

## Bijlage 2: Werkwijze buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling kent een eenvoudige, overzichtelijke procesgang met weinig actoren en beperkte verwerking van persoonsgegevens. De betrokken partijen verstrekken de gegevens zelf en de toestemming van betrokkenen en de verlening van een dienst aan betrokkene vormen dan ook de grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens (artikel 6, eerste lid onder a. en b. van de Avg). Na doorlichting van het proces door een in privacy gespecialiseerde jurist in 2017 is een aantal maatregelen getroffen om de privacy van deelnemers aan buurtbemiddeling te waarborgen. Uitgangspunt is dat gegevens zo spoedig mogelijk na afloop van de bemiddeling worden verwijderd.

Hierna doorlopen we eerst het proces vanuit de optiek van privacybescherming. Vervolgens noemen we de getroffen maatregelen.

### Stap 1: melding van een 'burenprobleem'

- i. Melding door een bewoner, een zogenoemde 'zelfmelder', hierna aangeduid als buur A. De coördinator buurtbemiddeling geeft uitleg over buurtbemiddeling. Als buur A gebruik wil maken van buurtbemiddeling, noteert de coördinator van buur A naam, adres, postcode, telefoonnummer en of het gaat om een huur- of koopwoning. De coördinator vraagt buur A mondeling toestemming om deze persoonsgegevens door te geven aan de buurtbemiddelaars.
- ii. Melding door een verwijzende partij (politie, woningcorporatie, gemeente), die een burenprobleem aanmeldt bij de coördinator buurtbemiddeling namens een buur A. De verwijzende partij geeft de bij i genoemde persoonsgegevens van buur A door aan de coördinator buurtbemiddeling na toestemming van deze buur A. De toestemming wordt mondeling gevraagd en verkregen.

### Stap 2: terugkoppeling aan de verwijzende partij

- o Coördinator buurtbemiddeling bevestigt de ontvangst van een melding door een verwijzende partij.

### Stap 3: intake

- o Coördinator buurtbemiddeling voert een telefonisch intakegesprek met de door een verwijzende partij aangemelde buur A. Als het probleem zich leent voor buurtbemiddeling en buur A besluit gebruik te maken van buurtbemiddeling, noteert coördinator diens naam, adres, postcode, telefoonnummer en of het gaat om een huur- of koopwoning.

### Stap 4: selectie buurtbemiddelaars

- o Coördinator selecteert twee buurtbemiddelaars die met een casus aan de gang gaan. Hierbij worden geen persoonsgegevens uitgewisseld.

### Stap 5: registratie en terugkoppeling

- o Coördinator informeert de verwijzende partij of buur A wel of niet gebruik maakt van buurtbemiddeling.
- o Coördinator registreert de gegevens van buur A en de bemiddelaars in het registratiesysteem van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV).
- o Gegevens over buur B, de 'aangeklaagde' buur, worden – anders dan voorheen – *niet* geregistreerd.
- o De buurtbemiddelaars halen door middel van een persoonlijke inlogcode de gegevens van buur A op in de CCV-registratie.

#### Stap 6: gesprek met buur A

- De buurtbemiddelaars nemen binnen drie werkdagen contact op met buur A en maken een afspraak voor een gesprek. In dit gesprek vragen zij buur A het adres (en alleen het adres) van buur B. De bemiddelaars vragen buur A toestemming om zijn/haar naam te noemen aan buur B.
- De bemiddelaars leggen de data van het telefonisch contact van alle volgende gesprekken (met buur A, buur B en beide burensamen) vast in de CCV-registratie, omwille van de voortgangscntrole.

#### Stap 7: gesprek met buur B

- Buurtbemiddelaars bellen aan bij buur B en melden dat buur A een gesprek wil over kwestie x. Zo nodig gaan ze vaker langs.
- Als buur B toestemt in een gesprek vragen de buurtbemiddelaars hem/haar toestemming om het telefoonnummer (en alleen het telefoonnummer) te noteren met het oog op contactlegging en nabellen (stap 12).
- Als buur B geen gesprek wil, melden de bemiddelaars dit aan buur A en wordt de zaak gesloten.

#### Stap 8: bemiddelingsgesprek op neutraal terrein, begeleid door de buurtbemiddelaars.

#### Stap 9: afspraken maken

- De burens maken, als het goed gaat, afspraken waardoor de kwestie wordt opgelost.
- Afspraken worden in de meeste gevallen mondeling gemaakt. Als de burens afspraken op schrift willen vastleggen, doen zij dit zelf.

#### Stap 10: terugkoppeling naar de coördinator

- De bemiddelaars melden de coördinator hoe het bemiddelingsgesprek is verlopen en welke afspraken zijn gemaakt. Hierbij worden geen (aanvullende) persoonsgegevens gewisseld.

#### Stap 11: terugmelding aan verwijzende partijen

- De coördinator meldt aan de verwijzende partij, of bemiddeling wel of niet heeft plaatsgevonden en.

#### Stap 12: evaluatie en nazorg

- De bemiddelaars bellen zes tot acht weken na het bemiddelingsgesprek met de betrokken burens en vragen naar de actuele stand van zaken en de mate van tevredenheid over de bemiddeling – en, indien men niet tevreden is – wat daar mogelijk nog aan te doen is.

#### Stap 13: registratie

- De coördinator registreert het resultaat van de bemiddeling in termen van tevredenheid van de betrokken burens (zonder vermelding van persoonsgegevens).

#### Veranderingen in het proces

- Het formulier waarop de gegevens van buur A (zie stap 1), het adres van buur B en de namen en telefoonnummers van beide bemiddelaars werden vermeld, wordt niet meer gebruikt.
- De bemiddelaars krijgen de gegevens van een casus niet meer per mail, maar halen deze met behulp van een persoonlijke inlogcode op in het CCV-systeem.
- In de training van bemiddelaars wordt privacy nog een extra benoemd..

- Dit geldt ook voor de contracten die U Centraal sluit met de bemiddelaars.
- Er resteert één probleem. De Wmo legt een bewaartermijn van 15 jaar op. Vanuit privacy-oogpunt is het echter wenselijk om gegevens na afsluiting van een bemiddelingstraject snel te vernietigen.

