



HOOGHIEMSTRA
&
PARTNERS
strategisch en juridisch advies

Andersson Elffers Felix

De Wams in de
praktijk

Eindrapportage

15-9-2022

Inhoud

1. Aanleiding, onderzoekopzet en leeswijzer

2. Bevindingen vanuit de praktijk

3. Verwachte effecten per domein

4. Analyse van de praktijk

5. Evaluatie en monitoring

Bijlagen

- Lijst risico's en Beheersmaatregelen
- Respondenten



Aanleiding en aanpak | Achtergrond

Aanleiding van de opdracht

Het Rijk, gemeenten en andere partijen werken samen om mensen met meervoudige problematiek zo goed mogelijk te helpen. In verschillende programma's richten zij zich op het oplossen van knelpunten en dilemma's die zich voordoen bij de aanpak van meervoudige problemen. In deze samenwerking lopen verschillende partijen regelmatig aan tegen de (on)mogelijkheden die zich voordoen bij het uitwisselen van gegevens tussen partijen in het sociaal domein en aanpalende domeinen. Dit zorgt ervoor dat een integrale aanpak voor meervoudige problematiek vaak lastig is te realiseren.

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft het standpunt ingenomen dat op dit moment een wettelijke grondslag ontbreekt om persoonsgegevens uit te wisselen in het kader van hulpverlening. Dit zorgt er onder andere voor dat bij het verlenen van hulp aan een cliënt met meervoudige problematiek handelingsverlegenheid kan ontstaan bij hulpverleners om gegevens te delen en te verwerken. Hierdoor kunnen deze partijen inwoners met meervoudige problematiek niet goed helpen.

Het wetsvoorstel aanpak meervoudige problematiek sociaal domein (Wams) beoogt knelpunten rondom noodzakelijke gegevensdeling op te lossen. De Wams betreft een aanpassing van Wmo 2015, de Jeugdwet, de Participatiewet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en biedt een wettelijke grondslag voor gegevensdeling (en afbakening van de verwerkingsverantwoordelijkheid). Daarnaast creëert de Wams de bevoegdheid aan het college van burgemeesters

en wethouders om bij multiproblematiek een coördinator aan te stellen en een casuoverleg te voeren. De Wams raakt hierbij niet alleen aan het sociaal domein, maar heeft ook effect op de aanpalende domeinen die te maken kunnen krijgen met personen met meervoudige problematiek.

Op moment van schrijven van het rapport heeft de Afdeling advisering van de Raad van State over het wetsvoorstel geadviseerd en wordt het nader rapport opgesteld. In de fase hiervoor is reeds een consultatie uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek maken dan ook geen onderdeel uit van de consultatie onder veldpartijen, maar is een aanvulling daarop. Het doel van het onderzoek is om een nader inzicht te krijgen in de verwachte uitwerking van de Wams en te zien in hoeverre er herkenning is bij hulpverleners in de verschillende domeinen en of de Wams aansluit bij de huidige praktijk en systemen. Daaruit destilleren we kansen en aandachtspunten, vanuit elk van de domeinen.

De bedoeling is dat de resultaten vervolgens ondersteunend zijn aan de implementatie van de Wams, waarvoor een programma is ingericht om gemeenten en hulpverlenende organisaties de juiste handvatten te kunnen geven. De bevindingen zullen we vervolgens vertalen naar een advies rond de evaluatie (en monitoring) van de Wams. Dus op welke wijze kan worden bepaald in hoeverre de Wams doeltreffend en doelmatig is om de maatschappelijke doelstellingen, betere gegevensuitwisseling en meer integrale hulpverlening te behalen.

Aanleiding en aanpak | Onderzoeksvragen

Onderstaande onderzoeksvragen stonden centraal in het onderzoek en beantwoorden we in deze rapportage.

Onderzoeksvragen

1. Hoe verhouden de Wams, haar instrumenten en begrippen zich tot de verschillende aanpalende domeinen?
2. Hoe sluiten deze aan bij de wijze waarop tussen aanpalende domeinen in de praktijk gegevens worden gedeeld, of de noodzaak die er gevoeld wordt om gegevens te delen bij meervoudige problematiek?
3. Indien er sprake is van 'tekortkomingen' in de aansluiting, wat is er dan nodig om deze aan te pakken (denk aan verduidelijking of aanpassing van de Wams, verduidelijking van de regels t.a.v. het aanpalende domein, of aanpassing van praktijk).
4. Als de Wams in de praktijk gebracht wordt (eventueel met wijzigingen naar aanleiding van de beantwoording van bovenstaande vragen):
 - a. Lost de Wams de (eventuele) bestaande belemmeringen voor de noodzakelijke gegevensdeling op? Welke belemmeringen blijven bestaan (die anderszins opgelost moeten worden)?
 - b. Draagt het bij aan de bescherming en privacy van de burger
5. Wat betekent dit voor de evaluatie en/of monitoring van de Wams (met inbegrip van mogelijke strategie en indicatoren)?

Aanleiding en aanpak | Onderzoeksopzet

Analyse vanuit de praktijk

Het onderzoek bestaat uit twee delen; een praktijkonderzoek naar de verwachte effecten van de Wams in de verschillende domeinen en daarnaast een daaruit voortvloeiend advies over de evaluatie (en eventueel monitoring) van de Wams. De domeinen in scope van dit onderzoek zijn: (Passend) Onderwijs, (O)GGZ, Werk & Inkomen, Wonen en woonoverlast en het Sociaal Domein.

Het praktijkonderzoek hebben we vormgegeven door per domein een 'domein-expert' te benaderen, die kennis heeft van de praktijk in de domeinen en ook de beleidsachtergrond kent. Met de domein-experts hebben we geïnventariseerd welke aandachtspunten er binnen het domein spelen rondom gegevensuitwisseling en multiproblematiek; welke organisaties en processen hierdoor worden geraakt en welke professionals we moeten benaderen voor ons onderzoek. Vervolgens hebben we met deze professionals één of meerdere digitale werksessies (per domein verschillend) gehouden om de huidige praktijk in kaart te brengen, en hebben we vervolgens de te verwachten impact van de instrumenten van de Wams besproken. Aan de werksessies namens telkens vier tot acht professionals uit de praktijk deel, vaak aangevuld met enkele beleidsfunctionarissen vanuit het werkveld. Aanvullend hebben we meerdere individuele interviews gehouden.

Ten slotte hebben we een fysieke domeinoverstijgende eindsessie georganiseerd. Daaraan heeft een groep van twaalf professionals (vanuit hulpverlening, gemeentes en beroepsorganisaties) deelgenomen. Met deze groep hebben we aan de hand van een casus besproken wat de aandachtspunten zijn bij de implementatie van de Wams en met welke eventuele risico's er rekening gehouden moet worden. De respondenten uit de praktijk hebben we gericht uitgenodigd, zodat we een breed scala hadden van verschillende rollen en domeinen, professionals werkzaam in zowel grote als kleinere gemeenten.

Uit de uitkomsten van het praktijkonderzoek hebben we vervolgens indicatoren gedestilleerd, die gebruikt kunnen worden bij de implementatie van de Wams, en de wetsevaluatie. Dit leidt tot een advies over de wijze van evaluatie en tussentijdse monitoring van de implementatie en de wijze waarop de Wams decentraal in praktijk wordt gebracht.

De deelnemers aan de werksessies hadden veelal niet de beschikking over de definitieve concepttekst, nu deze niet breed beschikbaar is. De onderzoekers hebben dit ondervangen door de deelnemers aan deze sessies mee te nemen in het doel van de Wams en wat de Wams mogelijk maakt. Tevens is ruim aandacht geschonken aan het instrumentarium dat de Wams biedt om te komen tot onderzoek naar multiproblematiek en de hulpverlening die daarop kan volgen.

Aanleiding en aanpak | Leeswijzer

- In **hoofdstuk 2** geven we de overkoepelende praktijkbevindingen weer van de Wams, die we hebben opgehaald vanuit de gesprekken en werksessies.
- In **hoofdstuk 3** geven we aanvullend bevindingen per domein weer. We bespreken dan telkens achtereenvolgens de relevante inrichting, taken en wetgeving, gegevensdeling in de huidige praktijk en tot slot kansen en aandachtspunten van de Wams, benoemd en geduid vanuit de praktijk.
- In **hoofdstuk 4** bespreken we de analyse vanuit de praktijk, waarin we een analyse doen van de praktijkbevindingen en de concept wetstekst van de Wams. We geven daarin aandachtspunten mee die voortkomen uit dit onderzoek, waarvan we adviseren dat deze punten worden betrokken bij de toekomstige implementatie van de Wams.
- In **hoofdstuk 5** bespreken we ons advies over evaluatie en monitoring van de Wams, met de beleidstheorie van de Wams, indicatoren, een voorzet voor evaluatievragen en –strategie.

Inhoud

1. Aanleiding, onderzoeksopzet en leeswijzer

2. Bevindingen vanuit de praktijk

3. Verwachte effecten per domein

4. Analyse van de praktijk

5. Evaluatie en monitoring

Bijlagen

- Lijst risico's en Beheersmaatregelen
- Respondenten



Bevindingen vanuit de praktijk | De behoefte aan een instrument voor gegevensdeling wordt breed herkend

De Wams sluit aan bij diverse ontwikkelingen en behoeften vanuit de praktijk

De Wams sluit aan bij een breed gedeelde behoefte vanuit de praktijk, om meer integrale hulp te kunnen bieden. Er gebeurt nu al veel om dit te verbeteren. Uit de gesprekken met en tussen professionals vanuit de verschillende domeinen komt naar voren dat decentraal initiatieven zijn ontwikkeld om in gezamenlijkheid multiproblematiek te kunnen oppakken. Zo hebben sommige gemeenten en hulpverlenende instanties overlegstructuren ingericht om bepaalde casusposities te bespreken. Bij het uitwisselen van persoonsgegevens moeten zij rekening houden met de AVG. Om in dat kader ook (bijzondere) persoonsgegevens te kunnen uitwisselen, wordt vaak geleund op de door cliënt gegeven toestemming. Daarbij wordt niet overzien of die toestemming in overeenstemming met de AVG is verkregen. Als voorwaarde om tot een rechtmatige uitwisseling van (bijzondere) persoonsgegevens te komen. Overigens is in een relatie overheid-burger toestemming vrijwel nooit een goede grondslag, omdat de toestemming niet 'vrijelijk' kan worden gegeven.

Er is behoefte aan een rechtsgrondslag voor gegevensdeling

Hulpverleners en ambtenaren weten soms niet wanneer zij wel of niet persoonsgegevens mogen delen. In bepaalde gevallen worden gegevens dan niet gedeeld, terwijl dit wel wenselijk zou zijn in het belang van de cliënt. Dan is

er sprake van handelingsverlegenheid. Uit gesprekken met hulpverleners bleek dat hierin verschillen bestaan tussen gemeenten: sommige (in dit geval de grotere) gemeenten hebben al initiatieven lopen om hulpverleners meer met elkaar te verbinden, en maken de gegevensuitwisseling mogelijk (al dan niet met een juiste rechtsgrondslag). Andere gemeenten die dit niet hebben, herkennen die handelingsverlegenheid, waardoor soms geen gegevens worden gedeeld. Ook wanneer er wel een rechtsgrondslag zou kunnen zijn. Soms wordt de AVG te gemakkelijk als reden aangevoerd om informatie niet uit te wisselen, aldus de gesprekspartners.

Ook in de aanpalende domeinen worden dilemma's rond het uitwisselen van bijzondere persoonsgegevens herkend. Om duidelijkheid te creëren sluiten organisaties onderling convenanten af waarin afspraken worden gemaakt over de gegevensuitwisseling en onder welke voorwaarden dit mag. We zien in de praktijk dat convenanten vaak worden gebruikt in gevallen dat er juridisch eigenlijk geen grondslag is om gegevens te delen. Net als bij het gebruik van toestemmingsformulieren, geldt dat de Wams duidelijkheid geeft over deze uitwisseling en bij multiproblematiek een rechtsgrondslag biedt voor gegevensuitwisseling.

Bevindingen vanuit de praktijk | De Wams is randvoorwaardelijk voor integrale hulpverlening, maar kan niet zonder vertrouwen van de cliënt

Het Wams-proces sluit aan bij de praktijk van lopende samenwerkingen

Betrokkenen zijn over het algemeen blij dat de verantwoordelijkheid voor de aanpak bij het college wordt belegd. Dit geeft ruimte en rugdekking om de gecoördineerde aanpak uit te voeren, heldere rollen te beleggen en met elkaar in gesprek te gaan. Procesmatig lijkt de Wams over het algemeen goed aan te sluiten op de praktijk van de al lopende samenwerking binnen het sociaal domein. Betrokkenen hebben de verwachting dat de Wams de discussie rond gegevensdeling in een ander perspectief zal zetten, zodat de AVG niet langer (al dan niet terecht) een argument kan zijn om geen integrale hulp te verlenen.

De Wams is een randvoorwaarde voor integrale hulpverlening, maar is niet de heilige graal

Ondanks dat de komst van de Wams over het algemeen wordt toegejuicht, zien hulpverleners de Wams niet als de heilige graal. Binnen het sociaal domein zijn cliënten in veel gevallen al jaren bekend bij de hulpverleners. Er wordt nog niet veel samengewerkt met de aanpalende domeinen en hulpverleners werken, mede daardoor, nog vaak langs elkaar heen. De verkokering is een complex probleem en de verwachting van het veld is dat deze problematiek niet alleen door de komst van de Wams kan worden opgelost. Hoewel de verwachtingen soms hoog zijn, wordt de Wams in de meeste gevallen gezien als een instrument dat als opstapje kan worden gebruikt naar betere samenwerking en een meer integrale aanpak.

Het (winnen van het) vertrouwen van de cliënt is cruciaal

Over het algemeen zijn respondenten het erover eens dat het winnen en behouden van vertrouwen één van de belangrijkste randvoorwaarden is voor een succesvolle toepassing van de Wams. Hulp kan immers alleen succesvol zijn als de cliënt geholpen wil worden. De huidige hulpverleningspraktijk probeert hier veel tijd en aandacht aan te besteden. Cliëntondersteuning is daarbij behulpzaam, doordat de cliëntondersteuner de cliënt bijstaat bij het doen van een aanvraag, bij overleggen aanwezig is, uitleg geeft aan cliënt en ook kan bemiddelen tussen cliënt en hulpverleners. Dit draagt bij aan transparantie en vertrouwen.

Hulpverleners hebben (bij meervoudige problematiek) echter vaak te maken met zorgmijders die een algemeen wantrouwen hebben jegens hulpverleners. De gesprekspartners kunnen dit verklaren, doordat cliënten vaak lang geen resultaat merken van de hulp. Het verkrijgen van de benodigde voorzieningen kost bijvoorbeeld (teveel) tijd waardoor problemen voor de cliënt blijven bestaan. Ook hebben cliënten te maken met financiële problemen, waar niet altijd direct wat aan kan worden gedaan. Waar er wel mogelijkheden zijn, worden die niet altijd benut. Gesprekspartners vanuit gemeenten hebben daarentegen succesvolle praktijkvoorbeelden benoemd, waarbij hulpverleners een bedrag mogen besteden om de eerste noden van de cliënt op te lossen en hem handelingsperspectief te bieden, bijvoorbeeld om snel een huurachterstand weg te werken. Op die manier heeft de zorgmijdende cliënt een prikkel om hulp te zoeken en te aanvaarden.

/Andersson Elffers Felix

Bevindingen vanuit de praktijk | De kaders van de Wams moeten zich verhouden tot het medisch beroepsgeheim

Om cliënten concrete en integrale hulp te bieden zoals in voorgaand voorbeeld, is een nieuw en creatief (buiten de kokers binnen domeinen) denken vanuit gemeenten en hulpverleners nodig. Het kan bovendien ook vanuit kosten-batenperspectief vanuit het W&I-domein beter zijn om (tijdelijk) niet te handhaven, zodat de problematiek van de cliënt vanuit een breder kader kan worden benaderd en opgelost.

Er valt hier nog veel te winnen, omdat de praktijk worstelt met het betrekken van werk en inkomen bij het hulpverleningstraject, vanuit de vrees dat het hulpverleningstraject en het vertrouwen van cliënt wordt geschaad door een mogelijke terugvordering. Op de volgende pagina gaan we verder in op dit spanningsveld. In genoemde praktijkvoorbeelden dat werk en inkomen wél wordt betrokken bij de hulpverlening, wordt dit door hulpverleners als waardevol ervaren, omdat het helpt om met elkaar tot een prioritering in de hulpverlening te komen. Hierdoor wordt met elkaar gewerkt in plaats van dat men elkaar tegengewerkt.

Gegevensdeling is niet vanzelfsprekend voor medische behandelaren

Medische behandelaren delen in beginsel geen informatie over hun patiënten. Het waarborgen van vertrouwen tussen hulpverlener en patiënt is onontbeerlijk om überhaupt tot (goede) hulpverlening te kunnen komen. Vanuit dit vertrouwen gedurende de behandeling, deelt de client met de hulpverlener gegevens en staan zij in vergaande mate de hulpverlener toe om mee te kijken in hun privéleven. Dit vertrouwen wordt door de hulpverlener gewaarborgd

door het geheim van de client te bewaken door te voldoen aan de wettelijke verplichtingen rondom het medisch beroepsgeheim. Deze verplichting gaat uit van de gedachte dat de arts 'zwijgt-tenzij'. Echter, in sommige situaties is het niet helemaal duidelijk waaraan de hulpverlener zijn afweging om al dan niet informatie te verstrekken, moet toetsen.

Het medisch beroepsgeheim is bij de totstandkoming van de Wams onderwerp van discussie geweest. Er is in dialoog met het veld gezocht naar een werkwijze die voor iedereen duidelijkheid biedt. Dit is voor professionals belangrijk, zodat zij houvast hebben en weten in welke situaties informatie kan worden gedeeld in het kader van de Wams. Naast het bieden van duidelijkheid in de Wams zelf is het noodzakelijk om hulpverleners in de praktijk houvast te bieden hoe in concrete situaties met het medisch beroepsgeheim en de doorbrekingsgronden, waaronder het conflict van plichten, dient te worden omgegaan. Houvast kan geboden worden in de vorm van een meldcode die de hulpverlener verplicht is te hanteren. De praktijk kent overigens al een werkwijze, waarin is voorzien in zo'n houvast voor de hulpverlener over hoe in een speciale situatie met het medisch beroepsgeheim om te gaan. Denk bijvoorbeeld aan de werkwijze die is opgesteld waar gaat om kindermishandeling. Hierin is de benodigde houvast geboden door te voorzien in een stappenplan wanneer de hulpverlener zelf een melding wil doen. Dit stappenplan moet de medische behandelaar duidelijkheid geven hoe om te gaan met het medisch beroepsgeheim in specifieke situaties. Zo kan de behandelaar een goede afweging maken of, wanneer en aan welke organisaties medische informatie wordt verstrekt.

/Andersson Elffers Felix

Bevindingen vanuit de praktijk | Toezicht en handhaving zouden *juist* behulpzaam kunnen zijn bij betere integrale hulpverlening

Hulpverlening en handhaving kunnen op gespannen voet staan met elkaar

Integraliteit in de hulpverlening kan soms leiden tot dilemma's rondom meervoudige taken, de 'dubbele pet'-rol die gemeenten kunnen hebben ten opzichte van hulpverlening enerzijds en toezicht en handhaving anderzijds. Dit is een bekend vraagstuk waartoe in 2020 de handreiking Wijkteams en het pettenvraagstuk is geschreven. Dit spanningsveld wordt verscherpt in de context van de Wams. Dit geldt niet alleen voor gemeenten, ook sommige andere organisaties die bij een Wams-procedure kunnen worden betrokken hebben handhavende taken. Het beleid van UWV is bijvoorbeeld om altijd te handhaven bij onrechtmatigheden bij een uitkering. Woningbouwcorporaties hebben ook een taak om de leefbaarheid van de omgeving te waarborgen, en dienen daarmee niet alleen het individuele belang van de cliënt. Uitwisseling van bepaalde gegevens met deze partijen zou daardoor negatieve consequenties kunnen hebben voor de cliënt. Bijvoorbeeld: een cliënt raakt zijn uitkering kwijt omdat tijdens een casusoverleg is gebleken dat hij inkomsten uit zwart werk heeft. Of financiële informatie (een bewoner heeft schulden, zodat de huur naar verwachting niet zal worden betaald) of medische informatie (een bewoner heeft een bewezen psychische stoornis) kan worden gebruikt door een woningbouwcorporatie om een vordering tot huisuitzetting te onderbouwen om de leefomgeving voor omwonenden te kunnen waarborgen.

De Wams voorziet daarom ook in de mogelijkheid om voorwaarden te stellen aan de gegevensverstrekking rond het verder verspreiden van informatie. De coördinator zal hiermee rekening moeten houden en niet alle organisaties of

domeinen zullen daardoor dezelfde positie hebben in een casusoverleg. Toch zouden ook handhavende organisaties een waardevolle bijdrage kunnen leveren aan het bieden van concrete oplossingen voor problemen van de cliënt. Zij zouden daarmee kunnen bijdragen aan het succes van de Wams en de integrale hulpverlening bij multiproblematiek (zie voorbeeld op de vorige pagina).

Er bestaan vragen over de afbakening en de tijdsduur van de procedure

De Wams kent een definitie van meervoudige problematiek die hulpverleners een aantal handvatten geeft. Het is vervolgens aan de hulpverleners om te beslissen wanneer een melding in het kader van de Wams wordt gemaakt, waarna de gemeente deze melding beoordeelt. Onder respondenten leeft de vraag of de doelgroep dan wel helder kan worden afgebakend, of dat in de praktijk niet te lichtvaardig wordt geoordeeld dat er sprake is van multiproblematiek. Hulpverleners uit de praktijk geven over het algemeen aan dat zij er wel vertrouwen in hebben dat hulpverleners een juiste inschatting weten te maken. Een tweede afbakeningsvraagstuk geldt voor de tijdsduur van een Wams-procedure. Cliënten met multiproblematiek zijn vaak terugkerend. Het is de bedoeling dat een Wams-procedure stopt als de aanpak tot de benodigde resultaten heeft geleid, of dat de aanpak niet effectief is gebleken. Maar hoe zal dit in de praktijk uitpakken? Tot op welk moment mogen de gegevens worden gedeeld in het kader van de Wams? Daarvoor moet een juiste afweging worden gemaakt, waarbij ook rekening moet worden gehouden met een mogelijk stigma dat op een cliënt kan komen te rusten.

Bevindingen vanuit de praktijk | Er zijn adequate kennis en vaardigheden nodig voor een goede toepassing van de Wams

Adequate kennis van de coördinator is noodzakelijk

Respondenten hebben ook gereflecteerd op de rol van de coördinator. Men is het erover eens dat het belangrijk is dat de coördinator de hulpverleningspraktijk goed kent. Idealiter is de coördinator zelf hulpverlener of hulpverlener geweest. Nog meer ideaal zou zijn dat de coördinator de cliënt persoonlijk kent. Dit kan volgens deze respondenten bijdragen aan het cruciale winnen van het vertrouwen van de cliënt. Het is de vraag of dit haalbaar is, omdat de regelrol in het proces veel tijd in beslag zal nemen.

Daarnaast is training en opleiding belangrijk voor de coördinator om de Wams goed te kunnen toepassen. De coördinator moet goede kennis hebben van in elk geval de Wmo en privacyregelgeving. De coördinator moet een goede belangenafweging kunnen maken. De coördinator dient ook zorg te dragen voor verwerking van gegevens in lijn met de AVG-principes, zoals dataminimalisatie. Het lijkt niet realistisch om van alle hulpverleners te verwachten dat zij over deze kennis en vaardigheden beschikken, om als coördinator te kunnen worden ingezet. Het lijkt ons reëel dat gemeenten een kleine groep van coördinatoren aanstellen en opleiden. Tijdens de eindsessie met professionals is besproken in hoeverre het wenselijk is dat ook vanuit de (aanpalende) domeinen coördinatoren zouden kunnen worden aangesteld. De respondenten gaven aan dat de coördinatorrol in beginsel het meest passend is bij de gemeenteprofessionals in het sociaal domein.

Een goede privacygovernance wordt met de Wams nog belangrijker

Om de privacy van betrokkenen te waarborgen is het belangrijk dat gemeenten en hulpverlenende organisaties hun governance zo hebben ingericht dat zij in overeenstemming handelen met de AVG en dit ook blijven doen. Het is vereist dat betrokken partijen weten en begrijpen, wanneer zij persoonsgegevens met elkaar mogen delen en dat de hoofdregel is dat persoonsgegevens die in het kader van de Wams worden verwerkt niet mogen worden gedeeld met andere partijen voor een ander doel of gebruikt voor andere doelen dan de gecoördineerde aanpak.

De verantwoordelijkheid voor gegevensuitwisseling hangt onder de Wams dus nog steeds aan de professionaliteit van de betrokken organisaties en de medewerkers die daar werkzaam zijn. Hierdoor komt het overkoepelende vraagstuk op of partijen professioneel en verantwoordelijk genoeg zijn om gegevensuitwisseling te verrichten binnen hun eigen doelstellingen en vanuit een overtuiging om de cliënt in kwestie te beschermen. Het is nog niet alle gemeenten en hulpverlenende organisaties gelukt om hun AVG-governance op orde te krijgen en ook te houden. Hierdoor ontstaat het risico dat betrokkenen de Wams interpreteren als een opening om gegevens te delen, zonder dat zij nog bewust nadenken welke gegevens zij mogen verwerken en welke niet. De Wams vormt daarmee een extra reden om prioriteit te geven aan het op orde brengen en/of houden van de juiste technische en organisatorische waarborgen op het gebied van privacy.

Inhoud

1. Aanleiding, onderzoekopzet en leeswijzer

2. Bevindingen vanuit de praktijk

3. Verwachte effecten per domein

4. Analyse van de praktijk

5. Evaluatie en monitoring

Bijlagen

- Lijst risico's en Beheersmaatregelen
- Respondenten



Verwachte effecten per domein | De verwachte effecten en aandachtspunten verschillen per (aanpalend) domein

De Wams kent een verschillende benadering per (aanpalend) domein

In het onderzoek hebben we respondenten gesproken vanuit de verschillende domeinen waarop de Wams van toepassing is: **(Passend) Onderwijs, Werk & Inkomen, (O)GGZ, Wonen en woonoverlast & het Sociaal Domein**. De manieren waarop meervoudige problematiek speelt in de domeinen verschilt, waardoor er vanuit de domeinen verschillend naar de Wams wordt gekeken. Per domein zijn verschillende knel- en aandachtspunten naar voren worden gebracht.

In de hiernavolgende pagina's bespreken we de opbrengsten vanuit de werksessies die we hebben gevoerd met de professionals vanuit de verschillende domeinen. We hebben per domein gekeken naar de gegevensdeling in de huidige praktijk, en de verwachte effecten van de Wams besproken met de professionals. Dit hoofdstuk is een weergave van enerzijds de benoemde positieve punten en anderzijds kritische vragen of aandachtspunten, zoals de hulpverleners en andere professionals die met de Wams gaan werken deze zien. De reflecties hebben wij vervolgens betrokken bij onze analyse, in hoofdstuk 4.

(Passend) Onderwijs: Veel onderwijsinstellingen hebben processen ingericht om leerlingen integraal te kunnen ondersteunen, zoals middels Zorgadvies Teams. Dit ziet lang niet altijd op Wams-situaties en scholen kunnen hun positie ten opzichte van de Wams nog niet zo goed inschatten. Hiertoe zou een verduidelijking kunnen helpen, wellicht door explicitering van de taken in onderwijswetgeving. Scholen kunnen een belangrijke rol spelen in de hulpverlening voor kinderen en jongeren, waardoor zij een belangrijke informatiepositie hebben. Het is zaak voor gemeenten en scholen om een passend proces in te richten.

Werk & Inkomen: UWV kent processen om mensen met multiproblematiek te signaleren en kan helpen op het gebied van uitkeringen en werk. Het UWV heeft daarin wel een dubbele pet en zal waar relevant ook handhavend optreden. Het is de vraag in op welke wijze UWV het best kan worden betrokken in het hulpverleningsproces. Vanuit het gemeentelijke W&I-loket, wordt herkend dat hulpverlening en handhaving op gespannen voet met elkaar kunnen staan. Er worden succesvolle voorbeelden genoemd waarbij afdelingen W&I er bewust voor kiezen om tijdelijk niet te handhaven bij, bijvoorbeeld terugvorderingen om ruimte te bieden voor de hulpverlening.

Verwachte effecten per domein | De verwachte effecten en aandachtspunten verschillen per (aanpalend) domein

(O)GGZ: Het medisch beroepsgeheim is essentieel voor de medische behandelrelatie. Medische behandelaren blijven tuchtrechtelijk aansprakelijk en moeten een professionele afweging maken om informatie wel of niet te delen. Daarom zijn er vanuit de medische praktijk kritische geluiden over de Wams en het medisch beroepsgeheim, en is er behoefte aan duidelijke kaders.

Wonen en woonoverlast: Woningcorporaties voeren verschillende taken uit, waaronder het realiseren van een woning voor verhuurders, als het waarborgen van de leefbaarheid voor alle huurders. Dit geeft woningcorporaties soms een lastige positie, aangezien zij soms alleen gegevens mag verstrekken maar niet mag verwerken uit bescherming voor de cliënt. Dit is echter met de Wams niet op te lossen en vraagt een aanpassing elders, bijvoorbeeld in de Woningwet.

Sociaal domein: Voor wijkteams biedt de Wams kansen om meer integrale hulp te kunnen verlenen. De huidige praktijk met toestemmingsverklaringen is daarmee ook verleden tijd, waarmee juridische en uitvoeringsbezwaren zijn weggenomen. Ook biedt de Wams meer ruimte om hulpverleners te helpen na te denken wat wél gedeeld kan worden. Aandachtspunt is wel om hulpverleners bewust te maken van hun verantwoordelijkheid hierin, zodat er ook niet teveel gedeeld wordt. Met name binnen de gemeente spelen vragen hoe zij moeten omgaan met de 'dubbele pet', het betrekken van afdelingen die een handhavende- of toezichtstaak hebben.

Verwachte effecten per domein | (Passend) Onderwijs | *Inrichting, taken en wetgeving*

- De taken en zorgplichten in het onderwijsdomein zijn op verschillende manieren geborgd waaronder in de Wet op Passend Onderwijs, Wet op het Primair Onderwijs, Wet op het voortgezet onderwijs, Wet educatie en beroepsonderwijs en de Leerplichtwet, inclusief de kwalificatieplicht.
- Het reguliere onderwijsdomein heeft in beginsel geen hulpverleningstaak, maar onderwijsinstellingen kennen wel een zorgplicht voor leerlingen. In de verschillende onderwijswetten bestaat er een beperkte onderwijsgerelateerde zorgplicht voor het geestelijk welzijn van leerlingen en studenten.
- Daarnaast heeft de leraar en de school in de praktijk een signaleringsfunctie voor problematiek bij leerlingen en studenten en hun omgeving.
- Problematiek rondom gegevensdeling en multiproblematiek speelt gelijksoortig in het voortgezet- en middelbaar- en hoger beroepsonderwijs. In grotere mate speelt bij mbo-instellingen dikwijls problematiek die ook andere domeinen raakt, zoals werk & inkomen, verslaving, schulden en criminaliteit.



Verwachte effecten per domein | (Passend) Onderwijs | Gegevensdeling in de huidige praktijk

Veel scholen proberen hulpverlening te coördineren in samenwerking met andere hulpverlenende organisaties, maar er is ook vaak sprake van handelingsverlegenheid

- ▶ Scholen hebben een belangrijke signaalfunctie voor multiproblematiek bij leerlingen en gezinnen.
- ▶ In de praktijk maken veel scholen reeds gebruik van **multidisciplinaire overleggen** (MDO) en **Zorgadviesteams** (ZAT) om hulpverlening te bieden aan leerlingen met multiproblematiek. Dit speelt zowel bij PO, VO als bij MBO, waarbij in MBO ook zwaardere (volwassenen)problematiek kan spelen.
- ▶ Scholen wisselen in voorkomende gevallen gegevens uit, maar missen een rechtsgrondslag voor gegevensdeling. Er wordt in de praktijk vaak gebruik gemaakt van **modelconvenanten** met afspraken over gegevensverwerking. In de praktijk wordt vaak terughoudend omgegaan met gegevensdeling, vanwege de AVG (reëel, maar ook handelingsverlegenheid). Andersom, zijn gemeenten in de praktijk ook dikwijls terughoudend met het delen van gegevens, in verband met (al dan niet reële) AVG-bezwaren.
- ▶ Meestal hebben scholen een vast contactpersoon die schakelt met de **wijkteams**. Scholen worden vanuit de gemeente weinig betrokken in het kader van ondersteuning van de hulpverlening.
- ▶ Scholen hebben te maken met verschillende **gemeenten**, die hulpverlening op verschillende manieren hebben ingericht. Deze fragmentatie bemoeilijkt integrale hulpverlening. Dit is misschien nog wel meer een probleem dan belemmeringen rondom gegevensdeling, volgens sommige respondenten.
- ▶ **Leerplichtambtenaren** (in gemeentelijke dienst) kijken nu al steeds meer naar onderliggende oorzaken voor verzuim in samenwerking met onderwijsinstellingen.

"Elke gemeente heeft zijn eigen procedure, eigen contactpersoon. Dit vormt een drempel voor scholen om contact te zoeken voor bepaalde leerlingen met hulpverleners."

– onderwijsexpert

Verwachte effecten per domein | (Passend) Onderwijs |

Kansen en aandachtspunten

+

Het belang van de Wams en integraliteit van hulpverlening wordt herkend

- De professionals zien dat de Wams een kans biedt aan gemeenten om echt integrale hulp te bieden.
- Er liggen kansen om het onderwijs actiever te betrekken in de hulpverlening. Onderwijs kan immers als aanpalend domein bij een onderzoek of een gecoördineerde aanpak worden betrokken. In voorkomende gevallen kan de rol van de coördinator bij de scholen komen te liggen. Het is echter de vraag of dit wenselijk is, gelet op wat er nog meer bij komt kijken.
- De mogelijkheden die de Wams biedt werkt twee kanten op: scholen kunnen leerlingen doorverwijzen naar de gemeente, en de coördinator van de Wams kan het onderwijs betrekken bij de ondersteuning aan de hulpverlening.
- Er is ruimte om met gemeenten een passend proces op te zetten.

-

Er is behoefte aan duidelijkheid van de rol van het onderwijs in Wams en multiproblematiek

- Onderwijs en sociaal domein zijn nu nog twee gescheiden werelden, en spreken ook een andere taal.
- Rollen, taken en bevoegdheden van het onderwijs kunnen explicieter worden gemaakt. Wat is de verantwoordelijkheid van het onderwijs in de coördinatie en uitvoering van hulpverlening? Een gesprekspartner heeft benoemd dat een spiegelbepaling in onderwijswetgeving nuttig zou kunnen zijn.
- De Wams biedt geen oplossing voor rechtmatigheid rond gegevensverwerking buiten de specifieke Wams-situaties.
- Er is behoefte aan een bepaalde mate van uniformiteit in gemeentelijke procedures. Keuze van gecoördineerde aanpak zou bijv. standaard bij een aan school gelieerde jeugdhulpverlener belegd kunnen worden.
- Respondenten vragen zich af of de Wams en de hulpverleningstaak niet een extra belasting gaat zijn voor het onderwijs en er bijvoorbeeld meer budget nodig gaat zijn.

Verwachte effecten per domein | Werk & Inkomen | *Inrichting, taken en wetgeving*

- In het domein Werk & Inkomen (W&I) spelen het UWV en gemeentelijke loketten een centrale rol rond gegevensdeling en signalering van multiproblematiek.
- De organisatie van de sociale zekerheid in Nederland valt onder de wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen (SUWI), wat het kader vormt voor het UWV. Het UWV heeft vier kerntaken:
 - Werk; het stimuleren van mensen om aan het werk te blijven of werk te vinden
 - Indicatiestelling; beoordeling in het kader van ziekte, arbeidsongeschiktheid en re-integratie
 - Uitkeren; correct en tijdig
 - Gegevensbeheer; centraal gegevenspunt bij de overheid voor gegevens over werk en uitkering
- UWV is daarnaast actief in de schuldenketen, waar ook multiproblematiek een rol kan spelen.
- Gemeenten en UWV voeren samen taken uit voor werkgevers en werkzoekenden, dit is ook onderdeel van de Wet SUWI: het inschrijven van werkzoekenden en zorgen voor participatiewet-uitkeringen.
- Gemeentelijke W&I-loketten zijn divers georganiseerd. Bij grote gemeenten is het versplinterd over verschillende afdelingen, terwijl bij kleinere gemeenten soms gemakkelijker integraal wordt gewerkt.



Verwachte effecten per domein | Werk & Inkomen |

Gegevensdeling in de huidige praktijk

Het UWV probeert zoveel mogelijk maatwerk te bieden en tegelijkertijd structurele samenwerkingsverbanden op te bouwen

- ▶ UWV en gemeenten zijn de organisaties in het W&I-domein die contact hebben met cliënten en multiproblematiek kunnen signaleren.
- ▶ Bij elk klantcontact kunnen UWV-medewerkers personen doorverwijzen naar gemeente of hulpverlening. UWV stuurt cliënten al proactief door naar gemeenten. Sinds 1 januari 2022 biedt een wijziging van de Wet SUWI (artikel 73) het UWV een nieuwe grondslag om uit eigen beweging (met toestemming) een hulpvraag van een inwoner bij de gemeente te melden.
- ▶ Daarnaast wordt er samengewerkt op het terrein van schuldenproblematiek. Wanneer bredere schuldenproblematiek door het UWV wordt gesignaleerd, dan heeft UWV de mogelijkheid om dat te melden bij de gemeente, om te zorgen dat iemand zo vroeg mogelijk in beeld komt bij de gemeente voor een intakegesprek. UWV vraagt daarvoor toestemming aan de betrokkene. Gegevens worden in dit kader ook uitgewisseld met CJIB, SVB etc.
- ▶ Gemeenten werkten vaak met toestemmingsformulieren om gegevens uit te kunnen wisselen met andere organisaties of domeinen. Inmiddels gebeurt dit minder vaak, omdat het besef is doorgedrongen dat toestemming in deze situatie geen goede rechtsgrondslag biedt.

"Als iemand bij ons op gesprek komt en een baan wil, maar heeft schulden en slechte gezondheid, dan gaan wij met een specialistisch team contact zoeken met een gemeente hoe we deze persoon kunnen helpen. En ook kijken wat wij als UWV doen ten aanzien van de uitkeringen die we verstrekken of hoe we iemand aan het werk kunnen helpen."

– beleidsadviseur UWV

Verwachte effecten per domein | Werk & Inkomen |

Kansen en aandachtspunten

+

Binnen de Wet SUWI worden al veel gegevens uitgewisseld. De Wams biedt kansen om UWV te betrekken bij hulpverlening

- In het kader van de Wet SUWI bestaat op dit moment al de wettelijke mogelijkheid voor het UWV om gegevens te delen, de achterliggende noodzaak wordt herkend.
- UWV is met andere uitvoeringsorganisaties aangesloten bij het Programma Maatwerk Multiprobleem huishoudens. De Wams biedt mogelijk kansen om de knelpunten die daar worden ervaren op te lossen. Het is het onderzoeken waard waar de Wams mogelijke oplossingen biedt.
- De gesprekspartners van het UWV zien kansen om in een eerder stadium betrokken te worden bij oplossingen in het kader van hulpverlening, zodat kan worden gekeken wat mogelijk is in het kader van de inkomensvoorzieningen. UWV kan een cliënt adequaat begeleiden of verwijzen.
- In multiproblematiek-casussen zal door gemeentelijk W&I-loketten niet meer met toestemmingsformulieren gewerkt hoeven te worden.

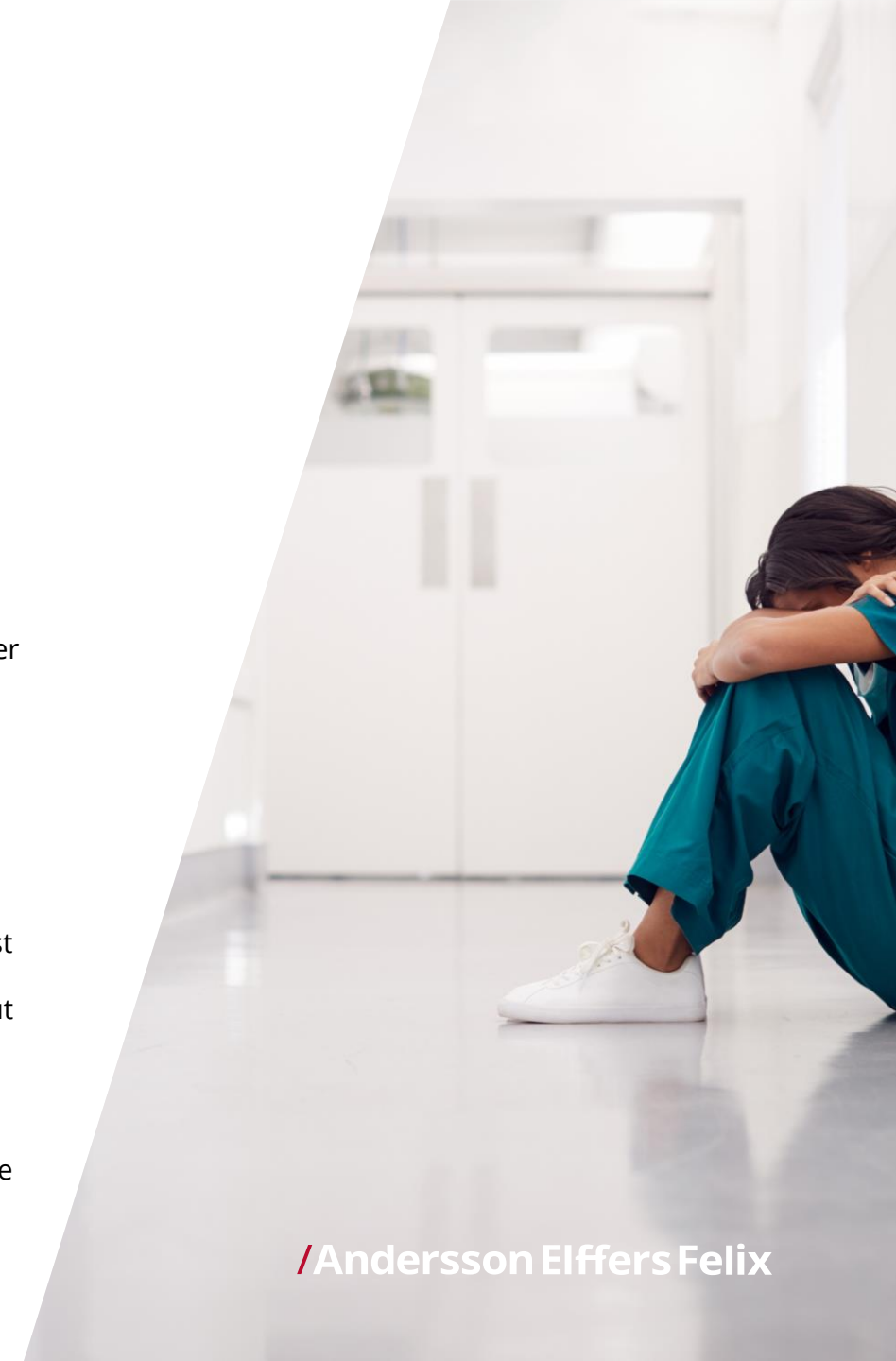
-

UWV wil een uitvoeringstoets uitvoeren om de impact op de organisatie in kaart te brengen

- Het betrekken van UWV in een casusoverleg kan leiden tot negatieve consequenties van betrokkenen (bijvoorbeeld als uit het casusoverleg blijkt dat de cliënt inkomsten uit zwart werk heeft).
 - *"Die rollen houden we niet echt uit elkaar, we hebben wel de plicht om ons aan de regels te houden. Onze professionals zijn er wel op toegericht om met de persoon in kwestie te bespreken wat de consequenties zijn als hij/zij zich niet aan de regels houdt."* – medewerker UWV
- Ook bij gemeentelijke W&I-loketten bestaat het risico dat niet goed wordt omgegaan met de 'dubbele pet'
- Wanneer het UWV actiever bij hulpverlening zal worden betrokken, heeft UWV behoefte aan een uitvoeringstoets: wat is de verwachte impact op de processen van het UWV

Verwachte effecten per domein | (O)GGZ | *Inrichting, taken en wetgeving*

- Er zijn veel verschillende wetten waartoe hulpverleners zich hebben te verhouden: WGBO, Wmo, Jeugdwet, Wlz, Wvggz, etc.
- Er is een verschil tussen GGZ en OGGZ. GGZ-cliënten zijn in behandeling en erkennen hun eigen problematiek, waarbij dit bij de OGGZ (bemoeizorg) vaak niet het geval is.
- OGGZ is een gemeentelijke taak vanuit de Wmo (en valt dus feitelijk binnen het sociaal domein). Dit verschil is zichtbaar in de manier van gegevensdeling: voor de mate van geheimhouding gelden ook andere regels. De eerste lijn van OGGZ-zorg wordt vaak uitgevoerd door de GGD, en de GGZ voor meer specialistische bemoeizorg. Voor GGZ geldt dat er sprake is van een behandelrelatie en dus het medisch beroepsgeheim van toepassing is (alleen onder bepaalde uitzonderingen te verstrekken zonder toestemming van de cliënt). Voor OGGZ is geen sprake van een reguliere behandelrelatie, waardoor andere zorgvuldigheidseisen gelden. In de Handreiking Gegevensuitwisseling in de Bemoeizorg (opgesteld door GGD GHOR Nederland in opdracht van het Ministerie van VWS) staat beschreven onder welke voorwaarden gegevensdeling mag plaatsvinden.
- De gemeente heeft de taak om een meldpunt in te richten op grond van de WvGGZ. Dit gebeurt al in bijna alle gemeenten. Dit is echter een meldpunt voor niet-acute zaken. Gemeenten hebben daarnaast op grond van de Wmo een meldpunt voor niet-acuut, zorgwekkend gedrag. Die schakelen voor acute situaties met de crisisdienst of bellen 112. In veel gemeenten zijn de meldpunten WvGGZ en niet-acuut gecombineerd.
- De GGZ werkt meestal onafhankelijk van de gemeente, tenzij een GGZ-medewerker bijvoorbeeld meent dat er sprake is van meervoudige problematiek waar de gemeente bij nodig is. Het kan nuttig zijn om gegevens uit te wisselen, bijvoorbeeld als een cliënt ook schuldenproblematiek heeft of andere typen problematiek waar de GGZ niet direct een antwoord op heeft.



Verwachte effecten per domein | (O)GGZ |

Gegevensdeling in de huidige praktijk

GGZ-professionals delen normaliter weinig gegevens van cliënten

- ▶ Aangezien hulpverleners zelf verantwoordelijk zijn om te bepalen welke gegevens wel en niet worden gedeeld, blijft het een persoonsgebonden afweging hoe hulpverleners hiermee omgaan. Het medisch beroepsgeheim bevat kaders over het wel en niet uitwisselen van gegevens. In het kader van een behandelrelatie wordt hier terughoudend mee omgegaan. Sommige samenwerkende partijen (zoals de politie of de GGD) hebben het gevoel dat hulpverleners niettemin teveel terughoudendheid betrachten, ook in het kader van de AVG.
- ▶ Ook GGZ-hulpverleners zelf voelen zich weleens beperkt door het medisch beroepsgeheim. Een hulpverlener noemde het beroepsgeheim 'een noodzakelijk kwaad'. Het beroepsgeheim bestaat om de cliënt te beschermen en de vertrouwensrelatie tussen de cliënt en de hulpverlener te versterken, maar kan ook in de weg staan om meer systeemgericht te kijken naar de situatie van de cliënt en handelingsverlegenheid weg te nemen. Toch is het beroepsgeheim een groot goed, omdat patiënten erop moeten kunnen vertrouwen dat wat tegen een medisch behandelaar wordt gezegd vertrouwelijk is.
- ▶ In de OGGZ geldt op grond van de Handreiking dat op basis van de WGBO, Jeugdwet en professionele standaard, hulpverleners hun beroepsgeheim bij bemoeizorg kunnen doorbreken als er sprake is van toestemming, een wettelijke voorschrift, ter bescherming van een vitaal belang, conflict van plichten of goed hulpverlenerschap.
- ▶ Op grond van de WvGGZ kan melding worden gemaakt bij de gemeente, op grond van de Wams moet er een meldpunt komen. Het zijn twee verschillende wetten, maar in de praktijk vaak wel achter 1 telefoonnummer. Meldpunten zijn per gemeente anders georganiseerd, zoals bij wijkteams, GGD's of bij een GGZ-aanbieder.

"De weg naar de hel is geplaveid met goede bedoelingen, dat geldt vooral voor hulpverleners. Daarom ben ik terughoudend met delen van informatie. Ik doe wel makkelijker een melding bij politie en gemeenten. In de zorg zitten we zo op het beroepsgeheim. Terwijl een politieagent gewoon wil dingen oplossen."

– psychiater

Verwachte effecten per domein | (O)GGZ |

Kansen en aandachtspunten

+ De Wams biedt een draaiboek om met gemeenten samen te werken

- Betrokkenen zijn optimistisch over het 'draaiboek' dat de Wams biedt om samenwerking te faciliteren. Op deze manier kan het gesprek over het wel of niet delen van gegevens makkelijker worden gevoerd, aangezien de verantwoordelijkheid voor de aanpak ergens belegd is (namelijk bij de gemeente). De zorgverlener moet een afweging maken om al dan niet het beroepsgeheim te doorbreken en draagt de tuchtrechtelijke gevolgen.
- Een coördinator kan volgens de betrokkenen goed werken om handelingsverlegenheid weg te nemen. Deze rol zal nog wel meer handen en voeten moeten krijgen, bijv. dat het belangrijk is dat iemand zich in verschillende perspectieven kan inleven.
- De Wams is een goede basis om in gesprek te gaan over noodzakelijke gegevensdeling, maar er zal in de praktijk meer nodig zijn (bewustwording wat wel kan in de praktijk, praktische handvatten zoals handreikingen en trainingen, goede netwerken van professionals).
 - *"De meerwaarde is dat de Wams gegevensdeling onderwerp van gesprek gemaakt. Als meerdere partijen nu betrokken zijn, dan is er ook een soort vacuüm dat een andere partij aan zet is."* – psychiater

- (O)GGZ professionals willen niet dat de Wams de indruk wekt dat het beroepsgeheim minder belangrijk wordt

- De meeste stakeholders gaan er vanuit dat hulpverleners op grond van de Wams niet (direct) een andere afweging zullen maken om gegevens te delen, vanwege aansluiting bij bestaande kaders. De Wams kan er wel toe leiden dat vaker het gesprek kan worden gevoerd over wat wél mogelijk is om te delen.
- WvGGZ-meldpunten die ook voor de Wams meldpunt kunnen worden, geven aan dat het belangrijk is dat er een goede afbakening is wanneer iemand een persoon is met multiproblematiek, Er moet goed afgebakend zijn wanneer iemand als 'persoon met meervoudige problematiek' wordt bestempeld. Een eenmalige situatie van verward gedrag maakt nog geen 'multiprobleemgeval'. Echter, in de praktijk kan dit worden opgelost doordat er ook meldpunten zijn voor niet-acute gevallen.
- Communicatie en regionale samenwerking rondom de Wams wordt belangrijk. GGZ-medewerkers noemen met name dat de Wams niet de verwachting moet creëren dat hulpverleners nu veel vaker hun medische beroepsgeheim overschrijden.

Verwachte effecten per domein | Wonen & woonoverlast |

Inrichting, taken en wetgeving

- De **taken** van woningbouwcorporaties zijn geregeld in verschillende relevante wetten en regelgeving: Woningwet, het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting en de Regeling Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting (leefbaarheid), Huisvestingswet, Burgerlijk Wetboek (gebrekenregeling, goed huurderschap, tijdelijk verhuur), Wet bijzondere maatregelen grootstedelijke problematiek, etc.
- Primaire **verantwoordelijkheden**: op het gebied van bouw, verhuur en beheer van woning en woonomgeving. Onder de uitvoering van wettelijke taken valt o.a.: een eerlijke woonruimteverdeling voor mensen uit de doelgroep van woningcorporaties en het veilig wonen in en rondom de verhuurobjecten evenals de taak om in te staan voor de leefbaarheid en in het bijzonder het woongenot van hun huurders.
- Daarnaast belangrijke functie (**vroeg**)**signalering van verward gedrag**. Woningcorporaties kunnen ook aansluiten bij casusoverleg als bedoeld in de Wams. Uitgangspunt is dat de woningcorporatie geen bijzondere of strafrechtelijke persoonsgegevens mag meenemen en verwerken uit dit overleg, maar alleen gegevens meeneemt uit het overleg die noodzakelijk zijn voor haar aandeel in de afspraken én voor zover de verstrekende partij dat goed vindt. De woningcorporatie mag die gegevens uitsluitend gebruiken voor het afgesproken doel.
- Er is een wetsvoorstel tot wijziging van de Woningwet in voorbereiding om een grondslag te realiseren dat woningcorporaties ook bijzondere persoonsgegevens kunnen verwerken, specifiek gezondheids- en strafrechtelijke gegevens wanneer deze afkomstig zijn van de eigen waarneming van woningcorporatiemedewerkers.



Verwachte effecten per domein | Wonen & woonoverlast |

Gegevensdeling in de huidige praktijk

Woningcorporaties zoeken naar de juiste informatiepositie en taakinvulling rond publieke leefbaarheid enerzijds en individuele huisvesting anderzijds

- ▶ Woningcorporaties kunnen een belangrijke rol spelen in de hulpverlening. Woningcorporaties hebben een dubbele verhouding jegens betrokkenen met multiproblematiek: de rol van verhuurder en bewaarder van de leefomgeving gedurende verhuur enerzijds en het toewijzen van passende woonruimte aan betrokkenen anderzijds. Om de leefbaarheid te kunnen waarborgen en risico's in te kunnen schatten, hebben woningcorporaties behoefte aan informatie wanneer een cliënt mogelijk overlast aan de leefomgeving kan veroorzaken zodat zij hier maatregelen op kunnen nemen.
- ▶ Woningcorporaties worden in de praktijk vaak betrokken bij hulpverlening en verzocht om informatie aan te leveren. Andersom zijn hulpverleners terughoudend met het geven van informatie over de betrokkenen, omdat dit om voornoemde reden mogelijk negatieve gevolgen kan hebben voor de cliënt. Hulpverleners zijn beducht dat het verstrekken van bepaalde informatie mogelijk kan leiden tot beëindiging van een huurcontract en/of huisuitzetting.
- ▶ Binnen het woondomein zijn organisaties zoekende naar de invulling van de verschillende rollen. Hoe moeten woningcorporaties hun taken rondom publieke leefbaarheid invullen? Welke gegevens hebben woningcorporaties nodig om deze taken te kunnen vervullen? Een rechtsgrondslag voor het verwerken van bijzondere persoonsgegevens ontbreekt vooralsnog. Een wetsvoorstel tot wijziging van de Woningwet is daartoe in de maak. De oplossing voor dit knelpunt lijkt nog niet te zijn gevonden.
- ▶ Gesprekspartners in het woondomein geven aan dat zij behoefte hebben om (liefst bij toewijzing) al informatie te verkrijgen die nodig is om passende woonruimte te bieden en de leefbaarheid van de omgeving te waarborgen. Zij worden nu vaak pas (te) laat ingeschakeld.

“Als iemand met meervoudige problematiek te maken heeft, vinden we het wel essentieel dat de zorg op orde is. We vinden dat wel heel belangrijk om te weten. Niet alleen in het belang om degene om wie het gaat, maar ook in het belang van de burens. Dan is er al contact met zorgorganisatie.”

– woningcorporatie

Verwachte effecten per domein | Wonen & woonoverlast |

Kansen en aandachtspunten

+

Woningcorporaties hebben de behoefte aan integrale samenwerking met gemeenten en het sociaal domein

- Gesprekspartners onderkennen het belang van integraal werken en het delen van gegevens.
- De Wams heeft potentieel toegevoegde waarde voor het woondomein, wanneer woningcorporaties in een vroeg stadium informatie krijgen die van belang is om de leefbaarheid in de omgeving te kunnen waarborgen. Tegelijkertijd zal het domein zelf aanvullend maatregelen moeten nemen om invulling te geven aan de verschillende taken en verantwoordelijkheden.

-

Gegevensdeling met en betrokkenheid van woningcorporaties met het sociaal domein knelt vanwege mogelijke negatieve gevolgen voor de cliënt

- Gesprekspartners adresseren problemen die breder strekken dan de Wams: de knelpunten rond de verschillende rollen blijven bestaan en het biedt binnen het woondomein geen grondslag om bijzondere gegevens te verwerken.
- Ook omvat de Wams geen recht voor woningcorporaties om alle informatie te mogen ontvangen. Hulpverleners zijn terughoudend om bepaalde informatie te delen, omdat zij niet willen dat cliënten bijvoorbeeld een huisuitzetting riskeren.
- Bij woningcorporaties is nog niet geheel duidelijk dat de Wams er is om individuele bescherming te bieden aan cliënten bij multiproblematiek. Bij de uitvoering van de Wams zal dan ook extra aandacht moeten zijn hoe met de dubbele pet moet worden omgegaan om te voorkomen dat in de praktijk verstrekte informatie wordt ingezet voor het publieke domein. Het beschermen van de publieke leefbaarheid van de omgeving kan immers spanning opleveren of strijdig zijn met het individuele doel van de hulpverlening voor de huurder.
- De woningcorporaties kunnen de informatie niet gebruiken om de leefbaarheid van de omgeving te bevorderen, terwijl zij dit misschien wel zouden willen. Het is van belang om ervoor te zorgen dat de positie van de cliënt centraal blijft staan wanneer woningcorporaties betrokken worden in het Wams-proces.

Verwachte effecten per domein | Sociaal Domein | *Inrichting, taken en wetgeving*

- ▶ Gemeenten hebben sinds 2015 de taak om de **wetten** binnen het sociaal domein uit te voeren, zijnde ten minste: Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015), Participatiewet, Jeugdwet en Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Onder de 'brede' interpretatie van het sociaal domein vallen ook taken die te maken hebben met bijvoorbeeld sport, onderwijs, kinderopvang, bijstand, schuldhulpverlening en welzijn.
- ▶ De meeste gemeenten hebben een **(sociaal) wijkteam** ingericht, evenals een **loket** met vragen voor ondersteuning. Een sociaal wijkteam verleent vaak de toegang tot hulp en ondersteuning met betrekking tot het sociaal domein. Soms levert het wijkteam zelf ook (lichte) vormen van hulpverlening.
- ▶ Professionals in wijkteams hebben soms een **dubbele pet** op, wanneer ze naast het zorgdragen voor de intake/toeleiding ook zelf hulpverleningstaken uitvoeren, want dan kan het beroepsgeheim gelden. Als ze de toeleidingstaken namens het college uitvoeren, zijn ze bevoegd om gegevens te verstrekken voor zover dat noodzakelijk is voor de goede uitvoering van de collegetaak.



Verwachte effecten per domein | Sociaal Domein | Gegevensdeling in de huidige praktijk

Wijkteams delen al gegevens, maar er zijn verbeteringen mogelijk om hun integrale hulpverleningstaak beter te faciliteren

- ▶ Op dit moment delen wijkteams noodzakelijke gegevens met behulp van **toestemmingsverklaringen** van cliënten. Bij veelvuldig contact met een instantie is één formulier soms voldoende, maar anders dient er per organisatie of situatie een nieuwe verklaring getekend te worden. De toestemmingsverklaringen die worden ingezet, zijn ingewikkeld om te begrijpen. Opvallend is dat ook hulpverleners zelf niet altijd weten hoe een cliënt zo'n formulier moet invullen en wat de voorwaarden zijn. Werken met toestemmingsverklaringen is procesmatig dus niet zo wenselijk, maar zorgt er wel voor dat er regelmatig een moment is waarop hulpverleners en cliënten stil staan bij het doel van gegevensdeling in een specifieke situatie.
- ▶ Tussen verschillende **afdelingen van de gemeente** mogen niet zomaar gegevens gedeeld worden. Dit brengt hulpverleners regelmatig in een lastig parket. Als een hulpverlener bijvoorbeeld weet dat iemand zwart werkt, dan heeft een cliënt liever niet dat dit bij loket Werk & Inkomen terechtkomt. Wijkteams vinden het echter ook belangrijk om de integraliteit te verbeteren, zodat zij op de hoogte zijn van de volledige situatie van een persoon en gezinnen en de hulp beter te coördineren. Op dit moment is het lastig om de taak als wijkteam goed uit te voeren en een integraal plan te faciliteren.

“Mensen zijn eigenlijk bijna altijd akkoord om gegevens te delen met andere partijen als dit wordt voorgelegd. Alleen in sommige gevallen niet, bijvoorbeeld in vechtscheidingen of in het geval van huiselijk geweld. Met name vinden gezinnen het soms spannend als informatie met school gedeeld wordt.” – manager wijkteam

Verwachte effecten per domein | Sociaal Domein |

Kansen en aandachtspunten

+ De Wams versoepelt het proces en biedt kansen voor wijkteams

- De Wams heft de noodzaak van ingewikkelde toestemmingsverklaringen op, nog los van de vraag in hoeverre toestemmingsverklaringen in de relatie cliënt – overheid überhaupt een rechtsgeldige grondslag kunnen bieden.
- Wijkteams vinden het positief dat de Wams uitgaat van vrijwilligheid. Op deze manier is er specifiek aandacht voor de wensen van de cliënt en wordt de cliënt zeker geïnformeerd over het proces.
- De Wams biedt een basis voor meer ruimte om zelf een afweging te kunnen maken wat gedeeld kan worden in de praktijk. Er heerst hoop dat dit bestaande mythes over wat wel of niet gedeeld mag worden op te heffen.
 - *“Er zijn veel mythes over wat je wel en niet kunt delen. De Wams ademt wel zorgvuldigheid en ruimte uit, daar moeten we wel heen.”*
– manager wijkteams

- Er zijn risico's voor 'teveel delen' en aandachtspunten voor verantwoordelijkheid van hulpverleners

- Respondenten merken op dat er behoefte is aan heldere communicatie over de invoering van de Wams en stel een handreiking op om de Wams uit te voeren (met o.a. onderdeel: hoe om te gaan met integriteitsdilemma's).
- Het is belangrijk dat er een continue bewustwording is over welke gegevens wel of niet gedeeld worden. Het risico bestaat dat de Wams leidt tot het idee dat de 'sluizen open staan'. Dit bewustzijn moet te allen tijde in het Wams-proces worden geborgd.
- De Wams legt alsnog veel verantwoordelijkheid bij de professional, al is het college eindverantwoordelijk. Dit kunnen wijkteams en hulpverleners mogelijk spannend vinden.
- De 'dubbele petten' die wijkteams soms hebben, kunnen het lastig maken om te weten welke gegevens voor welke taken/doelen gebruikt mogen worden. Wijkteams die als aparte stichting of BV georganiseerd zijn, kunnen dit mogelijk wel beter scheiden dan wijkteams die een onderdeel zijn van de gemeente, omdat zij minder direct te maken hebben met gemeentelijke collega's. Er zijn ook veel wijkteams die uit zowel gemeentelijke organisaties, als ingekochte zorg bestaan.

Inhoud

1. Aanleiding, onderzoekopzet en leeswijzer
 2. Bevindingen vanuit de praktijk
 3. Verwachte effecten per domein
 4. Analyse van de praktijk
 5. Evaluatie en monitoring
- Bijlagen**
- Lijst risico's en Beheersmaatregelen
 - Respondenten



Analyse van de praktijk | De Wams lijkt te slagen in het bereiken van de beoogde doelen

Beoogde doelen van de Wams

Het Wetsvoorstel aanpak meervoudige problematiek beoogt knelpunten weg te nemen die ervaren worden als een belemmering om te komen tot een gecoördineerde en integrale aanpak van meervoudige problematiek (één gezin, één plan, één regisseur). Meer specifiek gaat het om de volgende knelpunten:

- Het ontbreken van een rechtsgrondslag voor gegevensverwerking voor de gecoördineerde aanpak;
- Wettelijke belemmeringen die het hergebruik van persoonsgegevens binnen de context van het sociaal domein bemoeilijken;
- Beperkingen bij het verzamelen van gegevens voor de gecoördineerde aanpak
- Onduidelijkheid over de rechten en plichten van zowel cliënten, als ook gemeenten en hulpverleners rondom gegevensdeling;
- Belemmeringen op het gebied van verwerking van persoonsgegevens die het partijen moeilijk maken om te kunnen deelnemen aan een

casusoverleg;

- Onduidelijkheid voor betrokkenen over degene die kan worden aangemerkt als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG.

Daarnaast strekt het wetsvoorstel ertoe om de taken van het college van burgemeester en wethouders te expliciteren met als doel dat een betere gecoördineerde aanpak kan worden gerealiseerd.

Tot slot is in het wetsvoorstel opgenomen dat de openbare geestelijke gezondheidszorg onderdeel uitmaakt van de gemeentelijke verantwoordelijkheid als bedoeld in de Wmo 2015. Hiermee wordt geëxpliciteerd hetgeen thans al geldt. In dat licht verankert het wetsvoorstel ook de taak van de gemeenten om zorg te dragen voor een meldpunt voor inwoners en professionals over iemand in hun omgeving en de daarmee samenhangende verwerking van persoonsgegevens.

Meer in het algemeen kan gezegd worden dat dit wetsvoorstel erin slaagt de bovenstaande knelpunten te adresseren en in belangrijke mate weg te nemen.

Analyse van de praktijk | De kwetsbare positie van de cliënt vereist extra zorgvuldige gegevensverwerking

1. Positie cliënt

Vooropgesteld dient te worden dat het vanuit transparantie – een van de vereisten uit de AVG – goed is dat de cliënt nadrukkelijk betrokken wordt in de verschillende fase om te komen tot een gecoördineerde aanpak en de uitvoering daarvan. Dit stelt de cliënt in staat om inzicht te krijgen over hoe tot bepaalde conclusies wordt gekomen en stelt hem in staat om mee regie te voeren. Dit sluit reeds aan bij hoe hulpverleners op dit moment werken. Het krijgen en behouden van het vertrouwen van de cliënt staat voorop.

De realiteit is echter ook dat – naast reeds bestaande machtsverhouding tussen de partijen in het sociale en de aanpalende domeinen en de cliënt – het voor de cliënt met multiproblematiek een flinke last kan zijn om mee beslissingen te nemen en een afweging te maken wat goed is voor hemzelf en wat niet.

Respondenten in het onderzoek juichen het toe dat in de artikelen 2.3a.1, vijfde lid, en 2.3a.4, derde lid, van de Wams wordt gewezen op de mogelijkheid van gratis cliëntondersteuning als bedoeld in de artikelen 2.1.4, vijfde lid, 2.2.4, eerste en tweede lid, en artikel 2.3.2, derde lid, van de Wmo 2015. Uit de gesprekken blijkt dat de cliëntondersteuners in de praktijk reeds ervaring hebben opgedaan met het ondersteunen van cliënten met multiproblematiek en de duur van die ondersteuning. Zo is cliëntondersteuning behulpzaam doordat de cliëntondersteuner de cliënt bijstaat bij het doen van een aanvraag en, bij multi-problematiek, de cliëntondersteuner bij overleggen aanwezig is, uitleg geeft aan cliënt en, waar nodig, bemiddelt tussen cliënt en

In het kader van de implementatie is het vanwege de positieve rol die cliëntondersteuners in het hulpverleningsproces kunnen spelen, raadzaam om gemeenten na te laten gaan hoe in de eigen gemeente cliëntondersteuning georganiseerd is en hoe eventueel de positie kan worden versterkt ten behoeve van de ondersteuning van cliënten met multiproblematiek. In aanvulling hierop is het overwegen waard om een centrale klachtenregistratie in te richten. Daarmee kunnen ook de knelpunten van de Wams worden gemonitord.

2. Verder delen van gegevens

Zoals reeds eerder vermeld, is om de aanpak van multiproblematiek te laten werken het vertrouwen van cliënt en eventuele familieleden in het hulpverleningstraject van groot belang. Als verkregen informatie verder wordt verwerkt en wordt ingezet ten behoeve van andere (wettelijke) taken van de deelnemende partijen, buiten de gecoördineerde aanpak, kan dit vertrouwen worden geschaad.

Op grond van de AVG geldt in zijn algemeenheid dat persoonsgegevens niet zomaar voor een ander doel mogen worden verwerkt of gebruikt voor andere doelen dan de gecoördineerde aanpak. De Wams maakt het onder meer in artikel 5.4.3, vierde lid, mogelijk dat het college onder voorwaarden persoonsgegevens verder mag verwerken en informatie kan verstrekken aan partijen voor specifieke doelen. Uit de Memorie van Toelichting volgt dat deze voorwaarden cumulatief zijn.

Analyse van de praktijk | De normering van multi-problematiek verdient aandacht

Bij de implementatie van de Wams zal in het kader van de voorlichting en opleiding van medewerkers nadrukkelijk gewezen moeten worden op de voorwaarden waaronder verdere werking mogelijk is en dat deze voorwaarden cumulatief zijn. Kort gezegd moet voor iedereen duidelijk zijn dat de hoofdregel is dat verkregen gegevens niet zonder meer voor een ander doel gebruikt mogen worden.

Een bijkomstige uitdaging is hoe het voor de cliënt transparant blijft wie welke gegevens over hem mag verstrekken en wanneer het verder verwerken van persoonsgegevens is toegestaan. Meer in het algemeen kan hierover inzicht worden gegeven in de communicatie naar cliënten over de mogelijkheid tot gegevensdeling onder de Wams door FAQ te formuleren. In de specifieke casuspositie kan aangesloten worden bij de reeds bestaande werkwijze, waarbij cliënten worden meegenomen in wie bij de hulpverlening betrokken is en waarom.

3. Voortdurende en terugkerende meervoudige problematiek

Een cliënt heeft de mogelijkheid om zelf te bepalen wat wel of niet wordt meegenomen in het onderzoek naar multiproblematiek. Familieleden hebben de mogelijkheid om aan te geven niet mee te willen werken aan het onderzoek. Daardoor zijn zij in staat (mede) regie te voeren, waarmee het vertrouwen en de kans van slagen toeneemt. Voorkomen moet worden dat wanneer een cliënt of familieleden (deels) niet willen of kunnen meewerken

het onderzoek op verzoek van een partij als bedoeld in artikel 2.3a.4 wordt ingezet om alsnog onderzoek te doen of het onderzoek te verbreden. In de praktijk en in het kader van de monitoring zal er nauwkeurig op moeten worden toegezien dat een dergelijk onderzoek enkel wordt uitgevoerd bij voortdurende en terugkerende meervoudige problematiek en niet als drukmiddel wordt gebruikt om cliënten en familieleden te forceren om mee te werken. Daarnaast dient in de praktijk er voldoende aandacht te zijn voor het feit dat vanwege het voortdurend karakter dat multiproblematiek kan hebben, voorkomen moet worden dat cliënten langere tijd en los van een eventuele hulpvraag onderwerp zijn van onderzoek. Een dergelijk vorm van onderzoek zou het karakter kunnen krijgen van monitoring.

Overigens is het de vraag in hoeverre het criterium 'voortdurende en terugkerende meervoudige multiproblematiek' van voldoende onderscheidend vermogen is. In de gesprekken met de hulpverleners komt naar voren dat cliënten in veel gevallen vanwege een dergelijke problematiek reeds jaren bekend zijn bij de hulpverlenende instanties en de problematiek als voortdurend en terugkerend kan worden gekenmerkt. Het is raadzaam het onderscheidend vermogen van deze norm bij de wetsevaluatie te evalueren.

Analyse van de praktijk | De rol van de coördinator is belangrijk, ook voor het waarborgen van de privacy

4. De Coördinator

Uit de gesprekken met het veld komt naar voren dat hulpverleners de coördinator vooral als regisseur zien die hulpverleners en cliënt op procesniveau ondersteunt en richting geeft. Ondanks dat van de coördinator verwacht wordt de hulpverleningspraktijk te kennen, hoeft de coördinator niet een van de hulpverleners zelf te zijn.

Uit artikel 5.4.4, achtste lid volgt dat zowel een gemeenteambtenaar de coördinator van de coördinerende aanpak kan zijn, maar dat ook een medewerker van een partij uit het sociaal domein of aanpalend domein kan zijn.

De onderzoekers bevelen aan om de coördinatorfunctie bij een vaste pool van personen te beleggen, waarbij het denkbaar is dat deze personen hoofdzakelijk vanuit de gemeente afkomstig zijn. Vanuit AVG-perspectief heeft dat tot voordeel dat de verwerkingsverantwoordelijkheid gedurende het gehele proces bij het college van burgemeester en wethouders ligt. Daarmee heeft de cliënt één aanspreekpunt om zijn rechten op grond van de AVG (zoals het recht op inzage, correctie, wissing, beperking of het recht op bezwaar) uit te oefenen. Een bijkomstig voordeel is dat deze vaste pool gericht kan worden opgeleid voor hun taak.

5. AVG-compliance

De gevoerde gesprekken geven het beeld dat de kennis bij gemeenten en hulpverlenende partijen over de grondslagen op grond waarvan gegevens mogen worden gedeeld niet aanwezig is en veelal toestemming als de grondslag wordt gezien. Wil de Wams in de praktijk het gewenste effect hebben, dan, is het zaak dat gemeenten en de betrokken hulpverlenende partijen niet alleen de eigen privacy-governance op orde hebben mede in relatie tot de Wams, maar dat ook tijdig wordt geïnvesteerd in scholing over de Wams en op toegankelijke wijze inzicht wordt geboden in wie, welke persoonsgegevens, waarom, met wie mag delen en welke grenzen de Wams stelt.

De pool van coördinatoren zou een verdiepende opleiding kunnen volgen, waarbij aandacht is voor de beginselen uit de AVG, de WGBO en de rechten van cliënt. Om de rol van de coördinator te verstevigen, wordt aangeraden om een handleiding op te stellen ter ondersteuning, waarin naast aandacht voor de invulling van die rol onder de Wams, ook een praktisch kader wordt gegeven hoe deze de verplichtingen uit de AVG behoort in te vullen. Het is aan de gemeenten om daarnaast een vraagbaakfunctie te organiseren, waarop de coördinator kan terugvallen voor advies.

Analyse van de praktijk | Goede privacy governance is belangrijk voor een goede toepassing van de Wams

6. Samenwerking

De Wams geeft een grondslag om gegevens tussen partijen te delen en geeft een proces over hoe tot afstemming over de te delen gegevens wordt gekomen. Het komt het implementatieproces ten goede, indien partijen nadrukkelijk stilstaan bij de wijze waarop persoonsgegevens worden gedeeld en welke technische en organisatorische randvoorwaarden daarbij in acht worden genomen. Aangeraden wordt om in het kader van de implementatie gemeenten, voor zover nodig, te activeren om een gegevensbeschermingseffectbeoordeling uit te voeren om zo zicht te krijgen op de risico's en de maatregelen om eventuele risico's weg te nemen..

7. Juiste en actuele persoonsgegevens

Een cliënt van passende zorg voorzien, valt of staat met (bijzondere) persoonsgegevens die juist en actueel zijn. Deze zorg komt toe aan de partij die de brondata levert. Het is de vraag hoe gedurende het onderzoek en in mindere mate tijdens de gecoördineerde aanpak kan worden geborgd dat de verstrekte persoonsgegevens juist en actueel zijn. In het kader van de implementatie van de Wams kan het nuttig zijn om een handleiding te ontwikkelen, waarin de werkwijze en het proces wordt beschreven voor de verwerkingsverantwoordelijke om toe te kunnen zien dat de gegevens die worden uitgewisseld juist en actueel zijn, hoe moet worden gehandeld op het moment dat blijkt dat dit niet het geval is en welke eisen aan betrokken

partijen op dat vlak kunnen worden gesteld.

Tot slot

In de bijlage hebben we een opsomming toegevoegd van mogelijke risico's van de Wams die naar voren zijn gekomen uit het praktijkonderzoek en de analyse, in algemene zin dan wel toegespitst per domein. We schetsen daarbij telkens een mogelijke oplossingsrichting ofwel indicatie hoe dit risico in de implementatie kan worden ondervangen.

Inhoud

1. Aanleiding, onderzoeksopzet en leeswijzer
2. Bevindingen vanuit de praktijk
3. Verwachte effecten per domein
4. Analyse van de praktijk
5. Evaluatie en monitoring

Bijlagen

- Lijst risico's en Beheersmaatregelen
- Respondenten



Evaluatie en monitoring | Methoden en beleidstheorie

Een wetsevaluatie passend bij de tijd die nodig is voor de implementatie

Het wetsvoorstel van de Wams kent een evaluatiebepaling waarin staat dat de Wams na vijf jaar geëvalueerd moet worden. Deze periode is gebruikelijk voor nieuwe wetgeving en is in dit geval ook passend, omdat de implementatie van de Wams tijd zal kosten voordat alles goed decentraal is ingevoerd. Er zal in het begin ook genoeg mis gaan, waardoor het zinvol is om de tijd te nemen voordat conclusies kunnen worden getrokken over de doeltreffendheid en doelmatigheid van de Wams.

Eén van de onderzoeksvragen in dit onderzoek is om vanuit de praktijkervaringen een advies te geven over de indicatoren en wijze van evaluatie van de Wams. Er kan worden gekozen voor een standaard wetsevaluatie ex post, maar er kan ook worden gekozen om tussentijds te monitoren. Monitoring kan de effecten van de Wams tussentijds inzichtelijk maken. In dit hoofdstuk werken we dat verder uit.

Inzet van kwalitatieve en kwantitatieve methoden

Het is gebruikelijk dat nieuwe wetten na een bepaalde periode, intern of extern, worden geëvalueerd. Voor de evaluatie worden kwantitatieve en kwalitatieve methoden gebruikt. Kwalitatieve methoden hebben het doel om ervaringen van stakeholders op te halen door middel van interviews of andere interactieve methoden voor kwalitatieve dataverzameling. Kwantitatieve

methoden geven extra onderbouwing van bevindingen en conclusies door middel van data, waaronder enquêtes, financiële informatie, etcetera. In de praktijk wordt vaak een combinatie van methoden gebruikt om een antwoord te kunnen geven op de vooraf geformuleerde evaluatievragen.

Uitwerking van de beleidstheorie ondersteunt bij de wetsevaluatie

De centrale vraagstelling in een wets- of beleidsevaluatie hangt vaak samen met de zogenaamde beleidstheorie. Dit is het geheel van veronderstellingen dat aan een beleid ten grondslag ligt. De beleidstheorie toont welke instrumenten (*input*) ingezet worden (*throughput*) om bepaalde prestaties (*output*) en vervolgens maatschappelijke doelen (*outcome*) te bereiken.

De evaluatievraag van de Wams kan zich richten op de vraag of een beleid doeltreffend of doelmatig is geweest (of zal zijn), gegeven de doelen die centraal staan in de beleidstheorie. Een beleidstheorie maakt aspecten van de beleidsonderbouwing inzichtelijk, zodat dit houvast geeft om de problemen te onderzoeken die aan de basis liggen voor de beleidsonderbouwing.

Op de volgende pagina doen wij een voorzet voor de beleidstheorie van de Wams.

Evaluatie en monitoring | Beleidstheorie van de Wams

Input (onderdelen wet)

Rechtsgrondslag voor gegevensverwerkingen

Kaders toepassing medisch beroepsgeheim

Onderzoeksbevoegdheid multiproblematiek

Meldpunt

Casusoverleg

Coördinator

Throughput (activiteiten)

Mogelijkheid tot hergebruik gegevens

Delen van gegevens bij multiproblematiek voorwaardelijk mogelijk

Melding van cliënt of hulpverlener

Onderzoek

Aanstellen coördinator

Plan gecoördineerde aanpak

Gegevensuitwisseling via casusoverleg

Output (concrete resultaten)

Integrale aanpak (juridisch) mogelijk

Minder handelingsverlegenheid gegevensuitwisseling

Cliënt/hulpverlening staat centraal (regierol)

Outcome (beleidseffecten)

Meer en betere integrale hulpverlening bij multiproblematiek

Privacy cliënt is gewaarborgd

Gegevens van de cliënt worden enkel gebruikt voor hulpverlening

Evaluatie en monitoring | Kwalitatieve monitoring vanuit de implementatie

Implementatie biedt kansen voor 'systeemleren' en monitoring

De Wams bestaat uit deels open normen die zullen moeten worden ingevuld door de praktijk. De inrichting van de Wams-rollen en procedures zal per gemeente verschillen, wat ook passend is bij de decentrale organisatie van het sociaal domein. Vanuit de analyse van de praktijk zien we kansen en aandachtspunten voor de Wams (zie hoofdstuk 4). Of de Wams doeltreffend en doelmatig is, en in hoeverre risico's zich zullen verwezenlijken, hangt in belangrijke mate af van de manier waarop gemeenten en hulpverlenende organisaties de Wams toepassen. Er is daarom ook programma ingericht om de implementatie van de Wams uit te voeren en daaraan sturing te geven. Vanuit dit programma kunnen ook de vragen die leven vanuit de praktijk worden beantwoord. We zien een meerwaarde om ontwikkelingen in de implementatie van de Wams te volgen (dus te monitoren), om waar nodig bij te kunnen sturen. Respondenten van dit onderzoek hebben aangegeven dat zij behoefte hebben aan een klankbord over de Wams. Het tussentijds delen van *best practices* kan daarbij een interessante win-win situatie opleveren vanuit de implementatie, waarbij gemeenten door het delen van interessante cases van elkaar kunnen leren (zowel succesverhalen als calamiteiten), en dat diezelfde informatie tegelijk wordt benut om de (implementatie van) de Wams kwalitatief te kunnen monitoren.

Benut het netwerk voor een brede evaluatie met aanpalende domeinen

In de consultatiefase van de Wams, vanuit dit onderzoek en straks in de

implementatie is een netwerk ontstaan van beleidsmedewerkers, professionals uit de praktijk en vertegenwoordigers van belangenorganisaties vanuit het sociaal domein en de aanpalende domeinen. Het verdient aanbeveling om dit netwerk te benutten bij de implementatie, om vervolgens ervaringen op te halen en te delen met elkaar, hoe de Wams (het best) in de praktijk wordt toegepast.

Wanneer de praktijkuitwisseling en de verslaglegging daarvan goed wordt gestructureerd, kan dit een basis leggen voor de evaluatie. Dit vraagt een goede sturing, organisatie en leiding. De VNG (eventueel samen met het Ministerie van BZK) zou een taak kunnen hebben om dit overleg te organiseren en vorm te kunnen geven. VNG heeft hier ervaring mee, bijvoorbeeld vanuit VNG-project De Kanteling, vanuit waar een nieuwe aanpak van de Wmo is vormgegeven en waar ook praktijkvoorbeelden zijn uitgewisseld tussen gemeenten. Ook zou dit initiatief kunnen aansluiten bij het Samenwerkingsplatform dat door de VNG is ingericht, om structuur te geven aan programma's vanuit het Rijk die worden uitgerold bij gemeenten. Dit is een nieuw initiatief en de adviseurs vanuit dit platform zouden een rol kunnen spelen in de projectopzet.

Van monitoring tot een (tussen)evaluatie van de implementatie

Vanuit de implementatie en gestructureerde verslaglegging kan een eerste kwalitatieve tussenevaluatie worden uitgevoerd, om te zien in hoeverre de beoogde doelen van de Wams lijken te worden behaald en of eventueel bijsturing nodig is. De uitkomst is tegelijkertijd een nulmeting voor de formele wetsevaluatie na vijf jaar.

Evaluatie en monitoring | Kwantitatieve indicatoren, beperking van administratieve lasten

Kwantitatieve indicatoren maken ontwikkelingen van de Wams zichtbaar

Naast kwalitatieve monitoring, is het verstandig om te zorgen dat bepaalde kwantitatieve informatie kan worden ontsloten:

- Het aantal Wams-procedures dat per gemeente wordt gestart en beëindigd, en;
- De ingang van de procedure: het aantal op initiatief van de cliënt en op initiatief van de hulpverlener;
- De gemiddelde doorlooptijd per Wams-procedure;
- Aantal klachten en de aard van de klachten (voorzover deze worden verzameld)
- Indien mogelijk: welke betrokken domeinen en/of organisaties.
- Indien mogelijk: hoe vaak cliëntondersteuning ondersteuning biedt;

Waar mogelijk kunnen hier nog indicatoren aan worden toegevoegd die helpen om de problematiek in kaart te brengen en data-analyses mogelijk te maken.

Aan de hand van de informatie kan worden in hoeverre de Wams wordt benut en of daar een ontwikkeling in is waar te nemen. Als de Wams opvallend weinig wordt benut, kan het zijn dat de Wams niet doeltreffend genoeg is (of dat er nog werk is voor de implementatie).

Wanneer de Wams juist opvallend vaak wordt toegepast, of als er opvallend vaak een procedure wordt gestart op initiatief van de hulpverlener, kan dat een indicatie zijn dat de Wams te lichtvaardig wordt ingezet of dat het in de Wams gehanteerde criterium onvoldoende onderscheidend is. Kwantitatieve bevindingen kunnen door kwalitatieve methoden nader worden onderzocht.

Voorkom te hoge gemeentelijke administratieve lasten door registratie

In het kader van de evaluatie, zouden gemeenten idealiter op uniforme wijze uitvoerige registraties en dossiers bijhouden van de doorlopen Wams-procedures. De praktijk is echter dat gemeenten te maken hebben met hoge lastendruk, en dat goed moet worden nagedacht wat redelijkerwijs gevraagd kan worden en/of welke gegevens automatisch kunnen worden verzameld en verwerkt. Er moet aldus worden voorkomen dat gemeenten en/of hulpverlenende organisaties gebukt gaan onder administratieve lasten wanneer er teveel van hen wordt gevraagd ten aanzien van registratie van de Wams.

Evaluatie en monitoring | Registratie via Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein

Registratie via bestaande monitor beperkt de administratieve lasten

Er moet worden voorkomen dat gemeenten en/of hulpverlenende organisaties gebukt gaan onder administratieve lasten en er teveel van hen wordt gevraagd ten aanzien van registratie van de Wams. Dit is mogelijk door aansluiting te zoeken bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein, waar informatie wordt verzameld over de stand van zaken in het sociaal domein.

Er wordt nu al per gemeente bekeken hoeveel en welk percentage van de inwoners Wmo-voorzieningen hebben. Ook wordt bijgehouden of er een stapeling is van voorzieningen per huishouden en hoeveel voorzieningen dat zijn. Dit wordt bijgehouden omdat het juist de ingewikkelde cases met multiproblematiek die vanuit de Wmo problemen opleveren. Dit is naar schatting 10-15% van de groep mensen die gebruik maken van Wmo-voorzieningen. Om inzicht in het gebruik van de Wams te krijgen, zou het zeer nuttig zijn om indicatoren aan deze monitor toe te voegen die zien op het gegeven of een Wams-procedure is doorlopen en met welke ingang de procedure is gestart. Er zou voor elke geregistreerde hulpverleningscase een label kunnen worden toegevoegd 1. of een Wams-procedure is gestart en 2. of deze is gestart op initiatief van de cliënt of de hulpverlener.

Dit vergt wel een aanpassing van de monitor. Dit is de moeite waard, nu de monitor is gebaseerd op data afkomstig van ongeveer 70% van de gemeenten. Ondanks dat niet alle gemeenten deelnemen, lijkt de monitor een toereikend beeld te geven van de toepassing van de Wmo. Bovendien vormt de registratie

van data over de Wams geen extra belasting bovenop de belasting die er al is. Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) als bronhouder van de data, waarmee de monitor wordt gevuld, ontvangt deze data geautomatiseerd van de gemeenten.

Wanneer de Wams-data kan worden geïmplementeerd in de monitor, kunnen waardevolle inzichten worden gegenereerd over de toepassing van de Wams en ook welke doelgroepen gebruik maken van de Wams (of juist niet).

Om het gebruik van de Wams aan de monitor te kunnen toevoegen, is een aanpassing van de i-Wmo standaarden noodzakelijk. Een verzoek daartoe kan worden neergelegd bij het Ketenbureau i-Sociaal Domein. We raden aan om zo spoedig mogelijk met het ketenbureau in overleg te gaan over de aanpassing van de monitor, nu met een wachttijd moet worden rekening gehouden.

Op de volgende pagina geven we een mogelijk stappenplan weer van de monitoring en evaluatie van de Wams, vanuit de implementatie.

Voorstel stappenplan evaluatie en monitoring

1

Organisatie systeemlerende monitoring

- Zorg voor sturing en leiding in de vorm van een projectorganisatie
- Structureer overleg en wijze van informatieuitwisseling
- Betrek het bestaande netwerk en breidt deze waar nodig uit
- Implementeer indicatoren in de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein

Tijdsindicatie: t/m 6 maanden vanaf inwerkingtreding van de Wams

3

Tussenevaluatie van de (implementatie van) de Wams

- Stel een kwalitatieve tussenevaluatie op van de implementatie van de Wams vanuit de ervaringen van stakeholders
- De centrale vraag van de tussenevaluatie kan zijn: in hoeverre lijkt de Wams in de beoogde beleidsdoelen te slagen? Welke bijsturing is aanvullend nodig in de implementatie?
- Stel evaluatievragen op voor de finale evaluatie

Tijdsindicatie: 1,5-2 jaar na inwerkingtreding van de Wams

2

Uitwisseling van ervaringen

- Deel *best practices* en gemaakte fouten en verzamel deze op gestructureerde wijze ten behoeve van de evaluatie.
- Betrek hierbij ook kwantitatieve indicatoren verzameld vanuit de monitor.
- Koppel de ervaring terug aan gemeenten en hulpverlenende organisaties
- Richt een klachtenmeldpunt Wams in voor cliënten en hun familieleden.
- Zorg waar nodig voor bijsturing in de implementatie van de Wams

Tijdsindicatie: vanaf 6 maanden t/m 1,5 jaar na inwerkingtreding van de Wams

4

Finale evaluatie van de Wams

- Stel een partij aan die de evaluatie zal uitvoeren
- Evaluatoren stellen een plan van aanpak op die leiden tot beantwoording van de evaluatievragen.
- Evaluatierapport stelt vast in hoeverre de Wams slaagt in het behalen van de beoogde beleidsdoelen

Tijdsindicatie: 5 jaar na inwerkingtreding

Evaluatie en monitoring | Concept evaluatievragen

Conceptevaluatie vanuit de beleidstheorie

Hieronder geven we een voorzet voor de evaluatievragen die centraal kunnen staan bij de finale evaluatie van de Wams. Het is mogelijk om deze vragen naar aanleiding van de tussentijdse evaluatie bij te stellen. Het is ook mogelijk om dezelfde evaluatievragen te gebruiken bij de tussenevaluatie, zodat die als nulmeting kan dienen voor de finale evaluatie.

1. Biedt de Wams een adequate grond voor gegevensverwerking?
 - a. Hoe vaak wordt de Wams toegepast? Hoe vaak op initiatief van de cliënt en hoe vaak op initiatief van de hulpverlener?
 - b. Wordt de normering van multiproblematiek als voldoende duidelijk ervaren door hulpverleners, en vindt hierin een ontwikkeling plaats?
 - c. Welke organisaties / domeinen worden betrokken bij het onderzoek, het casusoverleg en de uitvoering?
2. In hoeverre draagt de Wams bij aan integrale hulpverlening?
 - a. Heeft de Wams bijgedragen aan meer integrale samenwerking binnen- en tussen de verschillende domeinen? Bijvoorbeeld: wordt er meer gedaan aan integrale cliëntondersteuning door gemeenten en/of aanpalende domeinen?
 - b. In hoeverre lukt het hulpverleners om het vertrouwen van cliënten te winnen en behouden voor de integrale hulp in het kader van de Wams?
3. Hoe wordt het medisch beroepsgeheim in de praktijk toegepast in het kader van de Wams?
4. In hoeverre draagt de Wams bij aan doelmatiger hulpverlening?
 - a. Bespaart het proces de professional netto tijd, of kost het de professional juist tijd?
 - b. Wat is het effect van de uitvoering van de Wams op de werklust van de gemeenten? Hoeveel fte wordt er (+/- gemiddeld) besteed per gemeente aan coördinatie?
5. Op welke wijzen wordt het onderzoek, casusoverleg en de coördinator van de Wams decentraal georganiseerd en zijn deze doeltreffend en doelmatig?
 - a. Hoe wordt de rol van de coördinator ingevuld binnen verschillende gemeenten?
 - b. Hoe wordt de kennis en vaardigheden van de coördinatoren geborgd?
 - c. Leidt de Wams-procedure tot extra werklust bij gemeenten en/of hulpverlenende organisaties?
6. Is de privacy van de burger voldoende gewaarborgd, komt de positie van de cliënt goed tot zijn recht?
 - a. Hoeveel privacy-incidenten zijn er geweest?
 - b. Hoe zijn deze privacy-incidenten opgevolgd?
 - c. In hoeverre staat de cliënt centraal bij uitvoering van de Wams? Wat is de rol van de coördinator hierin?

Inhoud

1. Aanleiding, onderzoekopzet en leeswijzer
2. Bevindingen vanuit de praktijk
3. Verwachte effecten per domein
4. Analyse van de praktijk
5. Evaluatie en monitoring

Bijlagen

- Lijst risico's en Beheersmaatregelen
- Respondenten



Risico's en beheersmaatregelen

Domein	Risico van de Wams	Wat is er nodig?
Algemeen	Doordat de rol van coördinator in de Wams niet exclusief bij één partij ligt belegd, kan gedurende het proces de verwerkingsverantwoordelijkheid opvolgend bij meerdere partijen komen te liggen. Dit kan leiden tot onduidelijkheden, bijvoorbeeld bij wie de cliënt o.g.v. de AVG de rechten van betrokkene kan uitoefenen.	Wij adviseren om de rol van coördinator bij een vaste pool van personen te beleggen die hoofdzakelijk afkomstig zijn vanuit de gemeentelijke organisatie. Niet alleen zorgt dit ervoor dat deze mensen door middel van gerichte opleidingen de benodigde deskundigheid ontwikkelen, maar dat ook de verwerkingsverantwoordelijkheid gedurende het gehele proces bij een partij, zijnde de gemeente, komt te liggen, waarmee het risico wordt gemitigeerd.
Algemeen	De positie van de cliënt en de hulpverlening staat niet altijd centraal bij de uitvoering van de Wams	Naast opleiding, goede documentatie en het trainen op awareness, zal in de praktijk er nauwkeurig op moeten worden toegezien dat een onderzoek enkel wordt uitgevoerd bij voortdurende en terugkerende meervoudige problematiek en (persoons)gegevens niet verder wordt verwerkt wanneer dit niet dienend is aan het hulpverleningstraject. De rol van de coördinator is daarbij zeer van belang.
Algemeen	Doorbreking van het medisch beroepsgeheim leidt in de praktijk tot onduidelijkheden bij professionals of zelfs tot een tuchtrechtelijke spagaat.	Het is zeer van belang om hulpverleners houvast te bieden in het maken van een transparante afweging wanneer en in welke situatie het goed hulpverlenerschap een grond geeft om het belang van goede (medische) zorg te laten prevaleren boven het belang van het medisch beroepsgeheim. Om dit te kunnen bieden is het nodig om te komen tot voldoende concreet gemaakte criteria, waar generiek houvast aan ontleent kan worden bij het maken van een afweging in een specifieke situatie. In praktijk wordt bijvoorbeeld al voorzien in zo'n houvast in de vorm van een afwegingskader wanneer het gaat om kindermishandeling.

Risico's en beheersmaatregelen

Domein	Risico van de Wams	Wat is er nodig?
Algemeen	De impact van de Wams leidt tot een toename van de werklust in sommige domeinen.	Scherpe definities en afbakening van het begrip multiproblematiek en waken voor oprekking van het begrip. Vanuit sommige domeinen is de behoefte aangegeven voor impactanalyse (of zelfs uitvoeringstoets). Vanuit de domeinen bestaat de behoefte om inzicht te krijgen in het verwachte volume van de multiproblematiek-casussen. Behulpzaam daarbij is om het gehanteerde volume te toetsen door te monitoren en het deel te laten zijn van de wetsevaluatie.
Algemeen	Gemeenten geven een andere invulling aan de Wams en de inrichting	De Wams schrijft een proces/werkwijze voor die door eenieder gehanteerd dient te worden. Uit de sessies komt het beeld naar voren dat de in de huidige praktijk gehanteerde werkvormen over het algemeen daar al reeds bij aansluiten, zoals het casusoverleg en het werken met een regisseur/ coördinator.
Algemeen	In het kader van de Wams verkregen informatie wordt verder verwerkt voor een ander niet verenigbaar doel met negatieve consequenties voor cliënt als gevolg.	In de Wams zijn vereisten opgenomen waaraan moet worden voldaan om persoonsgegevens verder te mogen verwerken. Deze vereisten zijn volgens de MvT cumulatief. Van belang is dat actief aandacht wordt gevraagd voor deze cumulatieve vereisten.
Algemeen	Het vertrouwen van de cliënt in de hulpverlening komt onder druk te staan.	Van belang is om in aansluiting met de huidige praktijk cliënt actief te betrekken en te informeren over het onderzoek en de hulpverlening. Daarbij is de inzet van de cliëntondersteuner zeer relevant vanwege de uitleg en begeleiding die zij kunnen bieden.

Risico's en beheersmaatregelen

Domein	Risico van de Wams	Wat is er nodig?
Algemeen	De Wams leidt in de praktijk tot voortdurende monitoring van cliënten, omdat de problematiek van cliënten jarenlang met tussenpozen voortdurend en terugkerend kunnen zijn.	Voorkomen moet worden dat cliënten met voortduren onderwerp zijn van onderzoek en een situatie ontstaan dat er wordt gemonitord. Heldere afspraken moet worden gemaakt hoe de afbakening van hulpverleningstrajecten in dergelijke gevallen plaatsvindt. Het kan de rol van de coördinator zijn om in die situaties alert te zijn dat het doen van onderzoek niet leidt tot het continu monitoren van cliënten en hun familieleden. Bij de wetsevaluatie zal beoordeeld moeten worden of het in de Wams gehanteerde criterium voldoende onderscheidend is.
Algemeen	De Wams wordt toegepast door partijen die niet AVG-volwassen zijn.	Bij de start van de implementatie van de Wams zal in de breedte aandacht gevraagd moet worden voor de AVG-compliance van organisaties. De Wams zal een plek moeten krijgen in de AVG-inrichting van organisaties. Zo zal het tussentijds toetsen van de werking van de Wams onderdeel moeten zijn van het intern toezicht van de FG. Het voorafgaande aan de start door gemeenten laten uitvoeren van een DPIA wordt aanbevolen. Op die manier wordt getoetst of de technische en organisatorische maatregelen om gegevens tussen partijen te kunnen delen toereikend zijn. Het is raadzaam om daarnaast handleidingen, handreikingen en FAQ's te ontwikkelen ter ondersteuning van de professionals in de praktijk, zodat niet alleen aan de Wams, maar ook aan de AVG irt de Wams invulling wordt gegeven.

Risico's en beheersmaatregelen

Domein	Risico van de Wams	Wat is er nodig?
(Passend) Onderwijs	Positie van het onderwijs in de Wams en de afbakening met het sociaal domein wordt als onduidelijk ervaren.	Duidelijke communicatie in de implementatie over rollen en eventueel een spiegelbepaling van de Wams in de onderwijswetgeving.
(Passend) Onderwijs	Gemeenten vullen de uitvoering van de Wams anders in, waardoor het scholen veel administratieve lasten geeft om aan het proces te voldoen (te maken met grote diversiteit aan gemeenten)	De Wams heeft een vast instrumentarium waarbinnen de hulpverlening plaatsvindt, waardoor enige uniformiteit bestaat. Verder kunnen lokale afspraken tussen scholen en gemeenten worden gemaakt. Zodat gemeenten dit kunnen laten aansluiten bij hun eigen organisatie, maar er niet een wildgroei aan varianten ontstaat.
(Passend) Onderwijs	De Wams biedt geen oplossing voor handelingsverlegenheid van gegevensdeling binnen het onderwijs, indien dit buiten de multiprobleemgevallen en het sociaal domein om gaat.	Meer in het algemeen is het van belang om duidelijkheid te bieden waarvoor de Wams is en welke problemen wel/ niet opgelost worden. Daarnaast is duidelijkheid richting onderwijsprofessionals, over verhouding van de Wams met bijvoorbeeld de MDO's en ZorgadviesTeams van belang. Geef daarbij ook duidelijkheid over gegevensuitwisseling buiten de Wams-systematiek.
(Passend) Onderwijs	De rol van leerplichtambtenaren in de Wams is niet duidelijk, waardoor mogelijk een belangrijke signaleringsfunctie wordt gemist.	Inzicht bieden in de relatie van de sectorale regelgeving irt de Wams gekoppeld aan FAQ-sheets wanneer leerplichtambtenaren en/of scholen rond verzuim een melding in het kader van de Wams kunnen doen.
Werk & Inkomen	Betrekken van de loketten Werk & Inkomen en het UWV heeft als risico dat zij informatie krijgen die negatief van invloed kan op iemands uitkering en daardoor iemand verder in de problemen helpt.	Uit bescherming voor een cliënt is het van belang om te zorgen dat de loketten W&I en het UWV zorgvuldig en binnen de kaders van doelbinding omgaan met informatie die relevant kan zijn voor een uitkering. Verder gelden de vereisten voor verdere verwerking (zie ook het punt onder de algemene risico's).

Risico's en beheersmaatregelen

Domein	Risico van de Wams	Wat is er nodig?
(O)GGZ	De Wams leidt niet tot het wegnemen van handelingsverlegenheid.	De meeste betrokkenen verwachten niet dat de Wams direct zal leiden tot minder handelingsverlegenheid om gegevens te delen. Zij zeggen dat hier tijd nodig is om 'bestaande mythes' weg te nemen bij hulpverleners, bijvoorbeeld door praktische handvatten zoals handreikingen en trainingen, of een aanspreekpunt in organisaties die helpt bij de bewustwording wat wél kan als hulpverlener.
(O)GGZ	De Wams bakent onvoldoende af wanneer iemand meervoudige problematiek heeft, waardoor dit voor de meldpunten een 'restpost' wordt.	Definiëring en afbakening van multiproblematiek en hoe dit te identificeren.
(O)GGZ	Partijen verwachten dat (O)GGZ-hulpverleners nu veel vaker hun beroepsgeheim overschrijden en gegevens delen.	Zet in op communicatie over de betekenis van de Wams in relatie tot het beroepsgeheim en wat men van medische behandelaars mag verwachten.
Wonen en woonoverlast	De dubbele petten rol van woningcorporaties geeft het risico dat woningcorporaties gegevens voor het doel van de publieke leefbaarheid gebruiken en niet het doel van de individuele hulpverlening.	De Wams heeft tot doel om goed (individueel) hulpverlenerschap te bevorderen, en geldt niet voor het publieke domein. Communiceer duidelijk naar corporaties wat het doel is van de Wams. Binnen het woondomein is beleid nodig om invulling te geven aan de tweeledige taakstelling van woningcorporaties, zodat zij ook hun taken op het gebied van leefbaarheid beter kunnen uitvoeren.
Sociaal domein	In sommige gemeenten kan de 'dubbele pet' van de wijkteams leiden tot onduidelijkheid over welke gegevens voor welk doel gebruikt mogen worden.	Stel een handreiking op om de Wams uit te voeren en hoe om te gaan met deze dubbele petten: hoe om te gaan met partijen uit aanpalende domeinen, maar ook binnen de eigen gemeente?
Sociaal domein	De Wams leidt tot het idee dat de 'sluizen open staan' en er wordt minder bewust stil gestaan bij wat wel of niet te delen.	Denk na over een manier om dit bewustzijn wel te stimuleren. Mogelijk door te stimuleren dat organisaties een aanspreekpunt aanwijzen die zich hierover ontfenmt. Hier ligt ook een rol voor de coördinator.

Respondenten onderzoek (op organisatieniveau)

(Passend) onderwijs

- VO-raad
- PO-raad
- MBO-raad
- Ingrado
- Juridisch adviseur PO-raad/VO-raad
- Beleidsmedewerker Ministerie van OCW

(O)GGZ

- Psychiaters (3x)
- Beleidsadviseurs NVvP
- Movisie
- GGD Regio Utrecht
- GGZ privacy expert
- Politie
- Beleidsmedewerker Ministerie VWS

Wonen & woonoverlast

- Aedes
- Woonbron
- Woonbond
- Beleidsmedewerker Ministerie van BZK

Werk & inkomen

- UWV-medewerkers (3x)
- Divosa
- Beleidsmedewerker Ministerie van SZW

Sociaal Domein

- Sociaal Kernteam Westland
- Manager wijkteams Dordrecht
- Strategisch adviseur Dordrecht
- Buurtteams Amsterdam
- Ouder- en Kindteams Amsterdam

- Programmamanager Wmo Maatwerk Amsterdam
- Cliëntenbelang Amsterdam
- Familieperspectief
- Kenniscentrum Phrenos
- VNG
- Beleidsmedewerker Ministerie van VWS



Meer weten?

☎ (030) 236 30 30

🌐 Andersson Elffers Felix

💻 www.aef.nl

✉ Mail@aef.nl

15-9-2022