

Artikel KsH training & consulting:

10 Tips om je privacy beter te beschermen.

Voor werknemers die met agressie van cliënten maken hebben.

"Ik weet waar je woont en ik weet je te vinden"

In dit artikel kun je lezen wat je kunt doen om je privacy te beschermen als je op je werk te maken krijgt met bedreigingen door klanten.

Bedreiging is een vorm van 'instrumentele' agressie. Dit betekent: Je voelt dat degene die het gebruikt zijn gedrag bewust inzet om jou onder druk te zetten, om je ongemakkelijk te laten voelen, om je uit balans te brengen of om je bang te maken. Vaak wordt met jou contact gezocht met een van te voren bedacht plan om iets voor elkaar te krijgen. Ernstige persoonlijke bedreigingen komen hierbij steeds vaker voor.

Je kan preventief veel doen om ervoor te zorgen dat de situatie zo veilig mogelijk blijft, als je hier ooit mee te maken krijgt. Ook bij stalking (hinderlijk achtervolgen) kan een groot deel van de onderstaande tips nuttig zijn

1. Privé agenda

Laat je klant nooit alleen met jouw privé agenda . Hieruit valt veel te herleiden. Zelfs als je privé adres er niet in staat, kun je vaak wel zien waar je afspraken hebt en met wie. Ook staan er vaak adressen in van familieleden of bijvoorbeeld van de school van je kinderen. Je routine qua sportactiviteit of andere clubs worden vaak duidelijk uit je agenda (denk daarbij ook aan het voorkomen van stalking).

2. Geheim telefoonnummer

Laat je telefoonnummer als geheim nummer opnemen bij nummer informatie en niet in het telefoonboek opnemen. Dit maakt het voor een ander moeilijk om achter je adres gegevens te komen.

3. **Gegevens achterlaten op internet**

Wees voorzichtig met het achterlaten van je naam, woonplaats en andere gegevens op internet sites. Vaak kun je jaren later nog de websites van condoleanceregisters, steunbetuigingen maar ook de teamopstelling of uitslagen van je voetbalclub terug vinden op het internet. Dit is vooral belangrijk als je in een kleinere gemeente woont of lid bent van een buurtgerichte organisatie. Google af en toe je eigen naam om te controleren waar je allemaal te vinden bent. Ook op forums waar je vragen achterlaat ben je nog heel lang terug te vinden.

4. **Profiel op internet**

Hyves, facebook, klasgenoten en LinkedIn, maar ook voip en skype zijn sites waar je vaak heel bewust een profiel aanmaakt voor zakenrelaties, vrienden of andere netwerken. Bedenk dat het voor anderen daarmee ook mogelijk is je te vinden. Geef in ieder geval nooit je adresgegevens prijs op deze sites

5. **Gebruik van je privé auto**

Gebruik je privé auto zo min mogelijk tijdens het werk. Je zal niet de eerste zijn waarbij een boze klant een lekke band of kras op je auto veroorzaakt. Ik ken iemand waarvan de auto inmiddels zes keer beschadigd is geweest. Als je toch je privé auto gebruikt, zet dan de auto een straat verder. Op deze manier ziet de klant jouw auto niet als je uitstapt.

Een andere reden om je privé auto niet te gebruiken is de sticker die de meeste garagehouders vaak onderaan de rand van je nummer bord plakken waaraan valt af te leiden waar je ongeveer woont. Daarnaast hebben sommige gemeentes nog parkeervergunningen waar een naam en adresstrook aan zit.

6. **Portemonnee of persoonlijke papieren**

Laat geen portemonnee of andere persoonlijke papieren in je jas zitten als je die ophangt bij een huisbezoek. Terwijl jij in gesprek bent met je klant kan een ander intussen op zoek gaan naar je prive gegevens die daar vaak in zitten. Niet alleen adresgegevens maar je kan ook te maken krijgen met spookaankopen op jouw credit card nummer.

7. **Privé telefoon**

Je privételefoon bevat ook een schat aan informatie waarvan je niet wilt dat deze in vreemde handen valt. Maar ook je werkmobiel bevat vaak opgeslagen nummers van familieleden

en vrienden. Misschien valt een klant jou dan niet lastig maar wel de mensen in je nabije omgeving.

8. **Twitter**

"Twitter" is een nieuwe hype op het internet. Je laat je bewust volgen via berichtjes die anderen op hun mobiel kunnen ontvangen. Je leest bijvoorbeeld waar iemand op vakantie is, waar iemand uit eten is en wat hij ervan vindt. Leuk voor vrienden en familie maar minder prettig als een stalker hier per ongeluk aan de mensen die jouw volgen wordt toegevoegd. Daarnaast is deze informatie ook nog eens erg interessant voor inbrekers.

9. **Kinderen**

Als je kinderen hebt wees dan ook voorzichtig met het noemen van hun namen. Een dreigement als "jij hebt toch ook kinderen, nou ik weet ze te vinden" komt altijd rauw op je dak vallen maar als je opeens bedenkt dat degene die dit dreigement uit ook weet hoe je kind heet komt dit nog dichterbij. Leer kinderen voorzichtig om te gaan met persoonlijke gegevens. Zonder ze bang te maken maar gewoon als onderdeel van de opvoeding.

10. **Privé informatie**

Wees je bewust van welke informatie je over je privéleven aan je klant geeft. In gesprekken met je klant is het makkelijk om dingen te laten vallen waardoor je later als de sfeer mocht veranderen toch minder gemakkelijk door gaat voelen. Denk daarbij aan verhalen over waar je studeert, waar je uitgaat, of dat je alleen woont. Soms vragen klanten (ook de kinderen) je de huid van het lijf en is het moeilijk om "nee" te zeggen. En soms is het vragen door hen een onderdeel van het instrumentele "spel" van de klant zodat jij je ongemakkelijk gaat voelen.

Het is niet nodig om paniek te zaaien maar wel goed om praktisch na te denken en bewust om te gaan met je gegevens. Nieuwe media kunnen heel leuk zijn maar maken persoonlijke informatie ook zeer makkelijk toegankelijk voor kwaadwillenden.

©KsH training&consulting - Yvet van Geest

Je reactie op dit artikel is welkom:

email naar Yvet van Geest: yvgeest@kshtraining.nl

Over Yvet van Geest

Yvet van Geest is sinds 1997 directeur van KsH training & consulting waar zij ook al vóór die tijd, (vanaf 1992) als trainer werkzaam was. Zij stond daarbij aan de wieg van het aanbod van de agressie trainingen en de trainingen gericht op het tegengaan van (seksuele) intimidatie op de werkvloer. Wekelijks biedt zij aan groepen managers en medewerkers trainingen gericht op het tegengaan en voorkomen van agressie en trainingen om het omgaan met werkdruk en stress en teamsamenwerking te verbeteren. Behalve bij communicatievaardigheden, instrumenten voor persoonlijke groei (zoals de Myers Briggs Type Indicator) en bij het steeds verfijnen van technieken om agressie te voorkomen en te beïnvloeden ligt haar liefde bij de Indonesische Martial Arts “Poekoelan Tjimindie Tulen”, die zij al meer dan 20 jaar beoefent. Inmiddels heeft zij hierin een vijfde graad zwarte band en wordt zij sinds enkele jaren als internationaal trainer in onder andere de Verenigde Staten uitgezonden voor trainingen, waarbij Martial Arts Principes vertaald worden naar werksituaties of gebruikt worden als middel voor persoonlijke groei en ontwikkeling.

Voor meer informatie over de bedrijfstrainingen van KsH training & consulting kijk op www.kshtraining.nl of bel: 020-4710658 of stuur een email naar: info@kshtraining.nl