

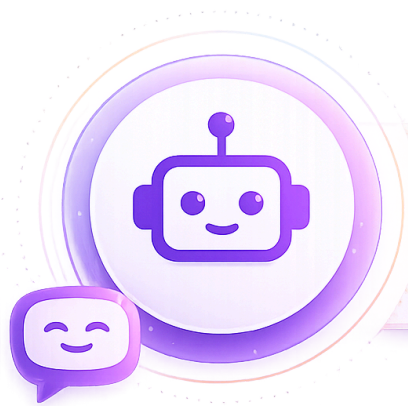
Rapportage AVG & Gegevensverwerking

Inzet AI-Chatbot / Digitale Huiskamer binnen het Sociaal Domein

Opgesteld voor: Gemeente / samenwerkingspartners

Opgesteld door: Thalina Meurs

Datum: 18 mei 2026



Hallo, ik ben hier om je te helpen.
Waarmee kan ik je vandaag ondersteunen?
Ik luister. Ik denk mee. Ik help je verder.

www.digitalehuiskamer.nl

Inleiding

Digitale Huiskamer ontwikkeld momenteel een digitale AI-gestuurde omgeving (“digitale huiskamer”) waarin inwoners laagdrempelig, veilig en indien gewenst volledig anoniem hulp kunnen zoeken rondom onder andere:

- armoede en geldproblemen
- schulden
- stress en mentale druk
- opvoeding en gezinssituaties
- jongerenproblematiek
- digitale vragen
- sociale ondersteuning
- doorverwijzing naar passende hulp

Omdat binnen deze omgeving mogelijk persoonsgegevens en gevoelige informatie verwerkt kunnen worden, is het belangrijk dat de inrichting volledig AVG-proof plaatsvindt en aansluit bij de eisen die gelden binnen het sociaal domein.

Deze rapportage beschrijft:

- hoe privacy wordt gewaarborgd;
- hoe gegevens gedeeld mogen worden;
- welke maatregelen genomen worden;
- hoe inwoners toestemming geven;
- en hoe trends en problematiek veilig inzichtelijk gemaakt kunnen worden voor gemeenten.

Inleiding	2
1. Uitgangspunt: privacy en veiligheid centraal	4
2. Verwerking van persoonsgegevens	5
3. Wanneer persoonsgegevens verwerkt worden	6
4. Toestemming van inwoners	7
5. Verwijderen van gegevens bij weigering	8
6. Delen van gegevens met de gemeente	9
7. Hoe gegevens veilig gedeeld kunnen worden	10
8. Trends, problematiek en maatschappelijke signalering	11
9. Welke inzichten wél gedeeld kunnen worden	12
10. Welke gegevens níet gedeeld worden	13
11. AI als ondersteuning, niet als besluitvorming	14
12. Technische en organisatorische beveiliging	15
13. Aanbeveling richting gemeente	16
14. Conclusie	17

1. Uitgangspunt: privacy en veiligheid centraal

Het uitgangspunt van de digitale huiskamer is:

“Anoniem waar mogelijk, persoonlijk waar nodig.”

De chatbot wordt primair ingericht als:

- preventieve voorziening;
- informatiepunt;
- signaleringsinstrument;
- veilige eerste ingang naar hulp.

Hierdoor kunnen inwoners eerst anoniem ondersteuning zoeken zonder direct persoonsgegevens te hoeven delen.

Dit verlaagt:

- schaamte;
- wantrouwen;
- angst;
- drempels richting hulpverlening.

2. Verwerking van persoonsgegevens

Eerste fase: anoniem gebruik

In de basis kan de chatbot volledig anoniem gebruikt worden.

Inwoners kunnen:

- vragen stellen;
- informatie ontvangen;
- uitleg krijgen;
- ondersteuning zoeken;
- doorverwezen worden.

Zonder dat direct persoonsgegevens nodig zijn.

3. Wanneer persoonsgegevens verwerkt worden

Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt wanneer dit noodzakelijk is voor:

- een hulpvraag;
- contactverzoek;
- officiële doorverwijzing;
- begeleiding;
- aanvraagproces;
- of ondersteuningstraject.

Voorbeelden van persoonsgegevens:

- naam;
- telefoonnummer;
- e-mailadres;
- adresgegevens;
- gezinssituatie;
- hulpvraag;
- financiële problematiek.

Bijzondere persoonsgegevens (zoals gezondheid, schuldenproblematiek of gegevens van minderjarigen) worden extra zorgvuldig behandeld conform de AVG.

4. Toestemming van inwoners

Een belangrijk onderdeel binnen de digitale huiskamer is expliciete toestemming.

Dit betekent concreet:

Voordat persoonsgegevens:

- opgeslagen worden;
- gedeeld worden;
- doorgestuurd worden;
- of gekoppeld worden aan een instantie;

vraagt het systeem altijd eerst actief toestemming aan de inwoner.

Bijvoorbeeld:

“Mag jouw hulpvraag gedeeld worden met een medewerker van de gemeente of hulpverlener zodat iemand contact met je kan opnemen?”

De toestemming:

- wordt duidelijk uitgelegd;
- is vrijwillig;
- kan altijd ingetrokken worden;
- en wordt geregistreerd.

5. Verwijderen van gegevens bij weigering

Wanneer een inwoner:

- geen toestemming geeft;
- toestemming intrekt;
- of aangeeft anoniem te willen blijven;

worden persoonsgegevens direct verwijderd of niet opgeslagen.

Hierdoor blijft de inwoner altijd zelf in controle over zijn of haar gegevens.

Dit wordt expliciet ingebouwd binnen de chatbotomgeving zodat privacy structureel wordt geborgd.

6. Delen van gegevens met de gemeente

Persoonsgegevens worden nooit automatisch of onbeperkt gedeeld met gemeenten.

Gegevensdeling vindt uitsluitend plaats wanneer:

1. De inwoner expliciet toestemming geeft

OF

2. Er sprake is van een wettelijke noodzaak

(bijvoorbeeld veiligheid of formele hulpverleningstrajecten)

7. Hoe gegevens veilig gedeeld kunnen worden

Wanneer persoonsgegevens gedeeld worden met de gemeente of ketenpartners, moet rekening gehouden worden met:

Beveiligde gegevensoverdracht

Bijvoorbeeld:

- beveiligde portals;
- versleutelde verbindingen;
- beveiligde e-mailomgevingen;
- beperkte toegangsrechten.

Dataminimalisatie

Alleen noodzakelijke gegevens worden gedeeld.

- geen volledige gespreksgeschiedenis indien niet nodig;
- geen overmatige dossieropbouw;
- geen irrelevante persoonsgegevens.

Rollen en verantwoordelijkheden

Er moeten duidelijke afspraken komen over:

- wie verwerkingsverantwoordelijke is;
- wie toegang heeft;
- bewaartermijnen;
- logging;
- en toezicht.

Dit wordt vastgelegd in: verwerkersovereenkomsten, samenwerkingsafspraken en privacyprotocollen.

8. Trends, problematiek en maatschappelijke signalering

Een belangrijk onderdeel van de digitale huiskamer is het signaleren van maatschappelijke problematiek.

Hoewel persoonsgegevens beschermd blijven, kunnen trends en hulpvragen wél veilig geanonimiseerd worden geanalyseerd.

Hierdoor ontstaat voor gemeenten waardevolle beleidsinformatie zonder privacy van inwoners te schenden.

9. Welke inzichten wél gedeeld kunnen worden

De chatbot kan een volledig geanonimiseerd overzicht geven van onder andere:

- meest voorkomende hulpvragen;
- schuldenproblematiek;
- stress en mentale druk;
- opvoedproblemen;
- eenzaamheid;
- jongerenproblematiek;
- digitale achterstanden;
- financiële onzekerheid;
- trends per wijk of doelgroep;
- piekmomenten in hulpvragen;
- veranderingen over langere periode.

Hierdoor ontstaat:

- vroegsignalering;
- beleidsinformatie;
- inzicht in maatschappelijke ontwikkelingen;
- en beter preventief handelen.

10. Welke gegevens níet gedeeld worden

De volgende gegevens worden niet gedeeld zonder expliciete toestemming:

- namen;
- adressen;
- telefoonnummers;
- BSN;
- volledige gesprekken;
- medische informatie;
- persoonlijke dossiers;
- gezinssamenstellingen;
- individuele casussen.

11. AI als ondersteuning, niet als besluitvorming

De chatbot ondersteunt:

- informatievoorziening;
- signalering;
- begeleiding;
- en doorverwijzing.

De AI neemt géén zelfstandige besluiten over:

- toekenningen;
- afwijzingen;
- schuldhulp;
- jeugdzorg;
- of andere formele trajecten.

Menselijke controle en beoordeling blijven altijd noodzakelijk.

12. Technische en organisatorische beveiliging

Binnen de ontwikkeling van het systeem wordt rekening gehouden met:

- versleutelde verbindingen;
- beveiligde opslag;
- toegangsbeheer;
- logging;
- beperkte gebruikersrechten;
- veilige hosting;
- Europese privacywetgeving;
- periodieke controle en evaluatie.

13. Aanbeveling richting gemeente

Wij adviseren om voorafgaand aan livegang gezamenlijk te kijken naar:

DPIA (Data Protection Impact Assessment)

Een privacy-risicoanalyse voor AI en gegevensverwerking.

Daarnaast adviseren wij:

- duidelijke verwerkersovereenkomsten;
- heldere verantwoordelijkheden;
- toetsing door privacy officers / FG;
- en periodieke evaluatie van de werking.

14. Conclusie

De digitale huiskamer is bedoeld als:

- veilige ingang;
- preventieve voorziening;
- ondersteunend platform;
- en signaleringsinstrument binnen het sociaal domein.

Door:

- expliciete toestemming;
- anoniem gebruik;
- directe verwijdering bij weigering;
- beperkte gegevensverwerking;
- en geanonimiseerde trendanalyse;

kan de oplossing op een veilige en AVG-bewuste manier worden ingezet binnen gemeentelijke samenwerking.

Tegelijkertijd biedt het gemeenten waardevolle inzichten in:

- maatschappelijke problematiek;
- trends;
- hulpvragen;
- en onderliggende ontwikkelingen binnen inwonersgroepen.

Hierdoor ontstaat een krachtig instrument voor:

- preventie;
- vroegsignalering;
- beleidsvorming;
- en betere ondersteuning van inwoners.