

Handreiking voor de professional: het verwerken van persoonsgegevens in het sociaal domein

Versie oktober 2015

1.1 Aanleiding

Het doel van dit document is professionals bij gemeenten te ondersteunen bij het opstellen van een handreiking voor het verwerken van persoonsgegevens in het sociaal domein. Goed en zorgvuldig gegevens delen wordt, naast een borging in de processen, organisatie en systemen, ook in belangrijke mate bepaald door de manier waarop medewerkers omgaan met persoonsgegevens. De kwaliteit en de professionaliteit van de medewerkers die met persoonsgegevens omgaan draagt bij aan het borgen van de privacy binnen uw gemeente. Het is dan ook belangrijk om uw medewerkers bewust te maken van het belang van privacy en hen hierbij ook concrete ondersteuning te bieden.

1.2 Doel handreiking

Door een handreiking voor het verwerken van persoonsgegevens op te stellen biedt u professionals in het sociaal domein handvatten om op een juiste manier persoonsgegevens te verwerken. Hieronder schetsen we enkele regels en uitgangspunten die gelden bij de gegevensverwerking in het sociaal domein. Deze dienen altijd in een handreiking te worden opgenomen, aangevuld met eventuele lokale beleidskeuzes en uitgangspunten. Centraal staat het belang van de professionele afweging om te komen tot een juiste balans tussen noodzakelijke gegevensverwerking vanuit de maatschappelijke opgave sociaal domein én de borging van de privacy van de burger. Naast deze handreiking is het essentieel dat uw professionals opleiding krijgen en met elkaar in gesprek gaan over privacy. Zo wordt het onderdeel van de professionaliteit van uw medewerkers en professionals.

1.3 Opzet handreiking

In deze handreiking geven we de algemene definities weer die relevant zijn in verband met privacywetgeving (2), gaan we in op het triagekader en –instrument waarmee de professional verantwoord een afweging kan maken (3) en behandelen we achtereenvolgens de begrippen transparantie (4), toestemming (5), geheimhouding (6) en minderjarigen (7). Tot slot vatten we deze samen in gouden privacyregels voor professionals (8).

2. Definities

2.1 Persoonsgegevens

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die informatie over een persoon bevatten en naar die persoon te herleiden zijn.

2.2 Bijzondere persoonsgegevens

Bijzondere persoonsgegevens zijn gegevens over iemands godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, gezondheid, seksuele leven en lidmaatschap van een vakvereniging. Hiermee moet extra zorgvuldig worden omgegaan. Het verwerken van bijzondere gegevens mag alleen voor zover dit noodzakelijk is voor de goede hulp aan de burger.

2.3 Het verwerken van persoonsgegevens

Het verwerken van persoonsgegevens betreft elke handeling met betrekking tot die gegevens zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, doorzenden, verspreiden, samenbrengen en afschermen. Onzorgvuldige omgang met persoonsgegevens kan ook leiden tot de onbedoelde *verspreiding* van persoonsgegevens. Ga daarom altijd zorgvuldig om met persoonsgegevens en laat deze bijvoorbeeld nooit onbeheerd achter.

2.4 Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)

In Nederland wordt de verwerking van persoonsgegevens geregeld in de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Deze wet geeft algemene uitgangspunten die offline en online dienen te worden toegepast. In de wet zijn kaders geschetst die er voor moeten zorgen dat er altijd een zorgvuldige afweging plaatsvindt wanneer persoonsgegevens worden verwerkt.

3. De professionele afweging

Om de privacy van burgers te waarborgen is het belangrijk om per klantvraag (of casus) een afweging te maken over de verwerking van persoonsgegevens en dit vast te leggen in een zogenaamd triagebesluit. Elk moment dat er een afweging wordt gemaakt over het verhelderen, routeren of escaleren van vragen en casussen kunt u zien als een triagemoment. Men bepaalt tijdens zo'n moment eigenlijk de route van een vraag of casus en welke mate van gegevensverwerking daarbij nodig is. Triage kan op verschillende momenten plaatsvinden. Het is van belang dat de afweging met betrekking tot het delen van gegevens expliciet wordt genomen. Grofweg zijn er drie belangrijke momenten te herkennen:

1. Wanneer de vraag bij een gemeente binnen komt. Dit triagemoment wordt ook wel vraagverheldering genoemd. Voor de eerste vraagverheldering is geen of slechts een beperkte verwerking van persoonsgegevens noodzakelijk.
2. Wanneer een hulpvraag niet meer eenvoudig kan worden afgehandeld maar er echt sprake is van een meevoudige of complexe vraag. Waarschijnlijk zijn er al meerdere partijen betrokken bij deze burger en is regie op de samenwerking wenselijk.
3. Tijdens het moment van escalatie. Er wordt bepaald of escalatie naar een andere overlegtafel, bijvoorbeeld het Veiligheidshuis of een interventieteam, noodzakelijk is.

Om afwegingen inzichtelijk te maken is een triage-instrument ontwikkeld waarin de stappen zijn beschreven die de professional doorloopt bij een triagemoment:

Triage-instrument¹

1. Komen tot een aanpak

In samenspraak met de burger kom ik tot een passende aanpak voor de geconstateerde zorgen of problemen. Ik neem in deze aanpak mee met wie ik wil samenwerken en welke gegevens ik daarvoor wens te verwerken en uit te wisselen. Dit bespreek ik met de burger(s). Mochten de burger(s) niet instemmen met mijn aanpak, dan stel ik hen in de gelegenheid bezwaren te uiten.

¹ zie www.vng.nl/isd voor meer informatie over o.a. triage

2. Afwegen gegevensverwerking

De gewenste gegevensverwerking en uitwisseling weeg ik af tegen de noodzaak van de hulp, zorg of bijsturing die ik wil verlenen. In dit oordeel betrek ik met wie ik welke informatie deel en op welk moment. Dan stel ik vast of mijn aanpak zuiver gericht is op de beoogde doelstellingen.

Daarbij stel ik mijzelf de volgende vragen:

- Noodzaak: Welke gegevens zijn noodzakelijk (dat is iets anders dan mogelijk en wenselijk) gegeven het gestelde doel?
- Subsidiariteit: is het delen of opvragen van informatie de minst ingrijpende maatregel? (need-to-know)
- Proportionaliteit: staan het delen of opvragen van de informatie en het doel met elkaar in verhouding? Kan het ook met minder informatie?
- Kan en mag het: zijn er beperkingen vanuit de doelbinding waardoor ik alleen met toestemming of als er sprake is van vitaal belang de informatie kan uitwisselen, zijn er specifieke privacyregels die gelden voor betrokken partijen?

3. Informeren

Ik overweeg of het in het belang van de burger is deze op de hoogte te stellen van de afweging die ik heb gemaakt vóórdat ik overga tot het uitwisselen van gegevens, of dat het in het belang van de burger(s) is om dat op een later tijdstip te doen. In beide gevallen stel ik (uiteindelijk) de burger(s) op de hoogte van de gemaakte afweging en maak ik duidelijk hoe ik de eventuele geuite bezwaren heb afgewogen tegen de zorg, hulp of bijsturing die ik wil verlenen.

4. Documenteren

Ik motiveer en documenteer kort en krachtig mijn besluit, bijvoorbeeld in het regiesysteem van de gemeente.

4. Transparantie naar de burger

Transparantie naar de burger is een belangrijk uitgangspunt bij het verwerken van persoonsgegevens. Met name op de eerdergenoemde triage momenten is het van belang om de burger uit te leggen wat er met zijn of haar gegevens gebeurt en waarom. zie ook: *Handreiking communiceren met burgers over privacy*²

4.1 Vraagverheldering: eerste contact met de burger

In het eerste contact met de burger gaat het vaak om het in kaart brengen van de hulpvraag van de burger en om samen te bekijken welke ondersteuning de burger daarbij nodig heeft. Indien de burger met een enkelvoudige vraag komt die meteen, bijvoorbeeld door het KCC, beantwoord kan worden, is het vaak niet nodig om persoonsgegevens te verwerken. Indien het toch noodzakelijk blijkt om persoonsgegevens vast te leggen is het van belang dat dit met de burger besproken wordt. Bespreek met de burger:

- Dat er persoonsgegevens worden vastgelegd, bijvoorbeeld door het sociaal team.
- Om welk type gegevens het gaat en met welk doel dit gebeurt.

² Zie ook de *Handreiking Communicatie naar de burger* op www.vng.nl/isd

- Dat de burger rechten heeft (inzage, wijziging, afscherming, verwijdering etc.) en tot wie hij zich daarvoor kan wenden. Een korte tekst in een brochure of op een website kan hierbij behulpzaam zijn. Zie hiervoor ook *Werkprocessen bij de gemeente: inzage, wijzigen en verwijderen van gegevens*³.

Verwerken van persoonsgegevens in geval van een verwijzing

Indien een verwijzer een melding doet over een burger, heeft de verwijzer deze meestal al besproken met de burger. Maak daarover afspraken met de verwijzers in uw regio. Indien dit niet het geval is, bespreek deze verwijzing dan zo snel mogelijk met de burger. Leg pas gegevens vast nadat met de burger is gesproken en raadpleeg ook pas eventuele gegevens na afloop. Uitzondering is een situatie waarin de verwijzer aannemelijk kan maken dat er concrete aanwijzingen zijn voor de een bedreiging van de veiligheid van de cliënt of die van anderen.

4.2 Opstellen van aanpak meervoudige of complexe casuïstiek

Als blijkt dat er sprake is van een meervoudige of complexe vraag zijn er meestal meerdere partijen betrokken of is inzet van verschillende partners nodig. In dat geval is regie op de samenwerking nodig en stelt men onder regie van de gemeente een plan van aanpak op. Voor het opstellen en uitvoeren van het plan van aanpak kan het noodzakelijk zijn om gegevens op te vragen of te delen met ketenpartners in het sociaal domein.

Omgaan met gegevens van de cliënt die al bekend zijn bij de diverse instellingen

Wanneer een burger zichzelf aanmeldt met een hulpvraag, bijvoorbeeld bij een sociaal team, bekijk dan met de burger of het nodig is om kennis te nemen van eerdere contacten die de burger heeft gehad met andere instellingen in het sociaal domein.

Het delen van gegevens met externe instellingen of professionals

Het is mogelijk dat er situaties ontstaan waarin (vanuit een sociaal team) extern overleg noodzakelijk wordt geacht, bijvoorbeeld met een school of met de huisarts. Dit mag niet zomaar. Bespreek ook dit altijd met de burger. Doorloop de volgende stappen:

- Leg uit waarom je wilt overleggen, met wie, en waarom.
- Vraag om een reactie en ga in gesprek.
- Indien gegevens worden uitgewisseld door of met beroepskrachten die een beroepsgeheim hebben, vraag de burger dan expliciet om toestemming. Het betreft hierbij een éénmalige toestemming, geen toestemming om structureel gegevens uit te wisselen, zie ook paragraaf 6 van deze handreiking waarin we dieper ingaan op de geheimhoudingsplicht.
- Leg vast in het plan welke gegevens worden gedeeld.
- Spreek af door wie en wanneer de burger wordt geïnformeerd over het vervolg.

4.3 Escalatie

Een klein deel van de hulpvragen of casus zijn te typeren als complexe multiprobleem-casus. Bijvoorbeeld als er naast partijen uit het zorgdomein ook partners uit de justitieketen betrokken zijn

³ Dit document vindt u bij www.vng.nl/isd

in de hulpverlening rondom een burger of zijn of haar gezin. Het kan zijn dat een dergelijke casus wordt opgeschaald of overgedragen naar een van de escalatiepartners, zoals het Veiligheidshuis, een interventieteam, Veilig Thuis etc. Bespreek het opschalen van een casus altijd eerst met je leidinggevende en leg de argumenten voor het opschalen goed vast. Informeer vervolgens de burger welke persoonsgegevens met wie worden gedeeld en waarom. Mocht het in bepaalde gevallen noodzakelijk zijn om gegevens te delen zonder dat de burger hiervan op de hoogte is, bijvoorbeeld als het gaat om een crisis of onveilige situatie, informeer de burger dan zo snel mogelijk naderhand.

5. Toestemming

Het gebruik van een algemene toestemmingsverklaring waarin de burger toestemming geeft om persoonsgegevens te verwerken is niet wenselijk. Dit creëert een situatie die niet transparant is: éénmaal getekend, heeft de burger geen zicht meer op wanneer persoonsgegevens worden verwerkt en met welk doel. Ga daarom uit van het transparantiebeginsel zoals hiervoor beschreven.

Wat te doen wanneer de burger het niet eens is met de verwerking van persoonsgegevens?

1. Overleg altijd met je leidinggevende
2. Wanneer het oordeel is dat de situatie dusdanig ernstig is dat er toch stappen moeten worden gezet en gegevens moeten worden gedeeld, stel dan altijd de volgende vragen:
 - Bevindt de burger zich in een zeer ernstige situatie?
 - Heeft hij dringend ondersteuning of een andere interventie nodig?
3. Leg altijd vast in het dossier wanneer persoonsgegevens tegen de wil van de burger worden gedeeld met derden en de reden daarvan.

Wanneer is expliciete toestemming wél vereist?

Toestemming is in specifieke gevallen nodig om geheimhoudingsverplichtingen te doorbreken. Ook in die gevallen dient de gegevensverwerking noodzakelijk te zijn voor de goede taakuitvoering. Ga als volgt te werk:

- Maak aan de burger duidelijk met welk doel de gemeente gegevens wil verwerken. Het gaat hierbij meestal om het opvragen of delen van gegevens door een beroepskracht met een beroepsgeheim met andere beroepskrachten of instanties.
- Vraag expliciet om toestemming en wijs de burger op zijn of haar rechten. Deze toestemming moet specifiek zijn en gemotiveerd.

Zie voor een uitgebreidere handreiking hoe om te gaan met toestemming de Factsheet omgaan met toestemming voor gegevensverwerking in het sociaal domein via www.vng.nl/isd.

6. Geheimhoudingsplicht

Beroepskrachten binnen een sociaal team hebben een beroepsgeheim. Dit geldt voor alle maatschappelijk werkers, maar bijvoorbeeld ook voor psychologen, pedagogen en onderwijskundigen. Het gaat hier zowel om een recht van de betrokkene als een plicht voor de beroepskracht. Sommige beroepsgroepen kennen een 'eigen' juridisch kader waarin hun beroepsgeheim is vastgelegd, zoals artsen, verpleegkundigen en ondersteuningsverleners in de geestelijke gezondheidszorg (ggz). Dit beroepsgeheim betekent dat er in de regel geen gegevens over de cliënt mogen worden gedeeld met anderen. Elk individu moet er namelijk op kunnen

vertrouwen dat er niet zomaar intieme gegevens over hem of haar worden gedeeld. Bovendien is het maatschappelijk van belang dat iedereen gelijk wordt behandeld.

Wanneer een beroepskracht van mening is dat er sprake is van een bijzonder geval waarvoor een bepaalde verstrekking van gegevens toch nodig is, dient er een zorgvuldige afweging gemaakt te worden. In principe dient hij of zij *gericht* toestemming te vragen aan de betrokkene. Alleen in uitzonderlijke gevallen, wanneer alles in het werk is gesteld om eerst toestemming van de patiënt te verkrijgen, de hulpverlener in gewetensnood verkeert door het handhaven van de geheimhouding, er geen andere weg is dan via doorbreking van het geheim het probleem op te lossen, er ernstige schade optreedt als de geheimhouding niet doorbroken wordt, mogen gegevens worden gedeeld. Houd hier binnen een sociaal team rekening mee en heb respect voor elkaars juridische kaders.

7. Minderjarigen en wilsonbekwamen

Voor minderjarigen en wilsonbekwamen geldt dat iemand anders de wettelijke vertegenwoordiging is. Het transparantiebeginsel geldt dan ook voor de wettelijke vertegenwoordiger. Dit betekent dat de ouders van kinderen onder de twaalf jaar geïnformeerd dienen te worden over de gegevensverwerking van hun kinderen. Hieronder een aantal aandachtspunten:

- Is een burger nog geen twaalf jaar oud, dan oefent of oefenen de wettelijk vertegenwoordigers de rechten van het kind uit.
- Is een burger wel twaalf maar nog geen zestien jaar oud, dan oefenen de wettelijk vertegenwoordiger en de jeugdige de rechten van de jeugdige cliënt beiden uit. Dit betekent dat zowel ouders en de jongere geïnformeerd dienen te worden over eventuele gegevensverwerking .
- Vanaf zestien jaar oefent de jeugdige de rechten zelfstandig uit en betekent het ook dat de jongere geïnformeerd dient te worden wanneer er gegevens met de ouders worden uitgewisseld en daar ook bezwaar tegen kan maken.
- Mocht een burger van zestien jaar of ouder bijvoorbeeld door een geestelijke beperking of een psychiatrische stoornis niet in staat zijn om zelfstandig zijn of haar rechten uit te oefenen, dan worden deze uitgeoefend door de wettelijk vertegenwoordiger(s). Hiervoor geldt een belangrijke beperking: als de professional inschat dat het uitoefenen van deze rechten in strijd is met een zwaarwegend belang van het kind of de wilsonbekwame, dan kan de professional deze rechten weigeren.

8. De gouden regels voor het verwerken van persoonsgegevens

Het bovenstaande leidt tot een aantal basisregels die we de gouden privacyregels' noemen. Deze helpen om snel inzicht te krijgen in de belangrijkste privacyregels:

De 10 gouden privacyregels

1. Less is more

Vraag jezelf altijd af of het wel nodig is dat je persoonsgegevens verwerkt. Is er een goede reden voor? Weeg hierbij ook altijd af of het delen of opvragen van informatie en het doel met elkaar in verhouding zijn en het de minst ingrijpende maatregel is. Kan het ook met minder informatie?

2. Scheid feiten en meningen

Wees zorgvuldig bij het verwerken van informatie, bij het voeren van overleg en bij het vastleggen van informatie. Wees feitelijk en scheid een mening of hypothese (wanneer die nodig is voor goede hulp) van de feiten. Blijf binnen je eigen deskundigheidsterrein.

3. Wees transparant

De burger dient altijd geïnformeerd te worden wanneer persoonsgegevens van hem of haar worden verwerkt en over de noodzaak en het doel daarvan. Bovendien dient de burger te worden geïnformeerd over zijn of haar rechten en plichten. Wanneer de situatie het niet toelaat om de burger vooraf te informeren, bijvoorbeeld wanneer er een veiligheidsrisico is of een ander zwaarwegend belang, informeer dan de burger zo snel mogelijk achteraf.

4. Motiveer en leg vast

Motiveer altijd kort en krachtig waarom is over gegaan tot verwerking van persoonsgegevens. Het maken van een afweging of gegevens wel of niet worden verwerkt wordt triage genoemd. Het nemen van een beslissing heet het triagebesluit. Leg alleen die gegevens vast in een bestand die nodig zijn voor zorgvuldige ondersteuning van de burger. Het zal dan vooral gaan om een beschrijving van de ondersteuningsbehoefte van de burger en om afspraken die hierover worden gemaakt. Op een enkele uitzondering na (zie argumenten hiervoor) dient het altijd vooraf bij de burger bekend te zijn wat in een bestand wordt vastgelegd.

5. Deel persoonsgegevens niet zomaar met anderen

Stel jezelf altijd de volgende vragen:

- Hebben collega's of instanties deze persoonsgegevens wel écht nodig?
- Kunnen zij met minder persoonsgegevens, of bijvoorbeeld geanonimiseerde gegevens, ook hun taken uitvoeren?

6. Ga zorgvuldig om met persoonsgegevens (beveiliging)

Laat persoonsgegevens niet onbeheerd achter. Dit geldt voor allerlei situaties, zoals thuis en onderweg, op een intranet of gedeelde schijf, informatie gekoppeld aan afspraken in 'open agenda's, op mobiele devices (laptop, tablet, mobiele telefoon), etc. Een aantal gemeenten kent in het kader van de informatiebeveiliging gedragscodes. Deze kunnen wellicht gekoppeld worden aan (nieuwe) gedragscodes voor het verwerken van persoonsgegevens.

7. Voldoe aan de rechten van de cliënt

De cliënt mag altijd zijn dossier inzien en een verzoek tot correctie of verwijdering indienen.

8. Stel vragen als je niet zeker weet hoe en of je persoonsgegevens mag verwerken

Beleg je vraag bij je leidinggevende. Vragen stellen staat altijd vrij en er bestaan geen domme vragen!

9. Bespreek het onderwerp privacy regelmatig met andere professionals

Het is belangrijk om regelmatig met andere professionals (collega's) over privacyvraagstukken te spreken. Juist omdat de professionele afweging centraal staat, is het goed met elkaar ervaringen

en eventuele dilemma's te delen. Dit kan bijvoorbeeld aan de hand van anonieme casus tijdens intervisie of collegiale coaching.

10. Heb respect voor juridische kaders van andere beroepsgroepen

Houd er rekening mee dat men in andere beroepsgroepen, zoals de justitiële keten (politie, OM) andere juridische kaders heeft en dus ook op een andere manier met persoonsgegevens omgaat. Wanneer er rondom een casus wordt samengewerkt is het belangrijk om elkaars juridische kaders te bespreken en te respecteren.