

PRIVACY BELEID SOCIAAL DOMEIN GEMEENTE HEERHUGOWAARD

1. Inleiding

De komende decentralisaties dwingen tot en maken het voor gemeenten mogelijk om dienstverlening in het sociaal domein aan burgers beter te organiseren. De gemeente wordt voor meer taken verantwoordelijk en dat leidt ertoe dat veel meer integraal moet worden gewerkt. Dat heeft zowel voor de gemeente als voor de klant voordelen. Wel dient de privacy van burgers gewaarborgd te zijn en is een zorgvuldige gegevensverwerking door de gemeente noodzakelijk. De burger moet er van op aan kunnen dat zorgvuldig met zijn of haar belangen wordt omgegaan. Daarom dat we het als gemeente expliciet in dit privacybeleid vastleggen en daarmee draagt dit beleid bij aan het winnen van vertrouwen.

Veruit de meeste burgers redden zich prima zelf. Een klein deel heeft enige vorm van ondersteuning nodig en bij een nog veel kleiner deel is sprake van meervoudige problematiek. Dit betekent dat het merendeel van de dienstverlening zich afspeelt binnen één domein (Jeugd, Wmo of Werk&Inkomen). Het verwerken en delen van informatie kan dus beperkt blijven en zal in de regel in samenspraak met de betrokkene(n) plaatsvinden. Alleen wanneer sprake is van een noodzaak (bijv. de veiligheid en/of gezondheid van betrokkenen of omgeving is in het geding) kunnen zonder samenspraak informatie en gegevens worden gedeeld.

Voortbordurend op de landelijke kabinetsvisie (Zorgvuldig en bewust: Gegevensverwerking en Privacy in een gedecentraliseerd sociaal domein¹) heeft de gemeente Heerhugowaard dit privacybeleid opgesteld. Het schetst het kader, legt verbanden met de werkprocessen en de uitvoering en benoemt de acties die in het eerste half jaar van 2015 uitgevoerd moeten worden. De basis staat natuurlijk per 1 januari 2015, maar ook hier wordt een groeimodel gehanteerd. Op basis van de ervaringen uit de praktijk wordt bijgestuurd en krijgt het een definitieve invulling.

2. Uitgangspunten

Uitvoering van de gedecentraliseerde taken betekent noodzakelijkerwijs dat gegevens dienen te worden verwerkt door de gemeente. In de wet en daarop gebaseerde besluiten is soms vrij nauwkeurig, soms meer in algemene termen, beschreven welke gegevens nodig zijn voor de taakuitoefening. Bij dit alles dienen wel bepaalde principes in acht te worden genomen: behalve doelbinding (die in de meeste gevallen dus rechtstreeks uit de wet voortvloeit), gaat het daarbij om de principes van subsidiariteit en proportionaliteit en doelmatigheid (principes uit de Wet bescherming persoonsregistraties). De gemeente hanteert de volgende uitgangspunten:

A. De Wbp is leidend

De Wet bescherming persoonsgegevens is het wettelijke kader waarbinnen ruimte is om, indien noodzakelijk met het oog op een gerechtvaardigd doel, gegevens te verwerken ten behoeve van het oplossen van probleemsituaties. Vanuit de Wbp dient de gemeente zorgvuldige afwegingen te maken m.b.t. noodzaak, subsidiariteit en proportionaliteit en doelmatigheid van de gegevensverwerking. Verder dienen persoonsgegevens op een behoorlijke en zorgvuldige manier verwerkt te worden en alleen voor duidelijk omschreven doelen te worden gebruikt.

B. De hulpvraag van een burger is het vertrekpunt en burger wordt geïnformeerd

Voor alles geldt dat de hulpvraag (gevraagde voorziening, ondersteuning, uitkering) het vertrekpunt is en dat het doel van gegevensverwerking altijd hiermee in verband staat. Er worden alleen gegevens verwerkt, voor zover het noodzakelijk is voor de afhandeling van iemands hulpvraag en/of het mogelijk verstrekken van een voorziening, een vorm van ondersteuning of een uitkering. Daarbij wordt de burger geïnformeerd over wat er met zijn of haar gegevens gebeurt en waarom. Dit transparantiebeginsel wordt gedurende het hele proces toegepast.

¹ Zie <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2014/05/01/beleidsvisie-zorgvuldig-en-bewust-gegevensverwerking-en-privacy-in-een-gedecentraliseerd-sociaal-domein.html>

C. Versterking van de positie van de burger

Voor goede checks and balances is het van belang dat de burger op meer manieren invloed en controle heeft over wat de gemeente met zijn of haar gegevens doet. Zo dient er een zichtbare en laagdrempelige manier te zijn om een klacht in te dienen m.b.t. gegevensverwerking en privacy. Ook dient een burger inzage te kunnen krijgen in de gegevens die we hebben vastgelegd en met wie gegevens worden gedeeld. Ten slotte mag een burger correcties doorgeven.

D. Onderscheid tussen statusinformatie en inhoudelijke dossiers

De meeste gegevens worden in dossiers (met detailinformatie) vastgelegd en alleen de betreffende afdeling of organisatie heeft daar toegang toe. Deze informatie is voor anderen niet van belang en gegevens wordt dus ook niet gedeeld. Alleen de regie- en statusinformatie (zogenaamde DAT-informatie) kan wel gedeeld worden. Met als doel om dubbele aanvragen en dat burgers meerdere keren hun verhaal moeten vertellen te voorkomen en regie mogelijk is.

E. Gegevensverwerking is ingebed in werkproces met duidelijke afwegingsmomenten

De burgers moeten er enerzijds kunnen vertrouwen dat de gemeente niet onnodig of bovenmatig gegevens verwerkt en dat deze goed beveiligd zijn. Anderzijds dwingt de decentralisatie dat de gemeente meer integraal gaan werken en is een brede vraagverkenning noodzakelijk. Juist door in het werkproces expliciet de momenten vast te leggen wordt de organisatie gedwongen steeds na te denken of en zo ja welke gegevensverwerking nodig is. Kortom bij eenvoudige situaties worden veel minder gegevens verwerkt dan bij complexe situaties.

F. Ruimte om te leren

De praktijk is volop in beweging. Niet alles is vooraf dicht te timmeren danwel moet je niet vooraf willen dicht timmeren. Andersom is dit geen vrijbrief om maar alles te doen. Het gaat erom dat er een zorgvuldige afweging wordt gemaakt, de organisatie en de medewerkers zich ervan bewust is en er waarborgen zijn om bij te sturen en te leren.

3. Doel van gegevensverwerking

Het mag duidelijk zijn dat de gemeente aan gegevensverwerking² doet, omdat zij daarmee kan voldoen aan haar wettelijke verplichting en/of goede vervulling van haar publiekrechtelijke taak. In het kader van de Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet heeft de gemeente gegevens van een inwoner nodig om een hulpvraag (de gevraagde voorziening, ondersteuning of uitkering) te kunnen beoordelen. Het gaat daarbij slechts om die gegevens die noodzakelijk zijn (need to know) en proportioneel zijn (niet meer gegevens dan nodig) en doelmatig zijn.

4. Vertaling naar de praktijk

Uitgangspunten zijn mooi, maar krijgen pas betekenis in de dagelijkse praktijk. Met het oog op uitwisseling van gevoelige gegevens is het noodzakelijk om meer helderheid te scheppen over het beleid dat de gemeente voorstaat voor de uitvoering in de praktijk. Voor alle medewerkers en ketenpartners moet duidelijk zijn wat de uitgangspunten voor hun dagelijkse werkzaamheden inhouden. Tegelijk heeft het privacybeleid gevolgen voor de verdeling van taken en verantwoordelijkheden en de concrete invulling van de werkprocessen en systemen (ICT).

Kortom hier komen medewerkers, processen en systemen samen die elkaar dienen te versterken. Het begint bij bewustwording van medewerkers, maar daarnaast ook in het hard vastleggen via autorisaties wat iemand wel en niet mag zien of delen. Immers de burger moet erop kunnen vertrouwen dat de gemeente zorgvuldig met zijn of haar gegevens omgaat.

Per onderdeel worden de uitgangspunten nader uitgewerkt en krijgen ze concreet invulling. Waar nodig wordt aangegeven welke (vervolg)acties nog nodig zijn en hoe deze opgepakt worden.

² Onder verwerken wordt verstaan elke handeling m.b.t. de persoonsgegevens, zoals het inzien, opslaan en delen van gegevens.

4.1 Vraagverkenning

Binnen de gemeente Heerhugowaard starten de processen van het sociaal domein altijd bij een integrale vraagverkenning door een deskundige. In een open gesprek, zonder systemen en dossiers te bekijken, wordt samen met de cliënt verkend wat de situatie is, het probleem, de oorzaken en mogelijke oplossingen. De deskundige maakt gedurende dat gesprek de inschatting welke gegevens nodig zijn om tot een eerste beoordeling te komen.

Hierbij wordt de cliënt meegenomen in wat de deskundige doet (transparant) en wordt aan het eind door de deskundige samen met de cliënt een conclusie getrokken over de vervolgroute van een vraag/casus. Afhankelijk van deze conclusie cq. advies wordt afgewogen welke informatie echt noodzakelijk is om vast te leggen en te delen. Altijd uitgaand van zoveel als moet, zo weinig als mogelijk. Door dit kenbaar te maken aan de cliënt wordt voor hem/haar goed inzichtelijk wat er met zijn/haar gegevens gebeurt en waarom.

Deze eerste stap van vraagverkenning kan gezien worden als het 1^{ste} triagemoment. Men maakt een inschatting van de ernst van het probleem: hoe minder ernstig, hoe minder aanleiding om gegevens te verwerken. De deskundige denkt hierbij na over het doel van het delen van gegevens en de noodzaak. Op hoofdlijnen zijn de volgende vervolgroutes mogelijk:

- A. Simpele vraag: het kan zijn dat het slechts ging om een simpele vraag, waarop een simpel antwoord of doorverwijzing mogelijk was. In deze gevallen wordt slechts genoteerd dat een klant is geweest en om welk onderwerp het ging. Verdere gegevens alsmede persoonsgegevens worden niet genoteerd.
- B. Eigen kracht / Voorliggende voorziening: uit het gesprek wordt samen met de cliënt geconcludeerd dat men het op eigen kracht en/of met behulp van een (algemene) voorliggende voorziening kan oplossen. In deze gevallen wordt wel op naam genoteerd waarvoor iemand kwam en wat de conclusie / het advies is. Aan de cliënt wordt duidelijk gemaakt dat dit wordt genoteerd, zodat mocht hij/zij later terugkomen (omdat het toch op eigen kracht of met de voorliggende voorziening niet lukt) men niet het gehele verhaal opnieuw hoeft te vertellen en sneller naar een andere adequate oplossing gekeken wordt. Mocht de cliënt bezwaar hebben dan wordt het net als bij A anoniem genoteerd.
- C. Enkelvoudige aanvraag: uit het gesprek blijkt dat een andere (maatwerk)voorziening mogelijk nodig is. Aan de cliënt wordt duidelijk gemaakt wat het vervolgtraject is en dat de gegevens uit dit eerste gesprek naar de betreffende vakafdeling worden doorgestuurd voor verdere beoordeling met als doel om de aanvraag in behandeling te kunnen nemen alsmede dat de vakafdeling voortvarend aan de slag kan en de cliënt niet opnieuw zijn/haar verhaal hoeft te doen. Ook wordt samen met de cliënt besproken welke gegevens mogelijk nog nodig zijn, oftewel welke gegevens de cliënt mogelijk zelf moet achterhalen (bij andere instanties) en welke gegevens door de vakafdeling geraadpleegd worden voor het volgende (intake)gesprek (aan de keukentafel). Dit natuurlijk wel binnen het domein van de enkelvoudige aanvraag (dus alleen Wmo, alleen Jeugd of alleen werk&inkomen/schuldhelpverlening).
- D. Meervoudige aanvraag: uit het gesprek kan tenslotte blijken dat er meer aan de hand is en dat het meerdere domeinen betreft. Dan wordt aan de cliënt duidelijk gemaakt dat het verdere proces via een regisseur verloopt. Deze regisseur krijgt het verslag van dit gesprek om daarna samen met de cliënt tot 1gezin1plan te komen.

Overigens kan, ongeacht welk vervolgroute er wordt gekozen, de cliënt altijd vragen om een uitdraai van hetgeen bij de vraagverkenning is besproken (het vraagverkenningsverslag). Het verslag bevat precies dezelfde gegevens als de deskundige op dat moment genoteerd heeft.

Verder gaat het bovenstaande uit van de situatie dat een burger of een direct betrokkene zelf het initiatief neemt. Het kan ook zijn dat op een andere manier een melding of signaal binnenkomt over een burger of een gezin. Ook dan wordt een eerste inschatting gemaakt, waarbij als besloten wordt geen actie te ondernemen de melding of signaal slechts anoniem wordt genoteerd (net als hierboven onder A). In alle andere gevallen is melding de trigger om een gesprek met de cliënt aan te gaan en tot een vraagverkenning te komen. Waarbij het vooraf voor de cliënt duidelijk moet zijn dat hij/zij het gesprek mag weigeren en niet tot een gesprek verplicht is. Indien de cliënt weigert is het aan de deskundige om een afweging te maken over het vervolg (zie 4.4).

4.2 Intake enkelvoudig

Wanneer na de vraagverkenning blijkt dat de vraag of het probleem van de cliënt slecht één leefgebied of domein betreft dan wordt de casus doorgestuurd naar de betreffende vakafdeling, waarbij duidelijk is gemaakt aan de cliënt dat dit de volgende stap is en dat het verslag van de vraagverkenning wordt meegestuurd.

Qua domeinen onderscheiden we er drie, namelijk Wmo, Jeugdhulp en Werk&Inkomen. Binnen elk domein gaan de reguliere processen lopen om uiteindelijk tot een advies te komen (in zo mogelijk een beschikking) gezien de vraag en/of het probleem van de cliënt. Vanuit de betreffende wet- en regelgeving en gezien de wettelijke taak van de gemeente worden zo nodig nadere gegevens opgevraagd. Dit ook weer in samenspraak met de cliënt.

De verdere afhandeling vindt binnen één domein plaats en daarom is er geen noodzaak meer om informatie verder te delen dan binnen het betreffende domein en staat de gegevensverwerking puur in het teken van de wettelijke taak om een Wmo-voorziening, een Jeugdhulp-voorziening of een uitkering cq. een traject naar een baan wel of niet te verstrekken.

4.3 Meervoudige aanpak / Omgaan met 1gezin1plan

In een aantal gevallen kan het noodzakelijk zijn gezien de vraag of het probleem van de cliënt om breder te kijken en meer informatie te verzamelen of in te zien. Ter ondersteuning van de cliënt of het gezin is dan een regisseur aangewezen. Het is aan de regisseur om opnieuw de afweging te maken over de noodzaak, proportionaliteit, subsidiariteit en doelmatigheid ten aanzien van het verwerken en delen van informatie over een cliënt. Dit kan gezien worden als het 2^{de} triage-moment, waarbij de regisseur de gemaakte professionele afweging vastlegt en expliciet maakt. Ook hier is het belangrijk om transparant te zijn naar de cliënt over wat er met zijn/haar gegevens gebeurt en waarom. Het liefst krijgt de cliënt zelf de regie over wat er met zijn/haar gegevens gebeurt vanuit de gedachte dat het 1gezin1plan ook echt hun eigen plan is. Via een of meer gesprekken, met zo nodig andere deskundigen, wordt in samenspraak ingeschat welke informatie noodzakelijk is om zo te komen tot een gezamenlijke aanpak.

Duidelijk moet zijn voor de cliënt dat er sprake is van regie en dat coördinatie plaatsvindt via het voeren van casusoverleggen waar de cliënt zo mogelijk bij aanwezig is. De regisseur stemt zaken af en bewaakt dat gegevens actueel en betrouwbaar zijn. Dit in samenspraak met de cliënt. Mocht er casusoverleg plaatsvinden waar de cliënt zelf niet bij aanwezig is (soms is dat wenselijk) geldt als regel dat iedereen zelf beoordeelt in hoeverre hij bepaalde informatie kan/mag inbrengen. Continue moet men zich afvragen wat dit betekent voor hun vertrouwensrelatie met de cliënt.

Uitgangspunt is dat de deskundige vooraf de cliënt informeert over het doel en met wie zijn gegevens worden gedeeld. Maakt de cliënt daartegen bezwaar, dan weegt de deskundige diens bezwaren. Indien noodzakelijk - met het oog op de belangen van de cliënt of diens kinderen - kunnen diens bezwaren terzijde worden geschoven, maar niet dan nadat de deskundige dit voornemen eerst toets met de drie principes subsidiariteit, proportionaliteit en doelmatigheid. Wegen én toetsen zijn-noodzakelijke voorwaarden!

Om tot een behandel- of ondersteuningsplan te komen kan het noodzakelijk zijn om gegevens van de cliënt op te vragen bij derden of gegevens met derden uit te wisselen³. Hieronder vallen ook die gevallen waarin extra deskundigheid wordt ingeschakeld met het oog op bijvoorbeeld het stellen van een indicatie of uitvoeren van een medische keuring. Dit gebeurt in samenspraak met de cliënt, waar hem doel en noodzaak worden uitgelegd. Overigens betekent het opvragen van informatie voor genoemd plan niet dat degene waar informatie wordt opgevraagd, vervolgens toegang heeft tot het plan. Mocht daartoe een noodzaak aanwezig blijken te zijn, dan wordt dit weer besproken met de cliënt en diens eventuele bezwaren worden gewogen en indien noodzakelijk met de toets van de drie principes subsidiariteit, proportionaliteit en doelmatigheid terzijde geschoven.

³ In de regel gaat het nooit om het opvragen van een heel dossier. Meestal zijn slechts enkele delen nodig. Omgekeerd is het onzorgvuldig als de instantie het hele dossier geeft, als slechts een deel relevant is.

Wanneer men in samenspraak tot een behandel- of ondersteuningsplan (1gezin1plan) is gekomen en de cliënt is het hiermee eens en ondertekent het plan dan worden de acties uit het behandelplan uitgezet en uitgevoerd. Onderdeel hiervan kan zijn een vorm van behandeling (denk aan begeleiding of verzorging), waarbij het dan is toegestaan om gegevens te delen tussen zorgverleners die rechtstreeks bij de behandeling betrokken zijn. Wie rechtstreeks betrokken zijn is op te maken uit genoemd plan.

4.3.1 1Gezin1Plan

Bij meervoudige problematiek wordt samen met de cliënt een behandel- of ondersteuningsplan opgesteld, ook wel 1gezin1plan genoemd. Dit plan is het plan van de cliënt zelf, waarbij de regisseur wel de acties die eruit voortvloeien in het regiesysteem invoert om de voortgang te bewaken en ook de cliënt zelf de voortgang kan volgen. Het plan bevat alleen informatie die noodzakelijk is voor het voeren van regie en de afspraken die zijn gemaakt (o.a. persoonsgegevens, contactgegevens, afgesproken activiteiten (aard, begin, eind, behandelaar, status en eventueel toelichting)).

Het plan bevat geen informatie over achtergrondproblematiek of inhoudelijke overwegingen van de hulpverlener. Deze (medische / detail) informatie wordt in het eigen dossier van de hulpverlener of de instelling bewaard. Alleen DAT-informatie wordt gedeeld en betrokkenen hebben toegang voor zover noodzakelijk is voor hun dienstverlening.

4.3.2 Minderjarigen / wilsonbekwame meerderjarigen

De hoofdvraag is ook in de situatie van een minderjarige of een wilsonbekwame meerderjarige wat uit oogpunt van zorgverlening het beste is voor het kind of de meerderjarige. Het gaat opnieuw om een zorgvuldige belangenafweging, bijvoorbeeld het belang en veiligheid van het kind wordt afgewogen tegen het recht van ouders om geïnformeerd te worden en invulling te geven aan het ouderlijk gezag. Zo kan een ouder inzage worden geweigerd in het geval hulpverlening wordt geboden zonder toestemming van de ouders. De deskundige dient zich van te voren goed te laten informeren over de gezagsrelaties tussen ouder en kind danwel de gezagsrelatie bij een wilsonbekwame meerderjarige.

Overigens geldt dat tot het kind 16 jaar is rekening gehouden moet worden met de wensen van ouders/wettelijke vertegenwoordigers. Is een kind onder de 12 jaar dan treedt de met het gezag belaste ouder/wettelijke vertegenwoordiger in beginsel volledig in de rechten van het kind, maar dient het kind wel geïnformeerd te worden op een wijze die past bij zijn/haar bevattingsvermogen. Tussen 12 en 16 jaar moet nadrukkelijk rekening gehouden worden met de wensen van het kind.

Bij wilsonbekwame meerderjarige (cliënten die niet goed meer in staat zijn om de eigen belangen goed te behartigen) is cliëntondersteuning mogelijk die de belangen van de cliënt namens hem/haar behartigd. Dit kan in de vorm van bewindvoering, mentorschap of zelfs curatorschap zijn ingevuld. Een lichtere vorm is een getekende volmacht.

De cliëntondersteuning is dan in beginsel het aanspreekpunt en wordt, samen met de cliënt, betrokken in het proces. Soms kan er twijfel zijn over de goede bedoelingen van de gemachtigde. Eventueel kan aangestuurd worden op een uitspraak van de rechter (beschermingsbewind). Belangrijk is dan om betrokkene als het even kan zelf hierover vooraf goed te informeren, ook al is er sprake van wilsonbekwaamheid en wordt dit tegengewerkt door de gemachtigde.

4.4 Escalatie: uitzondering op klant informeren

Het voorgaande gaat er steeds vanuit dat elke stap samen met de cliënt wordt gezet en dat de cliënt goed op de hoogte is van welke gegevens worden vastgelegd en gedeeld (transparantie). Er zijn situaties denkbaar dat de cliënt niet wordt geïnformeerd of dat vervolgstappen vereist zijn die afbreuk doen aan de privacy van een cliënt. Dit is in tegenspraak met de uitgangspunten en dus wordt in deze paragraaf expliciet gemaakt in welke situaties uitzonderingen toegestaan zijn. Ook hier dient de deskundige een afweging te maken en dit ook expliciet vast te leggen, zodat dit later terug te vinden is en achteraf toetsing mogelijk is of de juiste afweging is gemaakt. In dit soort situaties kan ruggespraak worden gehouden met een collega. Verder wordt de cliënt als het ook maar even kan achteraf hierover geïnformeerd. Dit kan als 3^{de} triagemoment worden gezien.

A. Gezondheid en veiligheid van betrokkene en/of omgeving in gevaar (art 8d van Wpb)
Er mag een uitzondering gemaakt worden indien de gezondheid en veiligheid van betrokkene zelf of de omgeving (partner, kinderen, mantelzorger e.d.) in gevaar komt. Dan mag de deskundige afwijken van de genoemde uitgangspunten, zoals toch gegevens zonder medeweten, uitwisselen of opvragen. Wel blijft de deskundige een inspanningsplicht houden om betrokkene zo ver te krijgen mee te werken en te voldoen aan de uitgangspunten.

B. Strafbare feiten of vermoedens
De situatie kan zich voordoen dat een deskundige erachter komt dat een cliënt in strijd handelt met bepaalde regels of zelfs strafbare feiten op het spoor komt of vermoedens daarover heeft, zonder dat dit nog bij de (juiste) instanties bekend is.
In eerste instantie dient de deskundige dit aan de cliënt zelf voor te leggen (confronteren). Dit vanuit zijn rol als hulpverlener, waarbij hij zich rekenschap geven van de gevolgen voor deze hulpverleningsrelatie. Dit biedt de cliënt de gelegenheid om er eerst zelf wat aan te doen. Indien dat niet gebeurt dan is de deskundige gehouden om sterke vermoedens niet voor zich te houden, maar door te geven aan de (juiste) instantie.

C. Gedwongen kader
Binnen het sociaal domein heeft men soms ook met het gedwongen kader te maken. In dat kader worden gegevens (opgelegde maatregel, de uitvoering en betaling ervan) gedeeld indien noodzakelijk. Uitgangspunt is dat de cliënt op de hoogte wordt gesteld met wie zijn gegevens worden gedeeld en wat er waar van hem vastligt. De gemeente moet deze gegevens hebben ter uitvoering van de wettelijke taak.
Andersom kunnen deskundigen gevraagd worden (dossier) informatie te geven in het kader van een onderzoek vanuit het AHMK en/of Raad voor de Kinderbescherming. Men kan deze informatie van betrokkene verstrekken. Uitgangspunt is nog steeds het transparantie-beginsel.

D. Bemoeizorg
In het kader van bemoeizorg (zorg die geboden wordt aan zorgwekkende zorgmijders) is het ook noodzakelijk om gegevens te delen. Beoordeeld wordt of betrokkene daarover kan worden geïnformeerd, dat is niet altijd mogelijk. Dan kunnen gegevens worden gedeeld op basis van art. 43 Wbp zonder de cliënt daarover van te voren te informeren. Of van deze uitzondering gebruik wordt gemaakt, beoordeeld de deskundige en toets zijn voornemen nog aan de hand van de drie principes subsidiariteit, proportionaliteit en doelmatigheid
Het doel is een effectieve hulpverleningsrelatie tot stand te brengen. Zodra het contact met de zorgmijder is gelegd en een vertrouwensrelatie tot stand is gebracht, gelden wel weer onverkort de uitgangspunten. Ook hier wordt in het voortraject wel vastgelegd de afweging om gegevens vast te leggen en te delen en wordt de cliënt als het maar even mogelijk is achteraf hierover geïnformeerd.

4.5 Omgaan met dossiers, autorisaties en bewaartermijnen

Naast het borgen van de privacy in afspraken in de werkprocessen en –instructies wordt het nodige ook afgedwongen via duidelijke en scherpe autorisaties in de systemen. Een medewerker krijgt die zaken en gegevens te zien die voor zijn werkzaamheden noodzakelijk zijn en meer niet. Een belangrijk aspect hierbij is dat er geen één dossier of één groot systeem is waar alle informatie van alle betrokken instanties in verzameld wordt. De betreffende instelling en vakafdeling houdt zijn eigen dossier met eigen gegevens die men alleen deelt in samenspraak met de cliënt en als dat voor de uitvoering van de wettelijke taken noodzakelijk is.

4.5.1 Geheimhoudingsplicht en Beveiligingsbeleid

Verder valt het sociaal domein binnen een aantal kaders die ook waarborgen dat op een zorgvuldige manier met gegevens wordt omgegaan⁴:

- a. Geheimhoudingsplicht: Zo geldt voor alle ambtenaren een geheimhoudingsplicht als onderdeel van de eed of gelofte die men aflegt in het kader van de Ambtenarenwet. Dat maakt dat wanneer men onzorgvuldig omgaat met persoonsgegevens dit kan neerkomen op plichtsverzuim. Hierop worden de medewerkers uitdrukkelijk gewezen.
- b. Beveiligingsbeleid: De gemeente dient te voldoen aan de eisen vanuit de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG). Gemeentebreed moet dit zorgen voor een goede, zorgvuldige en veilige gegevensuitwisseling en procesuitvoering. Dit is vastgelegd in ons informatiebeveiligingsbeleid en dat is op het gehele sociaal domein van toepassing. Met ketenpartijen leggen wij expliciet vast welke eisen wij stellen aan hun beveiliging m.b.t. verwerking van persoonsgegevens.

Op hoofdlijnen worden de volgende rollen onderscheiden met bijbehorende autorisaties en toegang tot dossiers en/of gegevens (zie bijlage 2 voor meer details):

- A. Vraagverkenner = De medewerker die het 1^{ste} gesprek met de cliënt voert. Hij/zij heeft slechts zicht op de status van lopende aanvragen en voorzieningen. De inhoudelijke dossiers kan men niet zien.
- B. Medewerker Intake = De medewerker handelt de enkelvoudige zaken af. Van de zaak die aan hem/haar is toegewezen kan men de vraagverkenning (verslag) inzien en hij/zij heeft toegang tot het dossier van de cliënt voor wat betreft de enkelvoudige aanvraag (dus gaat het om een Wmo-voorziening dan alleen inzage in Wmo-dossier van de cliënt en niet tot dossier van de cliënt over jeugdhulp of werk&inkomen).
- C. Regisseur = De medewerker handelt de meervoudige zaken af. Van de zaak die aan hem/haar is toegewezen kan men de vraagverkenning (verslag) inzien en de status van lopende aanvragen en voorzieningen. De regisseur heeft toegang tot het 1gezin1plan dat hij samen met de cliënt heeft opgesteld en bewaakt de acties die hieruit voortkomen. De regisseur heeft geen inzage in de achterliggende dossier bij de vakafdeling wat de uitvoering van genoemde acties betreft (ziet wel de status, maar niet de inhoud erachter).
- D. Medewerker Toetsing = Bij de jeugdhulp is een splitsing gemaakt tussen de ingehuurd medewerker intake die in gesprek met de cliënt komt tot een advies. Indien een maatwerkvoorziening wordt geadviseerd beoordeelt de medewerker toetsing deze. Hij/zij heeft toegang tot de vraagverkenning en het advies en niet tot het inhoudelijk dossier.
- E. Administratief medewerker = Hier gaat het om opdrachtverstrekking aan een zorgaanbieder, het afhandelen van declaraties en betalingen en verkrijgen van managementinformatie. Deze medewerkers hebben geen toegang tot inhoudelijke dossiers, maar alleen inzage in de afgegeven beschikkingen en/of acties (opdracht zonder beschikking) en kunnen geanonimiseerd managementinformatie genereren.

Overigens kan het zijn dat één medewerkers meerdere van bovenstaande rollen vervult (i.v.m. brede inzet en flexibiliteit van ons personeelsbestand). Die medewerker wordt uitdrukkelijk gewezen op zijn dubbele petten en dat hij deze goed zelf moet bewaken.

Daarnaast worden een beperkt aantal medewerkers geautoriseerd om berichten te zien en af te handelen die komen vanuit het gedwongen kader (via CORV en AMHK/Veilig Thuis) en verdere contacten te onderhouden. In nadere instructies wordt vastgelegd hoe zij moeten omgaan met deze berichtenstromen en wanneer ze wel of niet gegevens doorgeven aan anderen.

⁴ Voor de zorgprofessionals geldt naast de Wbp en de Jeugdwet nog als kader de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) en de Wet BIG, waarin o.a. dossierplicht en beroepsgeheim geregeld is.

4.5.3 Functionaris Privacybeleid

Binnen de gemeente gaan we uit van vertrouwen, maar we moeten wel toezicht houden. Na goede instructies en het hebben van duidelijke werkprocessen wordt uitgegaan van de deskundigheid van de medewerkers en dat zij op een goede manier hun werk uitvoeren. Zeker in het begin is dit nog een zoektocht en kunnen er fouten gemaakt worden of onvoorziene situaties zich voordoen. Daarom wordt voor 2015 één medewerker aangesteld⁵ (die los van de dagelijkse uitvoering van het sociaal domein staat) die op de naleving van het privacybeleid en het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens zal toezien. Hij/zij zal daartoe regelmatig met betrokkenen overleggen over de dagelijkse gang van zaken, regelmatig evalueren, op vaste momenten audits en controles in systemen uitvoeren en als vraagbaak voor de organisatie fungeren. Waar nodig krijgt deze functionaris de bevoegdheid om in te grijpen en werkwijzen en autorisaties aan te passen en/of een melding te maken bij een leidinggevende indien een medewerker zich (opnieuw) niet houdt aan dit beleid. Dit alles om te blijven leren en te borgen dat de gemeente zorgvuldig omgaat met persoonsgegevens binnen het sociaal domein.

4.5.4 Bewaartermijnen

Voor alle registraties van behandelgegevens geldt een wettelijke bewaartermijn van 15 jaar. Voor verwerking van gegevens in verband met zorgcoördinatie geldt een bewaartermijn van vijf jaar nadat het actieve dossier is afgesloten. In de systemen wordt duidelijk vastgelegd welke gegevens 15 jaar en welke 5 jaar worden bewaard. Deze termijn is een maximum, maar de hulpverlener kan en moet het dossier langer bewaren 'indien dat redelijkerwijs uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit'.

4.6 Versterking van de positie van de burger

Een van de uitgangspunten is het versterken van de positie van de burger. De burger moet invloed en controle hebben over wat de gemeente met zijn of haar gegevens doet. Dit begint, zoals eerder is uitgelegd, natuurlijk met dat de cliënt het gevoel heeft echt betrokken te zijn en goed uitgelegd wordt wat er met zijn/haar gegevens gebeurt en waarom. Aanvullend daarop zorgt de gemeente op de volgende manieren voor versterking van de positie van de burger:

- a. In 2015 wordt het mogelijk dat de cliënt wat betreft het sociaal domein zijn/haar eigen gegevens digitaal kan inzien, waarbij men online een verzoek tot wijziging kan indienen en zelf een stuk beheer heeft over wie welke gegevens mag zien. Ook het 1gezin1plan en statusinformatie van lopende aanvragen en voorzieningen kan men zo bekijken.
- b. Via het sociaalplein kan men inzage krijgen in de gegevens alsmede wijzigingen indienen. Zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen één week, wordt een wijziging verwerkt.
- c. Voor eventuele klachten en bezwaren m.b.t. verwerking van persoonsgegevens is de reguliere klachten- en bezwaarprocedure van toepassing. Aanvullend wordt in deze situaties wel altijd de genoemde functionaris privacybeleid betrokken. Hij/zij bekijkt of direct een oplossing mogelijk is (om verder bezwaar en beroep te voorkomen).
- d. In vereenvoudigde vorm wordt dit beleid richting alle inwoners gecommuniceerd en bovenstaande zaken uitgelegd, zodat men weet van hun rechten en plichten zijn omtrent de verwerking van hun persoonsgegevens en hoe men hier een beroep op kan doen.

4.7 Afstemming met (keten)partners

Binnen het sociaal domein wordt met de nodige partners samengewerkt. Ook al hebben deze partners hetzelfde doel voor ogen wil dat niet zeggen dat men onderling allerlei gegevens kan en mag delen. Hier zijn de genoemde uitgangspunten net zo goed van kracht. Voor het overzicht kunnen de partners in vier groepen worden verdeeld. Per groep wordt aangegeven of en in welke mate gegevens gedeeld worden en wat nader geregeld moet worden.

A. Partners in de Toegang (m.n. buurtteam / sociaal wijkteam)

Deze partners hebben de rol van vraagverkenner of van regisseur. Zij dienen volledig conform dit beleid te handelen. Dit wordt in een (privacy)convenant (bijlage 1) met de partners vastgelegd. In dit convenant wordt het doel, de hoeveelheid en de soort informatie die gedeeld wordt beschreven. Ook wordt vastgelegd wie welke verantwoordelijkheid heeft.

⁵ Dit betreft in eerste instantie een functie voor 1 jaar. In 2015 wordt ervaring opgedaan wat dit in de praktijk betekent, zodat vervolgens ingeschat kan worden wat na 2015 structureel nodig is.

B. Zorgaanbieders

Vele (maatwerk)voorzieningen worden door zorgaanbieders geleverd en zijn door de gemeente gecontracteerd. Zij moeten van de gemeente door krijgen bij wie ze een voorziening dienen te leveren (o.a. soort zorg, start en eind levering). Ook moeten zij weer gegevens aan de gemeente terugkoppelen (voortgang, einde levering, wijziging in soort zorg, declaraties). Op dit punt wordt aangesloten op de landelijke standaarden (via de gegevensknooppunten) met een minimumset aan gegevens die gedeeld worden. Mocht in de praktijk blijken om deze (wettelijke) taak te kunnen uitvoeren dat meer gegevens nodig zijn dan worden deze opgenomen in de contracten met de zorgaanbieders en nadere afspraken in een protocol vastgelegd.

C. Partners m.b.t. veiligheid (o.a. Gedwongen kader, Veilig Thuis, Veiligheidshuis, Politie)
Binnen de keten van veiligheid bestaan al afspraken rond privacy en gegevensverwerking. Daar wordt niet aan getornd. Ook hier vindt via de landelijke standaarden gegevensuitwisseling plaats.

D. Welzijnsorganisaties (algemene / voorliggende voorzieningen)

Allerlei welzijnsorganisatie bieden de nodige diensten en voorzieningen aan. In beginsel worden met hen geen persoonsgegevens gedeeld en worden van hen slechts gegevens gevraagd conform de afgegeven subsidiebeschikking. Hooguit kan vanuit de vraagverkenning een cliënt worden doorverwezen, waarbij aan de cliënt wordt gevraagd of hijzelf contact opneemt of dat hij er de voorkeur aangeeft dat gegevens worden doorgestuurd. Ook kan een welzijnsorganisatie in beeld komen als onderdeel van de oplossing bij een enkelvoudige of meervoudige aanvraag. In dat geval wordt deze organisatie als zorgaanbieder gezien en krijgt men slechts die gegevens die nodig zijn om de betreffende voorziening te kunnen leveren (NAW-gegevens, type voorziening, start- en einddatum).

5. Acties

Dit privacybeleid stelt de kaders voor de gegevensverwerking in Heerhugowaard binnen het sociaal domein. Dit betekent niet dat de gemeente nu klaar is. Nu begint het werk pas echt. Zo vloeien er nog de nodige acties voort uit dit privacybeleid en gaan we conform het uitgangspunt "ruimte om te leren" in de praktijk ervaring opdoen en waar nodig bijsturen.

Concreet gaat het vooral om de volgende acties:

- Het beleid onder de aandacht brengen bij de medewerkers en waar nodig trainen.
- Het beleid onder de aandacht brengen bij alle inwoners en (keten)partners.
- Het beleid uitwerken en vastleggen in de werkprocessen (incl. autorisaties in systemen en archivering en vernietiging van gegevens en rollen en verantwoordelijkheden).
- Een convenant opstellen met de partners in de toegang.
- Opzetten van een lerende organisatie onder leiding van de Functionaris Privacybeleid, inclusief evaluatiecriteria, continue monitoren en jaarlijks een evaluatie / audit van het privacybeleid.

Bijlage 1 Convenant met (keten)partners

Met het oog op de omgang met privacy van alle partijen die samenwerken in/met de buurt- en wijkteams, worden heldere afspraken gemaakt en vastgelegd.

Hierin wordt in ieder geval aangegeven:

- a. De betrokken organisaties, verantwoordelijken en relevante doelstellingen.
- b. De verwerking van bijzondere persoonsgegevens.
- c. De wijze waarop betrokken burgers worden geïnformeerd over het gebruik van hun persoonsgegevens.
- d. De belangrijkste verwerkingen van persoonsgegevens die binnen de samenwerking plaatsvinden, de melding daarvan bij het College bescherming persoonsgegevens en de eenduidige protocollering van de privacyregels die bij de verwerking in acht genomen moeten worden.
- e. De wijze waarop bij betrokken burgers worden geïnformeerd over het feit dat zijn gegevens worden verwerkt en over zijn rechten met betrekking tot zijn gegevens.
- f. Een beschrijving van de uitzonderingsgevallen waarin zonder medeweten van betrokkene gegevens worden verwerkt.
- g. Een beschrijving van een procedure in verband met escalatie bij spoed- en/of noodgevallen.
- h. De wijze waarop betrokkenen gebruik kunnen maken van hun rechten op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens.
- i. De wijze waarop organisaties invulling geven aan informatiebeveiliging en geheimhoudingsverplichting.
- j. De wijze waarop de gemeentelijke organisatie hierop toeziet.
- k. De wijze waarop omgegaan wordt met afwijkingen van de gemaakte afspraken.

Bijlage 2: Gegevensverwerkingsmodel (zie apart excel-bestand)