weer belangrijk is. Als extra waarborg kan het taalhuis kiezen voor een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en aanvullende geheimhoudingsverklaringen. In die geheimhoudingsverklaring beschrijft het taalhuis waarop geheimhouding berust en wat de consequenties zijn als medewerkers zich daar niet aan houden.

DE BEOORDELINGSVRAGEN VOOR DE NORM HANDELEN CONFORM (PRIVACY)WETGEVING

Mede op basis van de zelfevaluatie, de geüploade documentatie, interviews en observaties tijdens de auditdag komen de auditor(en) tot een volledig beeld hoe het taalhuis vorm en inhoud geeft aan de norm Handelen conform (privacy)wetgeving. Dit doen zij aan met een aantal beoordelvragen. De auditoren scoren deze beoordelvragen aan de hand van de bevindingen tijdens de auditdag(en) met Niet, Beperkt, Grotendeels of Volledig.

Hieronder vind je een toelichting op de vier beoordelvragen van de norm Handelen conform (privacy)wetgeving. Deze vragen zijn in de vorm van stellingen.

VRAAG 1

Het vraagstuk van privacywetgeving is binnen het taalhuis belegd en vertaald naar een concrete aanpak.

Het taalhuis laat niet alleen zien wie binnen het taalhuis (eind)verantwoordelijk is voor het

beschermen van de privacy en persoonsgegevens van de doelgroep. Het toont ook aan dat het taalhuis dit thema periodiek bespreekt met de (kern)partners van het taalhuis om de aanpak af te stemmen en tot een samenhangende aanpak te komen. Daarnaast laat het taalhuis zien wat zijn aanpak is om in de dagelijkse praktijk de privacy en persoonsgegevens te waarborgen. Onderdeel van deze aanpak zijn in ieder geval de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van medewerkers en vrijwilligers, de concrete voorzieningen en (bewustzijnsbevorderende) maatregelen en procedures, regels en protocollen.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- Beleid m.b.t. (privacy)wetgeving
- Bevoegd- en verantwoordelijkheden m.b.t. (privacy)wetgeving
- Concrete voorzieningen en (bewustzijnsbevorderende) maatregelen
- Procedures, regels en protocollen

VRAAG 2

Het taalhuis toont aan dat het voldoet aan de voor hem geldende aspecten van de privacywetgeving, ook in het geval van calamiteiten.

Met voorbeelden laat het taalhuis zien dat het zijn aanpak met concrete voorzieningen en maatregelen toepast in de dagelijkse praktijk, bijv. aan de balie of bij het opslaan van persoonsgegevens. Het taalhuis toont aan dat medewerkers en vrijwilligers zich bewust zijn van nut en noodzaak van (privacy)wetgeving en in hoeverre zij gevolg geven aan de procedures, regels en protocollen die voor hen van toepassing zijn. De auditoren zijn ook benieuwd naar voorbeelden waarbij afgeweken is van de interne regels en met name hoe het taalhuis daarmee is omgegaan.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- Toepassing van interne regels
- Handelwijzen bij afwijkingen van interne regels

VRAAG 3

Het taalhuis is in control over de voor hem geldende aspecten van de privacywetgeving, ook bij uitbesteding aan derden.

Het taalhuis laat zien dat het in staat is om op de hoogte te blijven van wijzigingen in (privacy)wetgeving en welke bronnen het daarbij raadpleegt. Denk bijvoorbeeld aan een overzicht van de relevante wet- en regelgeving. Ook toont het taalhuis aan dat het situaties evalueert, waarin afwijkingen werden geconstateerd en een herstelmaatregel (bijv. bij een datalek) genomen moest worden.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- Een overzicht waaruit blijkt dat het taalhuis wijzigingen in (privacy)wetgeving bijhoudt
- Voorbeelden waaruit blijkt dat (verbeter/herstel) maatregelen zijn genomen bij afwijkingen van (privacy)wetgeving

VRAAG 4

Het taalhuis evalueert periodiek de aanpak voor de privacywetgeving en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.

Het taalhuis laat zien dat het zijn aanpak ter bescherming van de privacy en persoonsgegevens van de doelgroep regelmatig evalueert. Het gaat hier om de aanpak bij de eerste beoordelingsvraag (vraag 1). Het taalhuis laat zo nodig zien welke verbetermaatregelen het neemt naar aanleiding van de evaluatie. Blijkt er dat het taalhuis (nog) niet volledig voldoet aan (privacy)wetgeving, dan zijn de auditoren benieuwd naar de verklaring hiervoor en het plan van aanpak om er alsnog aan te voldoen.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- Verslagen van evaluaties
- Verbetermaatregelen
- Plan van aanpak met een duidelijk tijdschema