

Handreiking voor het verwerken van persoonsgegevens in het sociaal domein

Definities

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

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

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 met persoonsgegevens en laat deze bijvoorbeeld nooit onbeheerd achter.

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

De professionele afweging

Om de privacy van klants 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 kan worden gezien als een triagemoment. Bij een triage-moment worden de volgende stappen onderscheiden:

1. Komen tot aanpak

In samenspraak met de klant wordt er een passende aanpak bepaald voor de geconstateerde zorgen of problemen. In deze aanpak worden instanties meegenomen met wie er moet worden samengewerkt en welke gegevens er daarvoor moeten worden verwerkt en uit gewisseld. Dit wordt altijd besproken met klant en wordt er toestemmingverklaring ondertekend.

2. Afwegen gegevensverwerking

De gewenste gegevensverwerking en uitwisseling wordt ten alle tijd afgewogen tegen de noodzaak van de hulp, zorg of bijsturing die moet worden verleend. In dit oordeel wordt tevens betrokken met wie welke informatie wordt gedeeld en op welk moment. Tevens wordt er vastgesteld of de aanpak zuiver gericht is op de beoogde doelstellingen. Hierbij zijn de volgende vragen van belang:

- 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 staat **niet** gelijk aan nice to know)
- Proportionaliteit: staan het delen of opvragen van de informatie en 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 privacy-regels die gelden voor betrokken partijen?

3. Informeren

Transparantie naar de klant is een van de uitgangspunten in kader van privacy. Vóórdat er wordt overgegaan tot het uitwisselen van gegevens wordt de klant in kennis gesteld en om toestemming gevraagd.

4. Documenteren

Er wordt ten alle tijd gemotiveerd en vastgelegd (in het regiesysteem van de gemeente) welke 'besluit' er ten aanzien van de verwerking van de persoonsgegevens worden genomen.

Transparantie naar de klant

Transparantie naar de klant is een belangrijk uitgangspunt bij het verwerken van persoonsgegevens. Met name op de eerdergenoemde triage momenten is het van belang om de klant uit te leggen wat er met zijn of haar gegevens gebeurt en waarom.

Vraagverheldering: eerste contact met de klant

In het eerste contact met de klant gaat het vaak om het in kaart brengen van de hulpvraag van de klant en om samen te bekijken welke ondersteuning de klant daarbij nodig heeft. Indien de klant met een enkelvoudige vraag komt die meteen 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 klant besproken wordt. Bespreek met de klant:

- Dat er gegevens persoonsgegevens worden vastgelegd (bijvoorbeeld door het sociaal team).
- Om welk type gegevens het gaat en met welk doel dit gebeurt.
- Dat de klant rechten heeft (inzage, wijziging, afscherming, verwijdering) en tot wie hij zich daarvoor moet wenden.

Verwerken van persoonsgegevens in geval van een verwijzing

Indien een verwijzer een melding doet over een klant, heeft de verwijzer deze meestal al besproken met de klant. Maak daarover afspraken met de verwijzers. Indien dit niet het geval is, bespreek deze verwijzing dan zo snel mogelijk met de klant. Leg pas gegevens vast nadat met de klant 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.

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 klant zichzelf aanmeldt met een hulpvraag (bij een sociaal team) bekijk dan met de klant of het nodig is om kennis te nemen van eerdere contacten die de klant 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 (met een school of de huisarts bijvoorbeeld). Dit mag niet zomaar. Bespreek ook dit altijd met de klant. 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 klant dan expliciet om toestemming. Het betreft hierbij een éénmalige toestemming, geen toestemming om structureel gegevens uit te wisselen!;
- Leg vast in het plan welke gegevens worden gedeeld;
- Spreek af door wie en wanneer de klant wordt geïnformeerd over het vervolg.

Escalatie

Een klein deel van de hulpvragen of casus zijn te typeren als complexe multiprobleemcasus. Bijvoorbeeld als er naast partijen uit het zorgdomein ook partners uit de justitieketen betrokken zijn in de hulpverlening rondom een klant of zijn/haar gezin (Veiligheidshuizen). Het kan zijn dat een dergelijke casus wordt opgeschaald of overgedragen naar een van de escalatiepartners (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 klant welke persoonsgegevens met wie worden gedeeld en waarom. Mocht het in bepaalde gevallen noodzakelijk zijn om gegevens te delen zonder dat de klant hiervan op de hoogte is bijvoorbeeld als het gaat om een crisis of onveilige situatie, informeer de klant dan zo snel mogelijk naderhand.

Toestemming

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

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

- Overleg altijd met je leidinggevende;
- 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 klant zich in een zeer ernstige situatie?
 - Heeft hij dringend ondersteuning of een andere interventie nodig?
- Leg altijd vast in het dossier wanneer persoonsgegevens tegen de wil van de klant 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 klant 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 klant op zijn/haar rechten. Deze toestemming moet specifiek zijn en gemotiveerd.

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 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 verstreking van gegevens toch nodig is, moet er een zorgvuldige afweging gemaakt worden. In principe moet hij *gericht* toestemming 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.

Minderjarigen en wilsonbekwamen

Voor minderjarigen en wilsonbekwamen geldt dat iemand anders de wettelijke vertegenwoordiging is. Het transparantie beginsel geldt dan ook voor de wettelijke vertegenwoordiger. Dit betekent dat de ouders van kinderen onder de 12 jaar geïnformeerd moeten worden over de gegevensverwerking van hun kinderen. Hieronder een aantal aandachtspunten:

- Is de klant nog geen twaalf jaar oud, dan oefent of oefenen de wettelijk vertegenwoordigers de rechten van het kind uit.
- Is de klant 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 moet worden wanneer er gegevens met de ouders worden uitgewisseld en daar ook bezwaar tegen kan maken.
- Mocht een klant van zestien jaar of ouder bijvoorbeeld door een geestelijke beperking of een psychiatrische stoornis niet in staat zijn om zelfstandig zij 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.

De gouden regels voor het verwerken van persoonsgegevens

Het bovenstaande leidt tot een aantal basisregels die 'de gouden privacyregels' genoemd kunnen worden. Deze helpen om snel inzicht te krijgen in de belangrijkste privacyregels.