

Factsheet Triage en privacy in het sociaal domein

Versie september 2015

Aanleiding

Om als gemeente integrale dienstverlening te kunnen bieden aan burgers in het sociaal domein is het kunnen delen van gegevens binnen en indien noodzakelijk over domeinen een randvoorwaarde. Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat instanties en instellingen zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens wanneer zij bepaalde zorg of dienstverlening verlenen en dat dit binnen de kaders van de wet gebeurt.

De uitbreiding van taken van gemeenten in het sociaal domein hebben tot gevolg dat gemeenten meer gegevens verwerken en meer samenwerken met andere partijen. Dat roept vragen op over bijvoorbeeld het delen van gegevens tussen professionals in een wijkteam. Gemeenten wordt geadviseerd hun privacybeleid te (her)formuleren en dit te implementeren in de werkprocessen, de governance en de training en opleiding van betrokken professionals en medewerkers.

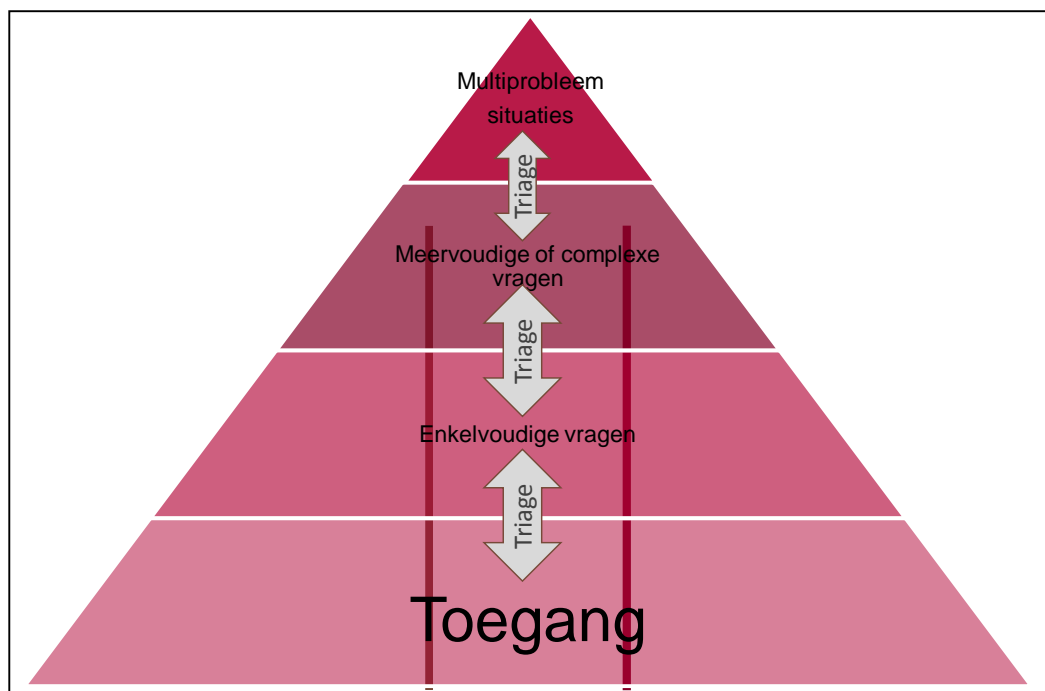
Om gemeenten hierin te ondersteunen is het privacyraamwerk ontwikkeld. Dit raamwerk richt zich op vijf gebieden die in de praktijk of in zijn producten afhankelijk van elkaar zijn. Dit zijn *Governance, Beleid, Werkprocessen en Triage, Bewustwording en training* en *Beheer en opslag van gegevens*.

De Factsheet Triage en privacy in het sociaal domein gaat over het belang van triage en geeft een toelichting op de verschillende triagemomenten in het sociaal domein.

Triage in het sociaal domein

Triage is het proces van verhelderen, routeren en escaleren van vragen en casussen. Dit kan op drie momenten in het sociaal domein plaatsvinden (zie figuur 2). Triage is erop gericht om op een gestructureerde en gestandaardiseerde manier de mate van integraliteit vast te stellen van een casus. Is er sprake is van een enkelvoudige of meervoudige vraag, dan wel complexe (multiprobleem-) casuïstiek? Een enkelvoudige vraag kan bijvoorbeeld snel (en soms gedigitaliseerd) worden afgehandeld. Wanneer er sprake is van een meervoudige vraag van de burger kan er bijvoorbeeld besloten worden om een sociaal wijkteam in te zetten voor integrale afhandeling van de hulpvragen van de desbetreffende burger. Wanneer er sprake is van een zware multiprobleem-casus is het wellicht nodig om te zorgen voor escalatie naar bijvoorbeeld het Veiligheidshuis.

Door middel van triage bepaal je dus waar in de piramide (figuur 2) de vraag thuis hoort en welke mate van gegevensverwerking noodzakelijk is. Bij een eenvoudige en enkelvoudige vraag is de gegevensverwerking beperkt terwijl er bij een complexere vraag wellicht meer partijen betrokken zijn en er dus meer gegevens uitgewisseld worden.



Waarom is triage belangrijk voor privacy?

Triage draagt bij aan het zorgvuldig uitwisselen van informatie. Het is niet per definitie onwenselijk dat gegevens binnen en over verschillende domeinen en samenwerkingsverbanden worden gedeeld. Sterker nog, soms is dit noodzakelijk voor een adequate hulpverlening.

Noodzaak , proportionaliteit en subsidiariteit

In het triageproces besluit men over de route van een casus en bepaalt men het doel waarvoor informatie delen noodzakelijk is. Het bepalen van het doel van informatiedeling is een belangrijke legitimering voor het delen van informatie en het waarborgen van de privacy.

De professionals gaan hierbij na in hoeverre het delen van informatie echt noodzakelijk is en waarom. De bedoeling is dat personen, instellingen en domeinen selectief informatie delen: zoveel als moet, zo weinig als mogelijk.

Naast noodzaak is ook proportionaliteit van de gegevensverwerking van belang: hoe verhouden het doel en de daarvoor noodzakelijke gegevensuitwisseling zich tot de schending van de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene en zijn omgeving? De gegevensverwerking moet ook voldoen aan de eis van subsidiariteit. De vraag: is het doel ook te bereiken met een minder ingrijpende methode?

Deze afweging kan expliciet gemaakt worden in een triagebesluit, wanneer men besluit over de route van een vraag/casus maakt men meteen de afweging wat de noodzakelijke gegevensverwerking is die daarbij hoort. Het is van belang om deze afweging vast te leggen. Zo is het voor de burger ook goed inzichtelijk te maken wat er met zijn/haar gegevens gebeurt en waarom.

Drie triagemomenten in het sociaal domein

Elk moment dat er een afweging gemaakt wordt over de routering van een vraag of casuïstiek kan gezien worden als een triagemoment. De wijze waarop het triageproces wordt ingericht is afhankelijk van het lokale werkproces. In het sociaal domein zijn drie triagemomenten te onderscheiden. Het eerste moment is wanneer er een vraag bij een gemeente binnenkomt. Dit triagemoment wordt ook wel vraagverheldering genoemd. Het tweede triagemoment is wanneer een hulpvraag niet meer eenvoudig kan worden afgehandeld maar er echt sprake is van een meevoudige of complexe vraag. Waarschijnlijk zijn er al meerdere partijen betrokken bij deze burger en is regie op de samenwerking wenselijk. Om te bepalen of er daadwerkelijk sprake is van meevoudige en/of complexe casuïstiek en vervolgens een besluit te nemen ten aanzien van de routering van deze casus is het van belang om ook dat tweede triagemoment in te richten. Een derde triagemoment is het moment van escalatie; in dit geval bepalen betrokken partijen of escalatie naar een andere overlegtafel (bijvoorbeeld het Veiligheidshuis of een interventieteam) noodzakelijk is.

Triage Moment 1: Vraagverheldering

Om een eerste, snelle inschatting te maken van de hulpverleningsvraag van de burger is vraagverheldering noodzakelijk. Zo bepaal je of een burger een eenvoudige hulpvraag heeft of een meevoudige vraag. Deze vraagverheldering kan men digitaal inrichten of met behulp van een vragenlijst of beslisboom in een gesprek. De hulpvraag van de burger is leidend. In de vraagverheldering werkt men dus zo veel mogelijk op basis van de informatie die de burger zelf geeft.

De lokale inrichting van het sociaal domein bepaalt de routering. Voor dit eerste triagemoment is het dus noodzakelijk om te weten waar welke vragen terecht komen: wordt een eenvoudige vraag meteen beantwoord waar de vraag binnen komt (bijvoorbeeld door het KCC) of wordt een meevoudige vraag doorverwezen, bijvoorbeeld naar een sociaal team.

Triage Moment 2: Selecteren en routeren van meevoudige en/of complexe vragen

Het tweede triagemoment vindt plaats wanneer men het vermoeden heeft of weet dat er sprake is van een meevoudige of complexe vraag. Vaak zijn er dan al meer partijen betrokken bij de persoon of het gezin en is er sprake van hulpvragen op meerdere leefgebieden. Uitgaande van de vraag van de burger of de signalen over de burger kan het noodzakelijk zijn om breder te kijken en meer informatie te verzamelen of in te zien.

Het is afhankelijk van de lokale inrichting van het sociaal domein welke routekeuzes men heeft op dit triagemoment. Bij een complexe casus is het soms raadzaam specifieke expertise te raadplegen bij bijvoorbeeld het sociaal wijkteam. In andere situaties is het zinvol om met alle betrokken partijen om tafel te gaan en samen tot één plan van aanpak te komen. In dit triagemoment wordt dus weer een afweging gemaakt over de noodzaak, proportionaliteit en subsidiariteit ten aanzien van het

verwerken en delen van informatie over de burger. Ook hier is het belangrijk om transparant te zijn naar de betrokken burger over wat er met zijn of haar gegevens gebeurt en waarom. Daarnaast is het belangrijk om het triagebesluit (wat is de routing van de vraag en wat is de afweging, inclusief juridische grondslag om persoonsgegevens te verwerken en te delen) op schrift vast te leggen. Zo wordt de professionele afweging expliciet gemaakt en wordt 'dossier' gemaakt als onderbouwing voor de gemaakte triage-afweging.

Triage Moment 3: Escalatie

Een beperkt deel van de vragen of casussen zijn te typeren als een complexe multiprobleem-casus, dat wil zeggen de top van de piramide (zie figuur 2). Bijvoorbeeld als er naast partijen uit het zorgdomein ook partners uit de justitieketen betrokken zijn of als er sprake is van casuïstiek van meerdere personen in een gezin. In dat geval is er een derde triagemoment om te bepalen waar een casus naar toe geëscaleerd kan worden. De lokale inrichting van het veld is bepalend voor de routekeuzes die men kan maken tijdens dit triagemoment (welke escalatie mogelijkheden zijn er?). Ook hier is het weer belangrijk om het triagebesluit (wat is de routing van de vraag en wat is de afweging, inclusief juridische grondslag om persoonsgegevens te verwerken en/of te delen) vast te leggen. Zo wordt de professionele afweging expliciet gemaakt en wordt 'dossier' gemaakt als onderbouwing voor de gemaakte triage-afweging.

Intuïtie essentieel bij triage

Triage is een proces dat soms intuïtief verloopt en soms rationeel via een stappenplan. Hulpverleners laten zich enerzijds leiden door rationele afwegingen, vaak gebaseerd op feiten en cijfers. Anderzijds doen zij ook een beroep op hun professionele intuïtie. Uit onderzoek blijkt dat intuïtie een essentieel onderdeel is van een adequate en gerichte besluitvorming bij hulpverlening.¹ Wanneer professionals hun intuïtie niet gebruiken is het voor hen moeilijker om beslissingen te nemen over bijvoorbeeld kwetsbare jongeren (waarbij het gaat om vermoedens van misbruik en verwaarlozing). Ook gaat de kwaliteit van het besluit achteruit. In *Disciplined intuition*¹ beschrijft de auteur van dit artikel het concept *disciplined intuition* als gulden middenweg. Dit is een mix van getraind en bewust gebruik van het 'niet-pluis-gevoel' dat een hulpverlener bij bepaalde signalen heeft.

¹ 'Disciplined intuition' is een onderliggend concept voor triage. Geïnspireerd op "DISCIPLINED INTUITION: SUBJECTIVE ASPECTS OF JUDGMENT AND DECISION MAKING IN CHILD PROTECTIVE SERVICES", Robbert S. Daniel, 2003, Texas A&M University.