

Bijlages afstudeeronderzoek Surplus Welzijn

Jasper van Gorp

29 mei

‘Zijn we er klaar voor?’

Inhoud

Bijlage 1. Privacyreglement Surplus Welzijn	3
Bijlage 2. Resultaten steekproef	8
Bijlage 3. Arbeidsovereenkomst	9
Bijlage 4. Mededeling intranet Surplus	12
Bijlage 5. Folder sociaalraadsliedenwerk, formulierenteam, budgetcoaching en schuldhelpverlening	13
Bijlage 6. Folder maatschappelijk werk.....	18
Bijlage 7. Interview met een beleidsmedewerker	21
Bijlage 8. Interviews met medewerkers sociaal raadsliedenwerk, schuldhelpverlening en maatschappelijk werk	24
Bijlage 9. Interview met een functioneel applicatie beheerder.....	38
Bijlage 10 Interview met een ICT-medewerker	41
Bijlage 11 Interview met de manager ICT	42
Bijlage 12 Interview met een lid van Raad van Bestuur	43
Bijlage 13 Toestemmingsformulier.....	45

Bijlage 1. Privacyreglement Surplus Welzijn



Privacy reglement

28 juli 2011

I. Algemene bepalingen

In dit reglement en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- **Persoonsgegevens**
Gegevens die herleidbaar zijn tot individuele natuurlijke personen. Dit kan schriftelijk geautomatiseerd dan wel audiovisueel zijn vastgelegd.
- **Persoonsregistratie**
Een samenhangende verzameling van gegevens die op verschillende personen betrekking hebben, voor zover deze in het kader van de hulp- of dienstverlening zijn verzameld.
- **Verstrekken van gegevens uit de persoonsregistratie**
Het bekend maken of ter beschikking stellen van persoonsgegevens die in de persoonsregistratie zijn opgenomen of die door verwerking daarvan, al dan niet in verband met andere gegevens zijn verkregen.
- **Houder van de persoonsregistratie**
Degene die de zeggenschap heeft over de persoonsregistratie en verantwoordelijk is voor de naleving van de bepalingen van het reglement.
- **Geregistreerde/cliënt**
Degene, over wie persoonsgegevens in de persoonsregistratie zijn opgenomen.
- **Beheerder van de persoonsregistratie**
Degene, die onder verantwoordelijkheid van de houder is belast met de dagelijkse zorg voor de persoonsregistratie of een gedeelte daarvan.
- **Gebruiker van de persoonsregistratie**
Degene die geautoriseerd is gegevens in de persoonsregistratie in te voeren en/of te muteren, dan wel van enigerlei uitvoer van de persoonsregistratie kennis te nemen.
- **Bewerker van de persoonsregistratie**
Degene, niet behorend tot de organisatie van de houder, die het geheel of een gedeelte van de faciliteiten onder zich heeft, waarmee een persoonsregistratie, waarvan hij niet de houder is, wordt gevoerd.

II. Reikwijdte en doel

Dit reglement is van toepassing op persoonsregistraties binnen Surplus Welzijn, zulks met uitzondering van registraties op het gebied van personeelsdossiers en opleidingen, waarvoor op basis van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) een ontheffing geldt, zodat deze registraties verder niet zullen worden genoemd.

De persoonsregistraties zijn hulp- en dienstverleningsgegevens die uitsluitend worden verzameld met het oog op het verwezenlijken van de doelstelling van de hulp- en dienstverlening aan de cliënt.

Registratiegegevens worden mede verzameld met het oog op:

- a. de beleidsvoering van de instelling;
- b. organisatie- en beheerstaken van de instelling;
- c. het (doen) verrichten van onderzoek voor de hulp- en dienstverlening.

De houder van de persoonsregistratie zal niet meer gegevens in de registratie opslaan of bewaren dan voor het doel van de persoonsregistratie nodig is.

III. Werking van de persoonsregistratie

1. De bestuurder is de "houder" van de persoonsregistratie. Deze draagt zorg voor:
 - a. een doelmatig beheer van de hulp- en dienstverleningsgegevens;
 - b. een zorgvuldige behandeling van de gegevens bij het verkrijgen en verstrekken

- van gegevens;
- c. een zorgvuldige behandeling van de gegevens bij het uitoefenen van rechten tot inzage, correctie en toevoeging etc. door cliënten.
2. Beheerder is de uitvoerend werker, die de gegevens van de cliënten verzamelt. Hij/zij draagt zorg voor:
- a. het verzamelen, bewerken en bewaren van de hulp- of dienstverleningsgegevens, volgens de bepalingen in dit reglement;
- b. de uitvoering van de werkzaamheden onder 1. Genoemd.
3. Gebruikers zijn de medewerkers in dienst van Surplus Welzijn die betrokken zijn bij de hulp- of dienstverlening of de instandhouding van de hulp- en dienstverlening aan cliënten; toegang tot de persoonsregistratie wordt verleend op basis van toegangsregels die vermeld zijn in artikel VI.
4. Bewerker is de nader aan te wijzen instelling die de verstrekte gegevens uitsluitend bewerkt op een wijze dat deze niet herleidbaar zijn tot individuele personen.

IV. Opgenomen gegevens

Een persoonsregistratie kan ten hoogste de gegevens bevatten als aangegeven in bijlage I, welke bijlage één geheel vormt met dit reglement.

V. Organisatie en beheer

Dossiers en (administratieve) gegevensverzamelingen in welke vorm ook worden opgeslagen in daartoe afsluitbare en/of beveiligde bewaarplaatsen. De beheerder draagt zorg voor een geordende en zorgvuldige opslag van de gegevens. De rangschikking van de gegevens dient zodanig te zijn dat deze toegankelijk zijn in verband met inzage, correctie, toevoeging en overdracht. De cliëntgegevens mogen slechts met toestemming van de beheerder en alleen ter interne verwerking uit de persoonsregistratie worden gelicht. Beheerder draagt er zorg voor dat deze gegevens zo snel mogelijk weer in het dossier worden opgeborgen.

De registratie van cliënten is aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens onder nummer 1037758.

VI. Toegang

1. Alleen de beheerder heeft toegang tot de persoonsregistratie. Van het gestelde onder 1. kan worden afgeweken in de navolgende gevallen:
- a. wanneer een acute crisis het noodzakelijk maakt dat een andere hulpverlener wordt ingeschakeld;
- b. bij overdracht van de hulp- of dienstverlening (de cliënt dient daarvan op de hoogte gesteld te worden);
- c. de houder, wanneer de beheerder weigert om veranderingen of verbeteringen aan te brengen in de cliëntgegevens danwel in het kader van zijn algemene verantwoordelijkheid als houder;
- d. medewerkers van de instelling (niet hulpverleners) hebben slechts toegang voor zover dit noodzakelijk is voor de uitoefening van hun functie.

VII. Rechten van geregistreerden en gebruik van persoonsgegevens

1. Verkrijgen van cliëntgegevens

De cliënt wordt op de hoogte gebracht, dat er een persoonsregistratie aangelegd wordt. Dit gebeurt met een folder, waarin het waarom en de werkwijze is uiteengezet. Voor het inwinnen van de gegevens over de cliënt bij derden is toestemming van de cliënt nodig.

2. Het verstrekken van cliëntgegevens

Het extern verstrekken van cliëntgegevens geschiedt uitsluitend in het belang van de voortgang van de hulp- of dienstverlening en dient met dezelfde waarborgen te zijn omgeven als die gelden binnen de instelling. De cliënt verleent daartoe bij voorkeur schriftelijk toestemming. Echter ook indien verdedigbaar is dat dit noodzakelijk is voor een goede behandeling of beheer van de beroepspraktijk, mag informatie doorgegeven worden aan andere hulpverleners. (WBP: art. 8f, 9, 16 en 21)

In samenwerkingsverbanden waarin informatie overgedragen moet worden aan personen die geen hulpverlener zijn is het noodzakelijk dat in dit samenwerkingsverband op papier is gezet: doel, omvang, vorm en inhoud van de informatie-uitwisseling.

Alle samenwerkingsafspraken en convenanten zijn naar naam, ingangsdatum en looptijd geïnventariseerd en beschikbaar in het document: 'Samenwerkingsovereenkomsten en convenanten'.

Indien de persoonsgegevens zodanig zijn geanonimiseerd, dat zij niet direct tot individuele personen herleidbaar zijn, kan de houder beslissen deze te verstrekken voor wetenschappelijk onderzoek en statistiek.

3. Inzage

Een cliënt heeft recht op inzage in de hulp- of dienstverleningsgegevens. Hij kan eventueel een vertrouwenspersoon daarvoor schriftelijk machtigen. De beheerder is altijd bij die inzage aanwezig. De cliënt heeft ook recht op afschriften uit zijn dossier. Een verzoek daartoe moet hij schriftelijk indienen bij de houder.

4. Correctie, toevoeging, verwijdering en anonimiseren van gegevens

Een cliënt kan de houder schriftelijk verzoeken de hulp- of dienstverleningsgegevens te verbeteren, aan te vullen of te verwijderen/vernietigen. Na afloop van de hulp- of dienstverlening heeft de cliënt het recht schriftelijk te verzoeken tot vernietiging of anonimiseren van de gegevens. De houder dient binnen twee maanden schriftelijk te reageren op dergelijke verzoeken. Een weigering is met redenen omkleed. Eventuele wijzigingen, etc. geeft de houder door aan derden, waaraan eerder gegevens werden verstrekt.

5. Bewaring en vernietiging

Tenzij enig wettelijk voorschrift zich daartegen verzet, worden de cliëntgegevens in het dossier tot tien jaar na afloop van de hulp- of dienstverlening bewaard. Vernietiging vindt plaats binnen een jaar na afloop van deze bewaartermijn, behalve:

- wanneer er een klacht dan wel een daartoe strekkend schriftelijk verzoek bij de houder is ingediend (zie 4.);
- na daartoe strekkende uitspraak op basis van een aangespannen gerechtelijke procedure.

Indien de betreffende gegevens zodanig zijn bewerkt, dat herleiding tot individuele personen redelijkerwijs onmogelijk is, kunnen zij in geanonimiseerde vorm bewaard blijven.

6. Geheimhouding

Beheerders en overige medewerkers/gebruikers zijn verplicht tot geheimhouding ten opzichte van iedereen. Deze plicht strekt zich ook uit tot diegenen, die het dienstverband met de instelling hebben beëindigd.

VIII. Inwerkingtreding

Dit reglement is in werking getreden op juli 2011

Instructie inzake dossierverwerking behorende bij het Privacyreglement.

In het dossier worden de volgende soorten cliëntgegevens opgenomen:

1) Algemeen:

- naam
- voorletters
- adres
- postcode
- plaats
- telefoonnummer privé
- telefoonnummer werk
- e-mailadres
- geslacht
- geboortedatum
- BSN
- burgerlijke staat
- leefverband
- nationaliteit
- inkomensbron
- huisarts

Overeenkomend met het te gebruiken cliëntenregistratiesysteem van de instelling.

2) Verslaglegging:

- intakeverslag, waaronder gegevens van de aanmelder, datum aanmelding, probleemstelling, naam hulp- of dienstverlener;
- een behandelingsplan, procesverslagen;
- verslag afsluiting hulp- of dienstverlening;
- planning en uitvoering van activiteiten.

3) Rapportage over ontvangen consulten en/of samenwerkingscontracten met derden.

4) Correspondentie met en over de cliënt.

5) Gegevensverstrekking aan derden van de cliënt waarbij bij voorkeur duidelijk is dat de cliënt toestemming heeft gegeven.

6) Gegevens van belang voor de uitvoering en kwaliteit van de hulp- of dienstverlening.

Persoonlijke aantekeningen van de hulp- of dienstverlener over de cliënt behoren niet tot het dossier. Deze dienen wel met grote voorzichtigheid op een afsluitbare en/of beveiligde plaats opgeborgen te worden.

Bijlage 2. Resultaten steekproef

Gegevens	Aantal registraties
Achternaam	26
Tussenvoegsel	3
Voornaam	7
Roepnaam	26
Voorletters	6
Geslacht	26
Geboortedatum	26
BSN	9
Titel	26
Aanhef	26
Land	26
Postcode	26
Adres	26
Woonplaats	26
Gemeente	26
Telefoonnummer	4
Mobiel	13
Fax	0
Email	4
Homepage	0
Algemene informatie	2
Foto	0

Bijlage 3. Arbeidsovereenkomst

Arbeidsovereenkomst

Welzijn

De Stichting Surplus Welzijn, gevestigd te Zevenbergen, Pastoor van Kessellaan 7, ten deze vertegenwoordigd door de heer E.A.A. van Mansum, lid Raad van Bestuur Surplus, hierna te noemen de werkgever en

NAAM :
VOORNAMEN :
BURGERLIJKE STAAT :
GEBORTE DATUM :
GEBORTE PLAATS :
STRAATNAAM :
POSTCODE/WOONPLAATS :
SALARISNUMMER :

van Nederlandse nationaliteit, hierna te noemen de werknemer, verklaren een arbeidsovereenkomst te hebben aangegaan onder de navolgende voorwaarden en bedingen:

Artikel 1

De werknemer treedt in dienst (c.q. wordt geacht te zijn in dienst getreden) met ingang van 1 juni 1979 in de functie van

Artikel 2

De werknemer verricht zijn werkzaamheden hoofdzakelijk vanuit het kantoor van de instelling te

De werknemer is inzetbaar in het gehele werkgebied van de instelling, indien de omstandigheden daartoe, naar het oordeel van de werkgever, aanleiding geven.

Artikel 3

De werknemer is aangesteld voor gemiddeld uren per week.

Artikel 4

De arbeidsovereenkomst wordt (geacht te zijn) aangegaan voor bepaalde tijd en wel van (datum) tot en met (datum).

De eerste maand van het dienstverband zal gelden als proeftijd in de zin van artikel 7:652 en 7:676 van het Burgerlijk Wetboek bij een arbeidsovereenkomst korter dan 2 jaar.

Artikel 5

Op deze overeenkomst is van toepassing de Collectieve Arbeidsovereenkomst voor Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening (verder te noemen CAO), zoals deze thans is vastgesteld,

respectievelijk gedurende deze arbeidsovereenkomst zal worden gewijzigd, welke CAO geacht wordt met deze overeenkomst een geheel uit te maken.

Artikel 6

De werktijden zijn bij de aanvang van het dienstverband als volgt bepaald :
volgens rooster conform de CAO.

Artikel 7

De werknemer wordt gesalarieerd volgens de "Uitvoeringsregeling A Salariëring" zoals deze salarisregeling thans luidt of nadien zal worden gewijzigd, volgens de trede start t/m 13 in de tabel voor salarisbedragen. De werknemer ontvangt bij aanvang van het dienstverband een salaris van € (bruto) per maand, op basis van een volledig dienstverband, overeenkomend met schaal 6 trede in de tabel van FLW salarisbedragen.

De eerstvolgende periodieke verhoging zal plaatsvinden op de eerste dag van de maand in .

Artikel 8

Het aantal wettelijke vakantie-uren bij de aanvang van het dienstverband bedraagt : 144 uur op basis van een volledig dienstverband conform de CAO.

Artikel 9

Aan de werknemer is ontheffing verleend van de verplichting tot verhuizing naar of nabij de plaats van tewerkstelling c.q. werkgebied.

Artikel 10

Bij de aanvang van het dienstverband oefent de werknemer de volgende, betaalde dan wel onbetaalde, nevenfuncties bij andere werkgevers uit: .

Conform de CAO is de werknemer verplicht de werkgever schriftelijk in kennis te stellen van het voornemen gehonoreerde nevenfuncties te gaan verrichten en van uitbreiding in bestaande gehonoreerde nevenfuncties.

Artikel 11

Onverminderd in wat in de CAO is bepaald, zijn op deze arbeidsovereenkomst voorts de volgende regelingen en afspraken van toepassing:

- Indien de werknemer werkzaamheden dient te verrichten in gevaarlijke omstandigheden zoals aangegeven in de ARBO-wet, dient de werknemer dit onmiddellijk te melden bij de werkgever.

Artikel 12

De wederzijdse opzegtermijn, als bedoeld in de CAO bedraagt voor de werkgever en de werknemer twee maanden, tenzij op grond van artikel 7:672 van het Burgerlijk Wetboek een langere opzegtermijn in acht moet worden genomen.

Artikel 13

De werknemer is verplicht tot geheimhouding van de hem toevertrouwde gegevens die hij bij de uitoefening van zijn functie met betrekking tot de belangen van de werkgever en zijn cliënten te weten komt.

Artikel 14

De werkgever verklaart dat de werknemer inzage kan hebben in het pensioenreglement. De werknemer verklaart kosteloos van de werkgever te hebben ontvangen een exemplaar van de arbeidsovereenkomst in zijn landstaal en op intranet is digitaal een exemplaar van de CAO beschikbaar.

Artikel 15

Op verzoek van de werkgever is de werknemer verplicht:

- de introductiebijeenkomst te volgen;
- (groeps)werkbijeenkomsten bij te wonen;
- tot het volgen van een opleiding of bijscholing conform de CAO.

Artikel 16

(DIT ARTIKEL ALLEEN VOOR AMW) Overeengekomen is dat er een aanwezigheidsverplichting rust op de medewerker, om 4 x per jaar de bijeenkomsten inzake de regionale aangelegenheden maatschappelijk werk bij te wonen. De compensatie van deze bijeenkomsten vindt alleen plaats via verroostering en niet via enige vorm van financiële compensatie. Deze compensatie kan alleen plaats vinden wanneer de bijeenkomsten buiten de normale overeengekomen arbeidstijden vallen.

Artikel 17

Bijzondere bepalingen:

Geen.

Artikel 18

De werknemer verklaart een getekend exemplaar van deze overeenkomst te hebben ontvangen.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend te Zevenbergen,
d.d. 24 mei 2017.

Handtekening werkgever:

Handtekening werknemer:

W.U.B.J.M. Derks

manager personeel & organisatie

Bijlage 4. Mededeling intranet Surplus



Privacy en datalekken



We werken binnen Surplus steeds meer digitaal. Rapporteren doen we op de computer, registreren op de smartphone, extramurale zorgdossiers bekijken op de tablet en thuiswerken doen we op een laptop. Al deze instrumenten maken het werk gemakkelijker, maar het zijn ook instrumenten die kwijt kunnen raken of bijvoorbeeld gestolen kunnen worden.

Met de computer, smartphone, tablet en laptop hebben we toegang tot heel veel gegevens van onze cliënten, maar ook van het personeel en vrijwilligers. Om de privacy van deze gegevens te beschermen is het belangrijk dat er afspraken zijn en dat deze nageleefd worden.

Surplus kan een flinke boete krijgen wanneer blijkt dat er niet goed genoeg met de privacygevoelige informatie is omgegaan. Deze boete kan vanaf 1 januari 2016 oplopen tot €820.000. Er wordt dan gesproken over een datalek.

Het is daarom heel belangrijk dat je weet wat Surplus al geregeld heeft om de gegevens te beschermen en wat je als medewerker zelf moet doen.

In de verschillende softwarepakketten zijn beveiligingen ingebouwd. Zo moet je bijvoorbeeld regelmatig je wachtwoord aanpassen voor Caress en moeten artsen een extra code invoeren in Medimo voordat zij de medicatie kunnen voorschrijven. Ook zijn alle smartphones en tablets standaard voorzien van een schermbeveiligingscode.

Als medewerker moet je er voor zorgen dat niemand anders dan jij zelf bij je wachtwoorden kan. Daarnaast moet je als medewerker zorgvuldig met je apparatuur omgaan. Verstuur ook geen persoonsgegevens van cliënten van of naar een hotmail of gmail account en wees bewust van de gevaren wanneer je vanaf een externe computer inlogt in het systeem (webcitrax).

- Vergrendel je computer als je je werkplek verlaat of zet hem uit
- Laat je smartphone, tablet of laptop niet onbeheerd achter
- Zet geen privacygevoelige informatie op USB-sticks
- Houdt het wachtwoord of de inlogcode voor de verschillende programma's privé, deel deze niet zomaar met collega's en wissel het wachtwoord regelmatig
- [Wanneer je een smartphone, tablet, laptop, USB-stick etc. kwijt bent neem dan ZO SNEL MOGELIJK contact op met ICT \(0168-33 1899\). Zij kunnen mogelijk de informatie blokkeren en maatregelen nemen](#)

Let verder ook op de privacy wanneer je gebruik maakt van digitale platformen. Bedenk goed welke informatie je plaatst op Facebook of Instagram. Maak gebruik van de communicatiekanalen van Surplus wanneer je met collega's wil overleggen over cliënten of medewerkers.

Op deze manier gaan we waardig om met de privacygevoelige informatie.

Meer informatie: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/persoonsgegevens/inhoud/bescherming-persoonsgegevens>

Januari 2016
Versie 0.4

Bijlage 5. Folder sociaalraadsliedenwerk, formulierenteam, budgetcoaching en schuldhulpverlening.




Geld & Recht

De plus van Surplus.

- Sociaal Raadsliedenwerk
- Formulierenteam
- Budgetcoaching
- Schuldhulpverlening

Notities



Begeleiding tot er een passende oplossing is gevonden!

Een prettige samenleving waarin we zorgen voor elkaar. Surplus Welzijn in Etten-Leur draagt hier graag aan bij. Met verschillende diensten, nieuwe initiatieven en uitdagende activiteiten waarbij we elkaar kunnen ontmoeten en verder helpen. Zo werken we samen aan een **fijne leefomgeving**. Bijvoorbeeld op het gebied van Geld & Recht. Met medewerkers en vrijwilligers die u ten alle tijde willen helpen.

Niets is zo vervelend als onzekerheid over uw financiële situatie. Deze kan plotseling ontstaan of er al jaren zijn. Blijf er niet mee rond lopen. Er worden verschillende toelagen en regelingen aangeboden. Het aanvragen hiervan is alleen soms best lastig. Dat begrijpen wij heel goed en daarom bieden we hulp en advies. Ervaren medewerkers en vrijwilligers van de dienst Geld & Recht helpen u bij praktische (financiële en juridische) vraagstukken of een schuldsituatie waar u lastig uit komt. Bijvoorbeeld bij het invullen van ingewikkelde formulieren, het ordenen van uw financiële administratie of bij specifieke vragen over schulden. Geheel vrijblijvend en vaak gewoon bij u thuis. In deze folder leest u hoe wij u kunnen helpen. Wacht niet tot het te laat is.



Sociaal Raadsliedenwerk

Vragen over Geld & Recht?
Stap binnen bij het Sociaal Raadsliedenwerk.

*Eerste hulp bij
wet- en regelgeving*



Heeft u vragen over het invullen van formulieren of het opstellen van een brief? Wilt u uitleg om een ingewikkelde brief te begrijpen? Heeft u een juridische vraag? Stap dan binnen bij het Sociaal Raadsliedenwerk. Tijdens de inloopspreekuren geven onze medewerkers en vrijwilligers advies en informatie over uiteenlopende onderwerpen.

Sociaal raadsliedenwerk: waarvoor?

- Uitkering en loon
- Minimaregelingen
- Belastingen
- Huur- en zorgtoeslag
- Arbeidsrecht en ontslag
- Woonzaken
- Juridische kwesties
- Echtscheiding
- Ingewikkelde formulieren
- Bezwaarschriften

Kom langs tijdens het inloopspreekuur:
Maandag, dinsdag, woensdag en donderdag van 9.30 – 12.00 uur

Gezondheidscentrum de Kerkwerf
Kerkwerf 46, Etten-Leur, 076 - 50 164 50

Liever digitaal?
Stel u vraag per e-mail: sociaalraadslieden@surpluswelzijn.nl

Formulierenteam

Welke toeslagen of regelingen zijn er voor mij? Hoe hou ik mijn administratie bij? Neem contact op met het Formulierenteam.

Hulp aan huis en direct weten waar u aan toe bent

Rondkomen met een laag inkomen is niet gemakkelijk. Mogelijk heeft u recht op een toeslag of regeling. Het is niet eenvoudig om erachter te komen waar u recht op heeft. De vrijwilligers van het Formulierenteam komen graag bij u thuis op bezoek en gaan direct met u aan de slag. Samen vult u alle formulieren in om de toeslagen en regelingen aan te vragen. Op papier of met de computer. Zo weet u snel waar u recht op heeft. Via een workshop 'thuisadministratie ordenen' leert u uw administratie op te bergen. Dit geeft u snel weer overzicht.

Het Formulierenteam: wanneer?

- Bij een laag inkomen
- Als u moeite heeft om financieel rond te komen
- Voor hulp bij het aanvragen van uw toeslagen en bijzondere bijstand
- Voor informatie over uw recht op huur- en zorgtoeslag
- Voor een workshop 'Thuisadministratie ordenen'

Afspraak maken?

Maak een afspraak met de medewerkers van het Formulierenteam via 076 - 50 164 50
Dit kan op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 9.30 – 12.00 uur.

Liever digitaal?

Mail uw vraag naar: formulierenteam@surpluswelzijn.nl

*"Met de workshop 'Thuisadministratie
ordenen' was ik enorm geholpen"*



Budgetcoaching

Hulp nodig bij budgetteren? Leren omgaan met geld?
Wacht niet langer. Vraag hulp van een Budgetcoach.

*"Met het budgetplan kreeg ik
overzicht in mijn financiële huishouding"*



Gratis en gewoon bij u thuis

Bij werkloosheid of verandering van baan kunt u (plotseling) te maken krijgen met een lager inkomen. Dat is erg vervelend en soms zelfs zorgelijk. Zeker wanneer u moeite krijgt om dagelijks rond te komen. Wacht daarom niet langer en maak een afspraak met onze Budgetcoach. Samen maakt u een budgetplan en zoeken we naar geschikte oplossingen voor uw financiële huishouding. Met tips en adviezen helpt de Budgetcoach u graag verder.

Budgetcoaching: wanneer?

- (Onverwachts) minder inkomen
- Een onverwacht hoge rekening
- Geen geld (meer) voor boodschappen
- Moeite met postverwerking
- Verlies van financieel overzicht

Afspraak maken?

Maak een afspraak met een budgetcoach via 076 - 50 164 50 / 06 - 126 52 635.

Liever digitaal?

Mail uw vraag naar: budgetcoaching@surpluswelzijn.nl

Schuldhelpverlening

Geldzorgen of schulden?

Door niets te doen, kunnen deze alleen maar groter worden.

Hulp bij geldzorgen en schulden

Heeft u moeite om uw betalingsverplichtingen na te komen en uw aflossingen te voldoen? Of zijn er schulden die uw (financiële) situatie zorgelijk maken? De maatschappelijk werker 'Psychosociale hulp bij Schulden' bekijkt samen met u uw financiële situatie. Samen komen we zo tot een passende oplossing.

Schuldhelpverlening: waarvoor?

- Verkrijgen van Budgetbegeleiding
- Bemiddelen naar deurwaarders of andere financiële instanties
- Inzet van een Budgetcoach
- Cursus "Rondkomen met inkomen"
- Budgetbeheer bij de Kredietbank West-Brabant
- Begeleiding naar aanvraag schuldregeling
- Begeleiding naar beschermingsbewind

Informatie of een afspraak maken?

Neem contact op met Hans Wigger, maatschappelijk werker Psychosociale hulp bij schulden via 076 - 50 164 50

Liever digitaal?

Mail uw vraag naar: hans.wigger@surpluswelzijn.nl

Meldpunt Schuldhelpverlening Etten-Leur

Het aanvragen van een schuldregeling doet u rechtstreeks bij het Meldpunt. Dit is een samenwerking tussen gemeente Etten-Leur, Kredietbank West Brabant en Surplus.



Informatie

Voor meer informatie kunt u contact opnemen via:
Telefoon: 076 - 50 164 50

Adres

Kerkwerf 46
4873 CJ Etten-Leur

www.surpluswelzijn.nl

Compliment of suggestie?

Bent u tevreden over de producten en dienstverlening van Surplus, zeg het dan voort. Surplus wilt u, als klant, optimaal van dienst zijn. U kunt ons hierbij helpen door suggesties te doen. Complimenten en suggesties kunt u doorgeven aan de klantenservice van Surplus via 0168 - 33 18 26 of via klantenservice@surplusgroep.nl

Minder tevreden?

Bent u minder tevreden, vertel het ons. We krijgen graag de kans om iets te verbeteren en het vertrouwen te herstellen. Bespreek uw klacht of wens in eerste instantie met de direct betrokken medewerker, vrijwilliger of met een leidinggevende. Een open gesprek leidt vaak tot een oplossing. Is dat niet het geval? Dan kunt u contact opnemen met onze Klachtencommissie via 0168 - 35 05 15 of via klachtencommissie@surplusgroep.nl

U kunt onze klachtenregeling aanvragen bij de klachtencommissie via 0168 - 35 05 15 of downloaden op onze website www.surplusgroep.nl

Diedalmer © januari 2017

Dere folder is met grote zorg samengesteld. Desondanks kunnen wij geen garanties geven met betrekking tot de volledigheid, juistheid of actualiteit van de opgegeven informatie. Aan de gegevens, zoals die in deze folder worden weergegeven, kunnen geen rechten worden ontleend.

Welzijn. Zorg. Wonen. Comfort

Bijlage 6. Folder maatschappelijk werk



Maatschappelijk werk

We hebben allemaal wel eens te maken met een moeilijke situatie. Dat hoort bij het leven. Niet iedereen kan of durft met zijn problemen bij vrienden of familie aan te kloppen. Soms is het ook prettiger om met een onafhankelijke deskundige te praten.



Onze gesprekken

Onze maatschappelijk werkers zijn ervoor opgeleid om mensen met problemen op weg te helpen. Zij hebben tijd om naar u te luisteren en helpen u graag, en geheel gratis, verder. Loop gewoon binnen tijdens het open spreekuur of maak een afspraak.

Hoelang de hulpverlening duurt, bepaalt u samen met de maatschappelijk werker. Misschien heeft u aan één gesprek voldoende. Als het nodig is, volgen er meer gesprekken. Soms verwijst de maatschappelijk werker u door naar een andere instantie, als die u beter kan helpen.

Welke problemen?

De maatschappelijk werker kan u onder meer helpen met vragen en problemen over:

- opvoeding
- werk of school
- wonen
- omgaan met geld
- alleen zijn en eenzaamheid
- angst, onzekerheid en neerslachtigheid
- intimidatie en mishandeling
- relaties
- seksualiteit en seksuele geaardheid
- rouwverwerking
- sociale wetgeving en voorzieningen
- leven in een andere cultuur

Kom langs!

Heeft u een vraag of probleem, aarzel niet en loop binnen tijdens één van onze gesprekken. Dan zoeken we samen naar een oplossing.

Op bijgevoegd insteekvel ziet u waar en wanneer de open gesprekken bij u in de buurt plaatsvinden.



Ik durfde niet met mijn verhaal naar mijn ouders. De maatschappelijke werker oordeelde niet over mijn verhaal.

Meer informatie en contact

Kunt u niet naar het spreekuur komen?
Maak dan een afspraak via Surplus Welzijn.

Adres:

Klappeijstraat 44
4901 HE Oosterhout
T 076 522 32 20
E info-oost@surpluswelzijn.nl

Pastoor van Kessellaan 7
4761 BH Zevenbergen
T 0168 32 33 50
E maatschappelijkwerk@surpluswelzijn.nl

www.surpluswelzijn.nl

Compliment of suggestie?

Bent u tevreden over de product-
en dienstverlening van Surplus,
zeg het dan voort.

Surplus wil u als klant optimaal
van dienst zijn, u kunt ons
hierbij helpen door suggesties te doen. Complimenten en suggesties kunt u doorgeven aan
de klantenservice van Surplus via T: 0168 - 33 18 26 of via E: klantenservice@surplusgroep.nl

Minder tevreden?

Bent u minder tevreden, vertel het ons. We krijgen graag de kans om iets te verbeteren en
het vertrouwen te herstellen. Bespreek uw klacht of wens in eerste instantie met de direct
betrokken medewerker, vrijwilliger of met een leidinggevende. Een open gesprek leidt vaak
tot een oplossing. Is dat niet het geval? Dan kunt u contact opnemen met onze klachten-
commissie via T: 0168 - 35 05 15 of via E: klachtencommissie@surplusgroep.nl

U kunt onze klachtenregeling aanvragen bij de klachtencommissie.
T: 0168 - 35 05 15 of downloaden op onze website www.surplusgroep.nl.

Disclaimer:
Deze folder is met grote zorg samengesteld. Desondanks
kunnen wij geen garanties geven met betrekking tot de
volledigheid, juistheid of actualiteit van de opgegeven
informatie. Aan de gegevens, zoals die in deze folder wor-
den weergegeven, kunnen geen rechten worden ontleend.

Bijlage 7. Interview met een beleidsmedewerker

Waarom is het Privacyreglement een conceptversie?

Het Privacyreglement is nooit afgehamerd in het managementteam. Het enige wat we hebben, is dit. Meer dan dit hebben wij niet. In 2011 zijn wij begonnen aan een kwaliteitstraject. Toen wilden we HKZ-gecertificeerd¹ worden. Dat betekende dat wij al onze oude documenten tegen het licht hebben gehouden en een update hebben gegeven voor 2011. Een van die documenten was het Privacyreglement. Uiteindelijk is het hele HKZ-traject bij ons niet doorgegaan. Een externe adviseur die ons begeleidde, werd ontslagen. Toen is het hele proces in de la beland. Daar is verder niks mee gedaan. Vandaar dat dit nog steeds een conceptversie is. Het is wel het enige document wat we hebben. Er is ook geen herzieningsdatum afgesproken.

Vorig jaar heeft Sociaal Werk Nederland² een kwaliteitskeurmerk in het leven geroepen. Wij zijn dit jaar bezig om dat keurmerk te gaan behalen. Daarom komt nu het Privacyreglement weer om de hoek kijken. Die moeten we weer helemaal opnieuw gaan updaten. Ik ben nu aan het onderzoeken wat er binnen Surplus aan privacyreglementen zijn en in hoeverre kunnen wij vanuit Surplus Welzijn en Surplus Zorg een gezamenlijk privacyreglement ontwikkelen wat voor alle afdelingen van Surplus geldt. Ik ben nu aan het navragen wie ik daarvoor moet hebben. Dat is heel lastig om uit te zoeken.

Het Privacyreglement is wel het document wat we destijds hebben ontwikkeld voor het maatschappelijk werk, sociaal raadsliedenwerk en schuldhulpverlening.

Zijn de medewerkers van Surplus Welzijn op de hoogte van het Privacyreglement?

Het is wel gecommuniceerd met de medewerkers. Ze zijn daarom wel op de hoogte van het bestaan van dit document. Het is ook nog te raadplegen op de sectordrive. Het is terug te vinden in de map kwaliteit. Bij sommige locaties van maatschappelijk werk hebben ze hun mappen zelf ingedeeld. Zij zetten zelfstandig het Privacyreglement daartussen.

Hoe worden nieuwe medewerkers van Surplus Welzijn op de hoogte gesteld van het Privacyreglement?

Dat zit volgens mij in het inwerkprogramma wat binnen de teams georganiseerd wordt. Wij hebben daar niet een formeel inwerkprogramma voor. Dat heb ik net geschreven. In het kader van het hele kwaliteitstraject. Het Privacyreglement is een van de documenten waarvan de nieuwe medewerkers kennis moeten nemen. Hetzelfde geldt voor onze gedragscode en de meldcode. Die heb ik opgenomen in een soort checklist. Binnen een team komt een soort inwerkcoach. De nieuwe medewerker en de inwerkcoach zetten samen een traject uit voor het inwerkprogramma waarin dit allemaal afgevinkt gaat worden. Ook dat is in ontwikkeling. Dat heb ik net geschreven. Ik heb het net naar een paar collega leidinggevers gestuurd om daarnaar te kijken en te verbeteren. Daarna gaat het naar het managementteam. Als zij het goedkeuren, wordt dat voortaan de status. Daar wordt dan ook het privacyprotocol in opgenomen.

Wat wordt er precies bedoeld met de persoonsregistratie?

Daarbij moet je denken aan de persoonskaart van Regas. Regas is zo ingericht dat de persoonsregistratie en het dossier op een versleutelde manier plaatsvindt. Wettelijk gezien mag je dat niet een op een bij elkaar zetten. Zo is Regas ingericht. Regas kent persoonskaarten met NAW-gegevens. Daaraan wordt, met een versleutelde code, het dossier bewaard. Het maken van dossiers voor klanten van sociaal raadsliedenwerk is een heel eenvoudig invulscherp. Bij het maatschappelijk werk is het een cliëntvolgsysteem. Je hebt dan een dossier waarin het eerste gesprek plaatsvindt, het tweede gesprek

¹ Harmonisatie Kwaliteitsboordeling in de Zorgsector.

² Brancheorganisatie voor Welzijn en Maatschappelijke dienstverlening

geregistreerd wordt en alle contacten die er tussendoor zijn met de cliënt of met derden. Dat zit allemaal in het dossier. In het Privacyreglement staat dat de cliënt ook inzage heeft in het dossier. We zijn nu bezig met het ontwikkelen van een online dossier. Een leidinggevende van Surplus Welzijn is bezig om te kijken in hoeverre we toe kunnen groeien naar het eigenaarschap van het dossier door de cliënt. Dat vergt wel een enorme omslag in denken. Dat is het uiteindelijke streefdoel. De cliënt wordt dan eigenaar van het dossier en de hulpverlener is dan voornamelijk een ondersteuner.

Op welke wettelijke grondslag is het verwerken van persoonsgegevens gebaseerd?

Dat heeft met onze dossiervorming te maken. De cliënt heeft daar zelf ook baat bij. We hebben een aanmeldprocedure waarbij we kijken waar die cliënt binnen Surplus thuishoort. Op die manier maken we een soort indicatie en vervolgens gaat een cliënt naar de aanmelding voor een eerste gesprek. Daar wordt een kort verslagje van gemaakt. We vermelden dan wat de problematiek is volgens de methode oplossingsgericht werken. Daarbij zit dan ook een schaalvraag. Dan wordt aan de cliënt gevraagd om de huidige situatie te beschrijven, wat daarin het probleem is en wat de wenselijke situatie is. Daarin zit dan een schaalvraag. De huidige situatie moet worden beoordeeld met een rapportcijfer. Dan volgt er een plan van aanpak wat samen met de cliënt gemaakt wordt. De cliënt moet daar zelf mee akkoord gaan. Voordat het plan van aanpak kan worden opgeslagen, word je verplicht om aan te geven dat de cliënt akkoord is met het plan van aanpak. Als het antwoord dan ja is, kan je door naar de rest van de gesprekken. Aan het einde van de rit wordt die schaalvraag weer opnieuw gesteld. Er wordt dan gevraagd waar diegene nu is ten opzichte van de gewenste situatie en wat er verder nodig is om daar te komen. Op die manier bouwen we samen met de cliënt een dossier op. Dat is eigenlijk de grondslag van onze dossiervorming. Het belang van de cliënt staat voorop en het maakt de hulpverlening ook overdraagbaar. Dat is ook een van de redenen waarom wij werken met een registratieprogramma. Anders heeft de cliënt een relatie met bijvoorbeeld een maatschappelijk werker. Stel dat die dan ziek wordt, kan niemand het overnemen. Als je dan aan dossiervorming doet, kan iemand in het dossier kijken en het oppakken. De registratie is ten eerste in het belang van de cliënt. Het moet op een zorgvuldige manier gebeuren. De methodiek van oplossingsgericht werken, hebben we met z'n alle omarmt en iedereen heeft daar scholing in gekregen. Dat is ongeveer drie jaar geleden. Toen hebben we Regas zo ingericht dat het systeem die methodiek ook volgt. Er zitten gewoon een heleboel verplichte vragen in. Dat betekent in de methodiek van het maatschappelijk werk dat je die onderwerpen ook besproken moet hebben met de cliënt.

Welke folders worden versterkt bij het aanleggen van een persoonsregistratie?

Bijvoorbeeld bij de folder van het maatschappelijk werk staat in dat wij een Privacyreglement en een klachtenreglement hebben. Daar zaten eerst ook een aantal inlegvellen in die wij destijds altijd gebruikten. Dat is nu ook weer een beetje in het slop geraakt. Op die inlegvellen stonden de rechten en plichten van cliënten vermeld. In het verleden verstrekten wij die folders aan iedereen. Volgens mij wordt er nog steeds gebruik gemaakt van de folder. De inlegvellen worden volgens mij niet meer gebruikt. Vroeger werden enveloppen gemaakt. Een soort kennismakingsenveloppe. Als je dan je eerste contact had, kreeg je die enveloppe mee. Daar stond de hele werkwijze en de procedures in. Die folders hangen hier nog steeds in het rek. Daarin staat achterop ook vermeld dat cliënten gebruik kunnen maken van het klachtrecht en inzage kunnen hebben in het dossier.

Wie is de houder van de persoonsgegevens?

Dat is een lid van de Raad van Bestuur die in zijn portefeuille Welzijn heeft (hierna bestuurder). Hij is uiteindelijk de eigenaar. Wij zijn allemaal in dienst van Stichting Surplus. Dit document is geschreven voor Welzijn. Dit valt dan automatisch onder de bestuurder.

Wie zijn de beheerders en de gebruikers?

Dat loopt een beetje door elkaar. Dat is precies waar ik het net over had. We willen ernaartoe dat de cliënten zelf beheerders zijn van hun eigen dossier. De medewerkers van Surplus Welzijn zijn dan de gebruiker. Zij hebben dan gebruikersrechten. Momenteel zijn bijvoorbeeld de beheerders ook de gebruikers. Dat loopt nu nog door elkaar. Destijds met het HKZ-traject werd er gezegd dat er een bepaalde mate van transparantie van werken zou moeten zijn voor de hulpverlener. Dat betekende dat de leidinggevende inzage had in het dossier. Op die manier kon de leidinggevende altijd in het dossier een check maken of er op een goede, fatsoenlijke en eerlijke manier is geregistreerd. Er kan dan gecontroleerd worden of de medewerkers de route volgen die we uitgezet hebben. Dat geldt nog steeds. De leidinggevendenden hebben nog steeds inzage in het dossier.

Heeft Surplus Welzijn een bewerkingsovereenkomst met Regas?

Die vraag heb ik uitgezet bij degene die Regas in de portefeuille heeft en daar heb ik nog geen reactie op gehad. Dat is een leidinggevende van Surplus Welzijn.³

Wat gebeurt er als er sprake is van een datalek?

Dat protocol is gemaakt door de ICT-afdeling. Toen vorig jaar die nieuwe wetgeving kwam, heeft iedereen daarover een memo ontvangen. In die memo stond wat ze precies moesten doen. Wat er dan precies gebeurt en welke meldplicht er is, moet je aan de manager ICT vragen. Die heeft daar een procedure voor ontwikkeld.

Wordt er door de organisatie al bijgehouden op welke wijze zij voldoet aan de huidige wet - en regelgeving?

Nee. Dat is precies wat ik nu aan het onderzoeken ben. Vandaar dat het Privacyreglement nu geüpdatet moet worden. In 2018 heb je zelfs niet meer de plicht om het aan te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dan moet je dat met documenten zelf kunnen aantonen. Daarom ben ik binnen de organisatie aan het onderzoeken hoe wij ons kunnen voorbereiden op 2018. We proberen daarom voor heel Surplus een privacyreglement op te stellen. Daar proberen we dan een functionaris voor de gegevensbescherming op te zetten. Die zou dat dan moeten ontwikkelen en implementeren voor heel de organisatie.

Is het verwerken van persoonsgegevens wel echt aangemeld bij de Autoriteit persoonsgegevens?

Voordat wij hiermee begonnen, hadden wij al een registratieprogramma. Dat was RegiPro. Dat is een ander cliëntvolgsysteem. Daar werkten we al jaren mee en is toentertijd aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens. Wij staan dus wel geregistreerd bij het College Bescherming persoonsgegevens. Sinds 2011 of 2012 wordt Regas gebruikt.

Hoe wordt er omgegaan met de bewaartermijn van tien jaar?

Ook die vraag heb ik uitgezet bij een leidinggevende van Surplus Welzijn.⁴ Er moet gekeken worden of er ergens een overeenkomst is met Regas waarin is bepaald hoe zij dat regelen voor ons. De vraag is dan of wij van Regas een melding krijgen als een dossier van een cliënt verwijderd gaat worden of hoe dat geregeld is. Dat komt nu nog niet voor. We werken nog geen tien jaar met Regas.

³ De leidinggevende van Surplus Welzijn heeft aangegeven dat er momenteel geen bewerkingsovereenkomst met Regas is.

⁴ De leidinggevende van Surplus Welzijn heeft aangegeven dat de procedure omtrent de bewaartermijn opnieuw moet worden vastgesteld.

Bijlage 8. Interviews met medewerkers sociaal raadsliedenwerk, schuldhulpverlening en maatschappelijk werk

Deelnemer 1

Vrijwilliger bij sociaal raadsliedenwerk

Weet jij of Surplus Welzijn een privacyreglement heeft?

Geen idee. Ik bemoei me daar niet mee. Ik sta daar ook niet bij stil. Ik ben van mening als je dit soort werk doet je moet weten dat hier privé zaken worden besproken die niet naar buiten mogen komen. Hierdoor sta ik niet stil bij het feit of er een reglement is. Ik vind het een normaal onderdeel van dit werk.

Zou je het een toegevoegde waarden vinden als er een privacyreglement zou komen?

Voor mij persoonlijk niet. Ik heb altijd werk gedaan waar privacy een vast onderdeel is geweest. Ik heb in het notariaat en het onderwijs gewerkt. Ik heb gesprekken met ouders gevoerd. De inhoud van die gesprekken hou je voor jezelf. Wat betreft het registreren van gegevens in Regas vind ik alles vanzelfsprekend. Daar heb ik geen reglement voor nodig. Ik vind dat je daar de normale (ongeschreven) regels voor moet gebruiken.

Hoe werkt een aanmelding van een nieuwe cliënt bij jou?

Ik ga de cliënt dan registreren. Dan begin ik met Regas. Door het invullen van de gegevens in Regas krijg je een beeld van een cliënt. Voordat het gesprek begint, registreer ik de cliënt. Daarna begin ik het gesprek. Alles wat in Regas gevraagd wordt, vul ik in. Ik vul, naast de verplichte velden, ook de niet verplichte velden in. Ik vul in feite alles in. Een voorbeeld is het burgerservicenummer. Ik vraag dan het pasje van de cliënt en registreer het burgerservicenummer.

Wat doe je met de geregistreerde gegevens van een cliënt?

Niks. Ik registreer omdat dat van ons verwacht wordt. Ik ben daar heel zakelijk in. Ik zie daar ook wel het voordeel van in. Als we de cliënt niet registreren (en geen dossier opbouwen), is het de volgende keer lastiger om een cliënt te helpen. Ik vind het wel een voordeel dat we registreren. Verder doe ik heel weinig met die gegevens. Ik zie daar alleen maar voordelen van in. Het registreren wordt steeds normaler en bijna een automatisme. Als een geregistreerde cliënt bij ons op gesprek komt, ga ik eerst kijken wat er in het dossier van de cliënt staat. Ik wil dan vooral weten waarom een cliënt hier is gekomen. Daardoor krijg je een bepaald beeld.

Weet een cliënt dat hij geregistreerd is in het systeem?

Ja, ik licht ook altijd toe waarom ik de cliënt registreer. Ik zeg dan: "als je de volgende keer weer langs komt en ik ben er niet, kan een collega kijken wat wij hier gedaan hebben". Het is natuurlijk ook een deel voor mezelf. Ik kan ook niet alles onthouden. Ik heb overigens nog niet meegemaakt dat iemand vraagt waarom zij geregistreerd worden in het systeem. Ik heb ook nog nooit meegemaakt dat mensen niet geregistreerd willen worden. Onze vaste 'cliënten club' vindt dat ook normaal.

Wat is in jouw ogen het doel van het registreren in Regas?

Ik bekijk het dan alleen maar vanuit de afdeling sociaal raadsliedenwerk. Ik denk dat ze geïnformeerd willen zijn naar de onderwerpen die hier passeren en de intensiteit van de onderwerpen. Ik denk dat ze een beeld willen krijgen wat wij hier binnen krijgen aan cliënten en wat die cliënten bij ons op de tafel leggen.

In mijn optiek kunnen ze dan hard maken dat ze recht hebben op het geld wat de gemeente beschikbaar heeft gesteld voor deze diensten.

Heb jij een beroepsgeheim?

Ik vind dat ik een beroepsgeheim heb. Ik vind het normaal nooit, buiten dit werk om, namen te noemen. Ik kan wel voorbeelden noemen. Dat mag. Ik praat dan over meneer A en mevrouw B. Dat is mijn beroepsgeheim.

Wat zou je doen als een cliënt inzage wil in zijn dossier?

Ik laat de cliënt het dossier dan zien. Ik heb daarvoor geen geheimen. Het zijn de gegevens van de cliënt. Daar zie ik niet zo direct bezwaar tegen. Ik weet niet of daar een beleid voor is geformuleerd. Ik doe dat voornamelijk uit mezelf.

Wat doe je als een cliënt iets wil laten wijzigingen in zijn gegevens?

Ik zou eerst van de cliënt willen weten wat er fout aan is. In feite valt de cliënt dan over mijn formuleringen, want ik heb het erin gezet. Als hij het daar niet mee eens is, moet hij ook aangeven waarom hij het er niet mee eens is. Hij moet kunnen aantonen dat ik het fout had. Ik sta natuurlijk open voor eventuele wijzigingen. Anders heeft het ook geen zin om mensen inzage te geven in het dossier.

Wat zou je doen als een cliënt afschriften wil uit zijn dossier?

Ik geef de cliënt het afschrift uit zijn dossier mee.

Wat zou je doen als een cliënt je vraagt om zijn dossier of persoonsgegevens te verwijderen uit Regas?

Ik zou dan vragen naar de reden van de gevraagde verwijdering. Immers op het moment dat de gegevens ingevoerd werden, had hij of zij geen bezwaar. Afhankelijk van het antwoord, verwijder ik de gegevens. Als ik de gegevens zou verwijderen, zal ik wel wijzen op de gevolgen die dit heeft voor de cliënt met betrekking tot de hulp die wij bieden.

Wat zou je doen als een cliënt je vraagt om zijn persoonsgegevens niet meer te gebruiken?

Hiervoor zou ik ook eerst de reden willen weten. Ik wijs er dan wel op dat de hulpverlening door sociaal raadsliedenwerk voor de cliënt een stuk moeilijker wordt.

Heb jij je eigen inlogcode voor de computer en Regas?

Ja. Andere collega's zijn niet op de hoogte van mijn inlogcodes. Die hou ik voor mezelf. Als een collega van sociaal raadsliedenwerk zou vragen om in te loggen, doe ik dat wel. Ik vertrouw mijn collega's volledig. Stel dat iemand zijn gegevens vergeten is en diegene vraagt aan mij of die mijn inlogcodes mag gebruiken, heb ik daar geen enkel probleem mee. Ik ga ervan uit dat er een grote basis van vertrouwen onderling is dat ze daar geen misbruik van maken. Het is natuurlijk wel eenmalig. Ik zou de inlogcodes niet opschrijven zodat ze de volgende keer weer zouden kunnen inloggen. Ik vind dat het tot incidenten beperkt moet blijven. Anders krijg je vermenging. Stel dat ik mijn inloggegevens beschikbaar stel aan een paar collega's, heb ik daar niks meer over te zeggen. Als iemand dan in het dossier van een cliënt kijkt en de cliënt is het niet eens met de gegevens, heb ik niet de garantie dat ik dat destijds erin heb gezet.

Wat doe je als je bijvoorbeeld je inlogcodes of een USB-stick, met daarop gegevens van een cliënt, kwijtraakt?

Ik zou de wegen proberen te vinden om de eventuele nadelige effecten daarvan zo snel mogelijk te blokkeren. Als ik het merk, zou ik dat zo snel mogelijk doen. Ik zou nu nog niet weten hoe ik dat zou moeten doen. Ik zou daar echt even voor moeten informeren. Ik heb wel een vermoeden dat ik dan bij de ICT-afdeling zal moeten zijn.

Weet jij of Surplus Welzijn een privacyreglement heeft?

Dat weet ik niet. Ze zullen het vast hebben, maar ik heb er nog nooit in gekeken. Daar kan ik dus geen antwoord op geven.

Zou je het een toegevoegde waarden vinden als er een privacyreglement zou komen?

Nee. Ik weet, binnen hetgeen wat ik doe, wat ik wel en niet mag. Ik denk dat dat goed samenhangt met het Privacyreglement van Surplus Welzijn. Daarom hoeft het niet voor mij.

Hoe werkt een aanmelding van een nieuwe cliënt bij jou?

De cliënt kan zelf een aanmelding doen. De cliënt kan ook doorverwezen worden binnen Surplus Welzijn. Dit kan via de afdelingen sociaal raadsliedenwerk, budgetcoaching, maatschappelijk werk of schuldhulpverlening. De doorverwijzing kan ook komen van externe partijen. Voorbeelden van externe partijen zijn de gemeente en het Werkplein.

Afhankelijk van de situatie van de cliënt wordt er contact opgenomen met de cliënt vanuit het formulierenteam. Er wordt dan een afspraak met de cliënt gemaakt. Bij het huisbezoek gaat er vaak iemand mee van de organisatie of afdeling die de cliënt heeft doorverwezen. Dit voelt vertrouwd aan voor de cliënt.

Momenteel is er binnen het formulierenteam een splitsing van administratiewerkzaamheden en het huisbezoek. Dit is niet altijd zo geweest. Het werkt nu overzichtelijker. Dit geldt vooral voor de registraties, doorverwijzingen en het nieuwe samenwerken met Geld en Recht. Binnen het team is dit goed overlegd. Wel is het zo dat iedere vrijwilliger zowel op administratie als huisbezoek goed is ingewerkt. Invallen voor elkaar is altijd mogelijk.

Een andere vrijwilliger en ik doen de administratie, het kantoor, de verwerking, planning en registreren. De mensen die op huisbezoek gaan, proberen de cliënt te helpen met de hulpvraag. Als er geen verwijzing is, gaan er altijd twee medewerkers van het formulierenteam op huisbezoek. Dat is een stukje veiligheid. Je weet nooit wat je aantreft. Als het te heftig is, kunnen we beslissen om daar niet meer op huisbezoek te gaan. Dan plannen we een kantoorbezoek.

Er wordt bij de aanmelding een aanmeldingsformulier ingevuld. Als de cliënt mij belt, vul ik het in. Door het aanmeldingsformulier in te vullen, kan ik bepalen of de hulpvraag behoort tot het formulierenteam. We moeten goed kijken of de hulpvraag wel bij ons hoort.

Als er sprake is van een interne verwijzing, wordt soms ook het aanmeldingsformulier ingevuld. Dat gebeurt niet altijd. Op het aanmeldingsformulier wordt de naam, adres, postcode, geboortedatum, telefoonnummer en e-mail genoteerd. Het aanmeldingsformulier wordt ook geregistreerd in Regas. Sinds juli 2016 zijn we verplicht om alles te registreren. De huisbezoeken worden ook geregistreerd. Er wordt geregistreerd wat er tijdens het huisbezoek is gebeurd, of er een vervolgspraak is gemaakt, of er een doorverwijzing moet komen etc. Het wordt allemaal geregistreerd. Daarnaast houden wij een eigen Excel-bestand bij. Dat maakt het makkelijker om gegevens terug te zoeken als mensen bellen.

In Regas noteer ik de NAW-gegevens van de mensen, de manier van aanmelden en de gezinssituatie. Na een huisbezoek wordt er uitgebreider geregistreerd. Bij de aanmelding wordt de hulpvraag ook genoteerd. Na een huisbezoek wordt er veel uitgebreider ingegaan op de hulpvraag.

Wat doe je met de geregistreerde gegevens van een cliënt?

Ik doe er verder niks mee. De huisbezoekers en ik registreren het alleen. Wij sluiten hem dan af. Als mensen terugkomen, kunnen wij het altijd terugvinden. Wij registreren ook op papier. Daar zoeken we het eerder in terug. De contactgegevens van de cliënt zijn wel noodzakelijk. We nemen altijd telefonisch contact op met de cliënt. Dan kunnen we altijd kijken of een afspraak gemaakt kan worden. Het adres hebben wij nodig omdat wij ernaartoe moeten.

Weet een cliënt dat hij geregistreerd is in het systeem?

Ja. Bij de aanmelding heb ik de cliënt aan de telefoon. Ik zeg dan dat ik een aantal gegevens van hem nodig heb om in onze administratie te verwerken. Daardoor kunnen wij de cliënt altijd terugvinden. Meestal geeft de cliënt daar toestemming voor. Je kunt dat niet zomaar doen.

Ik vermeld gewoon dat ik een registratie moet maken voor onze administratie. Als mensen daar diep op ingaan en willen ze dat niet, zou ik het anoniem registreren. Een anonieme registratie heb ik alleen bij sociaal raadsliedenwerk meegemaakt. De mensen zijn blij dat je thuiskomt. Dat is al een inbreuk op de privacy. Je komt bij hun thuis. Wat je daar dan aantreft, is ook jouw privacy. Dat blijft binnen de muren.

Wat is in jouw ogen het doel van het registreren in Regas?

Ik denk dat ze willen zien hoeveel mensen daadwerkelijk gebruik hebben gemaakt van de hulp die Surplus Welzijn biedt. Dit denk ik omdat wij weleens combi-huisbezoeken doen. Hierbij gaan er twee mensen van verschillende afdelingen op huisbezoek. Ze moeten dit dan wel allebei registreren. Het mag niet een registratie worden. Als je de cliënt dan op zou zoeken, dan zou ik moeten kunnen zien dat hij bijvoorbeeld bij sociaal raadsliedenwerk, formulierenteam en budgetcoaching bekend is. Ik denk dat Surplus Welzijn dat wil omdat ze dan kunnen zien hoeveel bezoeken er zijn geweest. Ze kunnen dan bijhouden hoeveel mensen gebruik maken van de hulp.

Heb jij een beroepsgeheim?

Ik heb daar niet voor hoeven tekenen. Dat heb je wel natuurlijk. Je ziet en hoort namelijk bepaalde dingen. Ik ga daar niet mee naar buiten. Ik denk dat ik mijn vrijwilligerscontract erop na zou moeten lezen om te kijken of het daar in staat. Ik denk dat de mensen die hier werken of vrijwilligerswerk doen niet met de informatie van de cliënten naar buiten gaan treden.

Wat zou je doen als een cliënt inzage wil in zijn dossier?

Dan ga ik eerst met een leidinggevende overleggen. Dat heb ik nog nooit meegemaakt. Als in het Privacyreglement zou staan dat een cliënt daar recht op heeft, ben ik van mening dat je dat ook echt moet doen. Vandaar ook dat je een registratie ook keurig en zakelijk moet doen.

Wat doe je als een cliënt iets wil laten wijzigingen in zijn gegevens?

Daar zal ik eerst op doorvragen. Ik zou willen weten waarom hij dat wil. Als ik me daarin kan vinden, zou ik het doen. Ik zou wel met de cliënt overleggen dat het iets is wat hij eigenlijk wil en dat ik het anders zie. Ik zou er wel bijzetten dat dit op advies van de cliënt is.

Als wij een dossier sluiten, kijken wij daar niet meer in. Als, nadat het dossier gesloten is, cliënten weer contact opnemen met ons controleren wij wel of de contactgegevens nog kloppen. Tussendoor controleren wij het niet. Als het dossier gesloten is, kan je wel altijd nog wijzigingen aanbrengen. Het dossier kan ook altijd opgevraagd worden.

Wat zou je doen als een cliënt afschriften wil uit zijn dossier?

Ik zou dit eerst overleggen met een leidinggevende.

Wat zou je doen als een cliënt je vraagt om zijn dossier of persoonsgegevens te verwijderen uit Regas?

Ik zou dit eerst overleggen met een leidinggevende.

Wat zou je doen als een cliënt je vraagt om zijn persoonsgegevens niet meer te gebruiken?

Ik zou dit eerst overleggen met een leidinggevende.

Waar worden de papieren dossiers bewaard?

In deze kast. Het gaat dan in deze mappen en worden hier bewaard. Hier zit alles nog in vanaf 2014. Er is niet echt een richtlijn hoe lang het bewaard moet worden. Binnen het Formulierenteam is dat toch handig. Tijdens het huisbezoek is het niet handig om gebruik te maken van een computer of laptop. Op papier is dat veel handiger. Als de medewerkers terugkomen op het kantoor wordt het wel geregistreerd. Een huisbezoek is toch anders dan een kantoorbezoek bij sociaal raadsliedenwerk. Die kast wordt altijd aan het eind van de dag afgesloten met een sleutel. Altijd. Hier ligt nogal wat informatie. Dat is ook de reden dat ik de deur altijd op slot doe als ik weg ga.

Heb jij je eigen inlogcode voor de computer en Regas?

Ja. Als het nodig is, dan mag iemand wel gebruik maken van mijn code. In principe is die voor mezelf. Zeker mijn inlogcode voor de computer. Ik leen het eigenlijk nooit uit. Het kan wel is voorkomen, dan zou ik hem zelf intypen. Mijn inlogcodes voor Regas vind ik anders. Ik heb natuurlijk ook mijn eigen stukken opgeslagen op mijn computer. Als iemand niet in Regas kan registreren, wil ik die codes best opschrijven.

Wat doe je als je bijvoorbeeld je inlogcodes of een USB-stick, met daarop gegevens van een cliënt, kwijtraakt?

Dat zou ik melden bij een leidinggevende. De dossiers mogen ook niet mee naar huis genomen worden.

Weet jij of Surplus Welzijn een privacyreglement heeft?

Ik heb het zelf nog nooit gezien, maar ik ga ervan uit dat ze het hebben.

Zou je het een toegevoegde waarden vinden als er een privacyreglement zou komen?

Absoluut. Ik vind dat het moet als je met andere mensen of bedrijfsgegevens te maken hebt. Ik vind dat je als hulpverlener integer moet kunnen zijn en daarbij geholpen moet worden door een organisatie. Als cliënt moet je er zeker van zijn dat de gegevens goed terecht komen.

Hoe werkt een aanmelding van een nieuwe cliënt bij jou?

Dat gaat via de coördinator. Sinds vandaag ben ik dat ook zelf. Dat gaat ook via de woonstichting, de gemeente of door interne collega's wordt het op een soort centraal punt gemeld. Het is eigenlijk altijd zo gegaan dat de cliënten worden doorgezet naar een beschikbare budgetcoach. Dat was niet helemaal de bedoeling. Nu neemt de coördinator eerst contact op met de cliënt. Er wordt dan geïnventariseerd wat de hulpvraag is. Daarna wordt, met toestemming van de cliënt, het telefoonnummer van de cliënt doorgegeven aan een budgetcoach. Zij kunnen dan contact opnemen met een cliënt.

De gegevens die ik in Regas noteer, vraag ik aan de cliënt of krijg ik van een intern of externe hulpverlener. Ik registreer het traject. Ik vermeld daar het intakegesprek met alle algemene informatie, waar het probleem zit, hoe we dat aan gaan pakken en de eerste afspraken die we hebben gemaakt. Daarna maak ik regelmatig een update.

Wat doe je met de geregistreerde gegevens van een cliënt?

Die zet ik op papier en vermeld ik in Regas. Verder eigenlijk niks. Ik doe het liefste alles via de mail. Het komt weleens voor dat ik telefonisch contact opneem met de cliënt. Dat zijn echt uitzonderingen.

Weet een cliënt dat hij geregistreerd is in het systeem?

Ik geef dat niet expliciet zo door.

Wat is in jouw ogen het doel van het registreren in Regas?

Je kan zo altijd terug kan zoeken wat je hebt gedaan. Als er dan een discussie zou ontstaan, weet je dan wat je gedaan hebt. Hierdoor kun je jezelf een beetje indekken. Ook kunnen collega's terugvinden wat er precies is gedaan en gezegd. Ook in het kader van management is het ook handig. Het is dan voornamelijk van belang dat je iets opschrijft. Zij kunnen dan eruit filteren hoe lang het traject heeft geduurd.

Heb jij een beroepsgeheim?

Ja. Dat staat in mijn vrijwilligerscontract.

Wat zou je doen als een cliënt inzage wil in zijn dossier?

Wat mij betreft moet dat gewoon kunnen. Als een cliënt dat wil, zou ik het ook afdrukken. Het gaat namelijk om hem of haar. Als je iets registreert, moet je wel een bepaalde professionaliteit verwachten. Als hulpverlener moet je zorgen voor een professioneel en duidelijk verslag. Eigenlijk is het een herhaling van wat je hebt gezegd. Zo zou het in ieder geval moeten zijn.

Wat doe je als een cliënt iets wil laten wijzigingen in zijn gegevens?

Dat ligt aan het feit wat hij wil wijzigen. Als het bijvoorbeeld gaat om een telefoonnummer, is dat een slordigheid geweest van mij. Als het om gespreksinhoudelijke zaken gaat, dan zou ik

wel bij mijn eigen standpunt blijven. Dat wordt dan een soort getouwtrek. Ik probeer dat voornamelijk te voorkomen doordat ik registreer. Dat je in ieder geval iets hebt vastgelegd.

Ik controleer ook wel of de gegevens nog kloppen. Wel alleen als daar aanleiding toe zou bestaan. Meestal zijn dat trajecten die langere tijd lopen. Je komt bij mensen thuis. Als ze dan gaan verhuizen, ben je waarschijnlijk een van de eerste die het weet. Heel veel communicatie gaat via de mail. Aan het einde van het traject houdt het op. Dan heb je de gegevens van de cliënt niet meer nodig.

Wat zou je doen als een cliënt afschriften wil uit zijn dossier?

Die zou ik gewoon geven. Er zouden in een dossier geen geheimen voor de cliënt moeten staan. Daarnaast ga ik ervan uit dat iedereen integer, professioneel en objectief registreert. Het zou geen probleem mogen zijn om een dossier aan een cliënt te geven.

Wat zou je doen als een cliënt je vraagt om zijn dossier of persoonsgegevens te verwijderen uit Regas?

Als een dossier gesloten is, kan ik me voorstellen dat een cliënt niet meer in het bestand wil staan. Net als bij het opzeggen van je verzekering of het abonnement van je krant. Al weet ik persoonlijk niet in hoeverre Surplus Welzijn een bewaarplicht heeft. Dat zou ik eerst even navragen. Ik zou ook aangeven aan de cliënt dat het goed kan zijn dat zijn/haar gegevens (voorlopig) bewaard blijven. Als de cliënt dan in de toekomst terugkomt, kan er altijd in het oude dossier worden gekeken hoe de zaken toen liepen. Er komen natuurlijk ook hele heftige dingen voorbij zoals huiselijk geweld, psychische stoornissen en dergelijke. Dan is het belangrijk om een compleet beeld of dossier te houden.

Wat zou je doen als een cliënt je vraagt om zijn persoonsgegevens niet meer te gebruiken?

Die zou ik dan ook niet meer gebruiken. Ik zou die alleen gebruiken als daar aanleiding toe is, zoals in de bovenstaande situaties. Sowieso heb ik genoeg andere dingen te doen dan oude dossiers na te lezen voor de lol of iets dergelijks.

Heb jij je eigen inlogcode voor de computer en Regas?

Ja. Die codes deel ik ook niet met anderen. Ik hou de codes voor mezelf. Als iemand geen codes bij zich heeft, mag diegene toch op mijn account als ik er naast zit. Diegene mag dan wel in mijn account werken als ik erbij ben. Daar heb ik geen probleem mee. Ik zou mijn inlogcodes niet geven door ze bijvoorbeeld voor een collega op papier te zetten.

Wat doe je als je bijvoorbeeld je inlogcodes of een USB-stick, met daarop gegevens van een cliënt, kwijtraakt?

Ik weet het eigenlijk niet. Ik zou het wel aan de cliënten melden. Ik heb eigenlijk niks van mensen zo op mijn eigen computer staan. In mijn geval zou dit niet voorkomen. Ik zet alles in Regas. Als ik iets inscan, zet ik dat meteen in Regas. Ik moet er niet aan denken dat zoiets zou gebeuren.

Weet jij of Surplus Welzijn een privacyreglement heeft?

Ja dat hebben ze. Ik heb het zelf nog nooit gezien en weet ook niet wat daar in staat.

Hoe werkt een aanmelding van een nieuwe cliënt bij jou?

De aanmelding gaat via het maatschappelijk werk, de woonstichting of het Werkplein. Dan vraagt een van de coördinatoren van de vrijwillige budgetcoaches of er nog plek is. Ze plaatsen ook weleens cliënten bij budgetcoaches waarvan ze denken dat die goed bij elkaar passen. Dan krijg ik die aanmelding en de gegevens van die cliënt. Bij die aanmelding krijg ik ook vaak een korte omschrijving van wat er aan de hand is en wat die persoon nodig heeft. Ik krijg zijn telefoonnummer, adres en geboortedatum. Dit gebeurt alleen maar als die gegevens beschikbaar zijn. Dan neem ik contact op met die cliënt. Ik geef dan aan dat ik van de budgetcoaching ben en dat er gevraagd is om een stukje begeleiding en advies. Ik plan dan een kennismakingsgesprek. Zodra ik het eerste gesprek heb gehad, geef ik dit aan in Regas. In Regas moet je namelijk bepaalde velden invullen. Dan kun je ook aanklikken of je op huisbezoek bent geweest, een evaluatiegesprek heeft plaatsgevonden of korte memo's. Daarin kun je onder andere zetten wat er is besproken, wat het doel is of wat de cliënt wel of niet heeft gedaan. Dan kunnen andere mensen, bijvoorbeeld het maatschappelijk werk of budgetcoaching inloggen en kijken wat ik aan het doen ben met die cliënt.

Ik vul alleen de verplichte velden in Regas in. Dat zijn de naam, adres en geboortedatum.

Wat doe je met de geregistreerde gegevens van een cliënt?

Ik doe er verder niks mee. Ik zet het er voor mezelf in. Ik vermeld ook de voortgang van het gesprek en hoe het zich ontwikkelt. We moeten punten geven hoe het in het begin was en dan ga je op huisbezoek. Dan ga je die mensen beoordelen of ze wat doen met de punten die zijn opgesteld. Er wordt ook gekeken of ze de afspraken nakomen. Dat zet ik allemaal kort in het verslag. In het verslag noem ik altijd globaal alle dingen. Ik treed nooit in detail. Ik zet het budgetplan er nooit in. Dat is iets tussen mij en cliënt. Ik heb ook geen papieren dossiers. Persoonlijke informatie van een cliënt hoef ik niet te hebben. Ik controleer niet of de contactgegevens nog kloppen. Het traject duurt maximaal een halfjaar. Als die cliënt bijvoorbeeld verhuist, zou ik dat moeten weten. Ik probeer mensen het zo snel mogelijk zelf te laten doen. Daarom duurt het traject ook niet zo lang.

Weet een cliënt dat hij geregistreerd is in het systeem?

Nee. Dat geef ik niet aan. Dat is iets voor Surplus Welzijn. Ik weet ook niet of we dat moeten zeggen. Het is misschien wel handig dat we aan de cliënten doorgeven dat ze geregistreerd worden in het systeem. Zij weten dat dan voortaan. We kunnen dan aan de cliënt vertellen dat wij een verslag maken van het gesprek voor alle samenwerkende partijen. Ze komen hier natuurlijk wel in de computer te staan. Dat is niet specifiek tegen ons gezegd dat we dat tegen de cliënt moeten zeggen. Ik heb dat nog nooit gedaan.

Wat is in jouw ogen het doel van het registreren in Regas?

Surplus Welzijn krijgt subsidie van de gemeente. Dan heeft het er mee te maken dat ze cijfers moeten aanleveren aan de gemeente Etten-Leur waaruit blijkt dat ze zoveel cliënten hebben geholpen. Daar zijn die gegevens voor.

In sommige gevallen heeft het maatschappelijk werk een machtiging zodat zij het traject van die cliënt kunnen volgen. Zij kunnen dan volgen wat ik dan doe. Ik denk wel dat het voornamelijk voor de cijfers is.

Heb jij een beroepsgeheim?

Ja. In ons contract dat wij hebben getekend bij Surplus staat een geheimhoudingsplicht. Wij tekenen allemaal een vrijwilligersovereenkomst. Ik heb er twee. Een voor sociaal raadsliedenwerk en een voor budgetcoaching. Daar staat dat in.

Wat zou je doen als een cliënt inzage wil in zijn dossier?

Van mij mag een cliënt dat zien. Ik heb die vraag nog nooit gehad omdat de cliënten niet weten dat ik ze in het systeem zet. Ik zou het ook wel voor ze willen printen. Het is hun informatie.

Wat doe je als een cliënt iets wil laten wijzigingen in zijn gegevens?

Ik zou daarover in gesprek gaan waarom er dingen moeten worden aangepast. Het zijn de gegevens van de cliënt. Ik maak een samenvatting van ons gesprek en probeer dat zo goed mogelijk te doen. Als er dingen verkeerd in staan, is het geen juiste benadering. Ik pas het dan aan. Het is gericht op de cliënt en niet op mij.

Wat zou je doen als een cliënt afschriften wil uit zijn dossier?

Ik zou eerlijk gezegd niet weten hoe dat moet. Ik zal dit moeten navragen aan Regas of een leidinggevende. Ik hoop dat zij mij kunnen vertellen hoe dit moet.

Wat zou je doen als een cliënt je vraagt om zijn dossier of persoonsgegevens te verwijderen uit Regas?

Ik zou wel meewerken aan een verzoek van een cliënt.

Wat zou je doen als een cliënt je vraagt om zijn persoonsgegevens niet meer te gebruiken?

Ik vind dat geen probleem. Het is dat we de cliënt moeten registreren in verband met de subsidie. Ook moeten wij een soort target halen.

Heb jij je eigen inlogcode voor de computer en Regas?

Ja. Die deel ik niet met anderen.

Wat doe je als je bijvoorbeeld je inlogcodes of een USB-stick, met daarop gegevens van een cliënt, kwijtraakt?

Dat gebeurt niet.

Weet jij of Surplus Welzijn een privacyreglement heeft?

Ja, dat hebben ze. Ik heb dat ook gezien. Ik kan het niet reproduceren. Ik verwacht dat het in het mapje kwaliteit staat. Als je de zoekfunctie gebruikt, moet het voorbij komen. Ik moet voor mijn werk vertrouwen dat er een convenant is. Ik weet dan inhoudelijk niet precies wat er allemaal in staat.

Hoe werkt een aanmelding van een nieuwe cliënt bij jou?

Ik zou het liefst zelf de informatie van de cliënt ontvangen. Het begint met de cliënt die zelfstandig de gegevens aanlevert. Die kan op een spreekuur komen of die kan bellen. Ik ga ervan uit dat ik degene aan de telefoon heb die hij zegt dat hij is. Via internet kunnen mensen zich presenteren. Ik ga er met goed vertrouwen vanuit. Sommige cliënten worden ook naar ons doorverwezen. De NAW-gegevens en een bijpassend verhaal worden dan verstrekt.

Ik vul al de gegevens in op de persoonskaart. Alle gegevens die ik voor handen heb. Als ik bijvoorbeeld het burgerservicenummer heb, vul ik het in. Ik ga daar niet expliciet naar vragen. Verder vul ik de verplichte velden, het e-mailadres en de huisarts in. De huisarts wordt gevraagd omdat dat een belangrijke samenwerkingspartner is.

Wat doe je met de geregistreerde gegevens van een cliënt?

Ik weet dat er een ontwikkeling gaande is dat we alleen het hoogstnoodzakelijke moeten registreren. Het wordt ook wel gebruikt voor gespreksverslagen, trajectontwikkeling en het verzamelen van informatie. Dat zal gaan veranderen. Er zal meer transparantie naar de cliënt worden verwacht. Dan is het wel van belang dat de gegevens niet uit de context worden gehaald.

Weet een cliënt dat hij geregistreerd is in het systeem?

In het verleden was dat veel beter georganiseerd. Dat zat hem in het feit dat elke aanmelding of aanmelding ook vergezeld werd met een 'PR-enveloppe'. Dat was een verwijzing naar het klachtenreglement en naar het feit dat we registreerden. In de loop van de tijd is dit uit het werkproces gevallen. Daardoor werd een cliënt gewezen op de werkwijze. In het begin zaten er ook een toestemmingsformulieren in. Die zijn er later uitgehaald. Mensen konden daar ook verkeerde dingen mee doen.

Ik denk dat collega's cliënten wisselend informeren over de registratie. Ik denk dat niet elke maatschappelijk werker dat format hanteert. Ik doe het niet meer. Mijn cliënten weten niet dat ze in het systeem staan. Ik vertel het hem of haar niet. Ik schrijf het wel op. Ik refereer wel elk gesprek terug naar het registratiesysteem. Ik zal, daar waar mogelijk, ook laten zien wat er geregistreerd is. Dat doe ik dan wel.

Ik vraag ook niet expliciet naar het feit of er nog dingen zijn gewijzigd in zijn contactgegevens.

Wat is in jouw ogen het doel van het registreren in Regas?

Een zodanige back-up van het proces of problematiek-notering die bruikbaar is voor de ondersteuning van de cliënt. Dat geldt voor nu maar ook voor de toekomst. Stel dat iemand tien keer met dezelfde vraag komt en ook tien keer hetzelfde antwoord krijgt, moet je na gaan denken of het antwoord past bij de vraag of andersom. Daar is het dossier voornamelijk voor. Niet voor bijvoorbeeld marktonderzoek. Wel om bijvoorbeeld trends in wijken te kunnen signaleren.

Heb jij een beroepsgeheim?

Ja. Daar heb ik niks voor getekend. Dat is lange tijd gehangen aan het beroepsprofiel voor maatschappelijk werkers. Er was een beroepsvereniging die niet helemaal van de grond af is gekomen, maar er zijn nog wel restanten. Dat is een formalisering van het beroepsgeheim. Dat is wel afhankelijk van de idealen van de individuele werknemer. Dat is meer een morele code. Ik ben eenentwintig jaar in dienst dus ik zou niet weten of dit in mijn contract staat. Ik ben in de loop der jaren wel opgeschoven in het uitwisselen van informatie. Vroeger werkte ik zelf persoonlijk nog niet eens mee aan een interview op straat. Toen was ik heel erg bezig met waar de informatie voor gebruikt zou worden. Dat ga ik ook niet van mijn cliënten verwachten. Totdat ik moest concluderen dat dat naast een principiële stelling ook een starre stelling is. Het is toch wel handig om bepaalde zaken in vertrouwen informatie kunt uitwisselen.

Wat zou je doen als een cliënt inzage wil in zijn dossier?

Ik weet dat er vroeger werd aangegeven dat dat mogelijk is. Het is zelfs een verplichting. Ik presenteer niet meteen wat ik geregistreerd heb. Ik streef ernaar om mijn dossiers op orde te hebben. Er zit wel een element van uitwerking in. De cliënt kan de gegevens op een verkeerde manier interpreteren. Ik ben daar voorzichtig mee. Er dient een onderscheid te zijn tussen registratie en werkaantekeningen.

Wat doe je als een cliënt iets wil laten wijzigen in zijn gegevens?

Dat gaat dan in samenspraak met een leidinggevende. Laatst vroeg nog een cliënt, in samenspraak met zijn begeleider, of ik zijn gegevens wilde wissen. Ik heb gehoor gegeven aan zijn verzoek. Ik heb de naam geanonimiseerd. Dat heb ik niet vermeld aan de cliënt.

Wat zou je doen als een cliënt afschriften wil uit zijn dossier?

Ik ben van mening dat een cliënt recht heeft op afschriften uit zijn dossier. Ik zou dit wel overleggen met mijn leidinggevende.

Wat zou je doen als een cliënt je vraagt om zijn dossier of persoonsgegevens te verwijderen uit Regas?

Ik ben van mening dat een cliënt hier recht op heeft. Ook dit zou ik wel eerst even bespreken met mijn leidinggevende.

Wat zou je doen als een cliënt je vraagt om zijn persoonsgegevens niet meer te gebruiken?

Hiervoor geldt hetzelfde als de vorige vraag.

Heb jij je eigen inlogcode voor de computer en Regas?

Ja. Die deel ik niet met anderen. Binnen het team werd er gevraagd om inlogcodes van de computer en Regas te delen. Er werden praktische voordelen genoemd. Ik had een tegenargument. Mijn collega's kunnen in Regas. Het is dan onlogisch om mijn code van Regas te geven. Ze kunnen niet in mijn computeraccount. Daar werd ook om gevraagd. Als alles inzichtelijk is, dan wordt hetgeen wat ik ga bewaren anders. Dan kom ik in de problemen met mijn eigen privacy.

Wat doe je als je bijvoorbeeld je inlogcodes of een USB-stick, met daarop gegevens van een cliënt, kwijtraakt?

Dat zou ik melden bij mijn baas en vooral ook aangifte doen. Bij mijn leidinggevende zou ik dat melden. Ik denk dat daar geen beleid voor is opgesteld. We hebben ook een ICT-afdeling die dat probeert te voorkomen. Je kan bijvoorbeeld niks opslaan op een USB-stick.

Weet jij of Surplus Welzijn een privacyreglement heeft?

Ik weet niet of dat er is. Het is mij ook niet bekend waar ik dat zou kunnen vinden. Ik hou mezelf aan mijn eigen privacywetgeving die bij mijn baan hoort. Ik hou mij aan de beroepscode voor maatschappelijk werkers. Ik ben niet op de hoogte van de interne privacyregels. Ik kan het me niet herinneren dat ik dat ooit gezien heb. Misschien heb ik het wel gezien, maar dan is dat heel lang geleden.

Zou je het een toegevoegde waarde vinden als er een privacyreglement zou komen?

Ja, ik denk dat dat een hele goede zaak is. Dan kan ik het altijd doornemen. Het voelt dan wel als steun vanuit mijn organisatie. Ik kan dan ergens op terugvallen. Ik zou het slim vinden als ze bijvoorbeeld één keer per jaar het reglement rondmailen. Of dat er aangegeven wordt dat het reglement is opgefrist. Het zou goed kunnen dat het ergens bij ons op de harde schijf staat. Ik heb daar nog nooit naar gezocht.

Hoe werkt een aanmelding van een nieuwe cliënt bij jou?

Een cliënt komt bij ons op het spreekuur met een probleem. Die vertelt zijn probleem. Ik kijk dan of hij bij ons aan het goede adres is. Als een cliënt bijvoorbeeld aangeeft dat hij zo diep in de problemen zit dat hij erover nadenkt om uit het leven te stappen (en al plannen daarvoor heeft), maak ik een inschatting of het heel dreigend is. Dan vertel ik aan de cliënt waarom ik bijvoorbeeld met de huisarts wil overleggen. Dan kan een huisarts ook oordelen of er bijvoorbeeld een crisisdienst van de GGZ ingeschakeld moet worden. Als ik bijvoorbeeld ga overleggen met de huisarts vertel ik dat wel aan de cliënt. In sommige gevallen mag ik mijn beroepsgeheim aan de kant zetten. Dat doe ik bijvoorbeeld in dit soort gevallen. Dat doe ik echt alleen als het heel ernstig is. Ik vertel het wel altijd aan de cliënt. Als de cliënt het er dan niet mee eens is, kan die bijvoorbeeld een rechtszaak beginnen. In die gevallen kan ik altijd uitleggen dat er sprake is van een levensbedreigende situatie en dan ga ik dat melden. Ik kan het dan verantwoorden.

Als ik me zorgen maak om een cliënt en het is niet levensbedreigend, dan kan ik bijvoorbeeld opvoedingsondersteuning aanbieden. Als een cliënt dat dan niet wil, houdt het op.

Ik registreer alles in Regas. Ieder telefonisch contact en ieder gesprek. Ik registreer alle NAW-gegevens. Het burgerservicenummer registreer ik meestal niet. Als je het later nodig hebt, voor zaken die ik moet regelen, registreer ik het daarna wel. Dan vraag ik het ook. Ik zet in het dossier wel hele persoonlijke dingen in. Wat mensen mij in vertrouwen vertellen, registreer ik in Regas.

Wat doe je met de geregistreerde gegevens van een cliënt?

De aantekeningen die ik maak tijdens een gesprek vernietig ik in de versnipperaar nadat ik ze heb geregistreerd in Regas. Tot die tijd bewaar ik ze in een map achter slot en grendel in een afgesloten dossierkast in een afgesloten kantoor.

Weet een cliënt dat hij geregistreerd is in het systeem?

Ja. Ik zeg altijd tijdens de aanmelding dat ik een dossier ga aanmaken in het systeem. Meestal vragen mensen daar niet eens op door. De meeste mensen vinden het logisch. De mensen gaan ervan uit dat het allemaal veilig is en dat het goed beveiligd is. Soms hebben mensen daar vragen over en dan leg ik het uit.

Wat is in jouw ogen het doel van het registreren in Regas?

Ik moet wel registreren. Ik werk procesmatig met cliënten. Ik wil in ieder geval bijhouden welke stappen de cliënt heeft gemaakt. Ik vermeld dan of de cliënt zijn huiswerk heeft

gemaakt en welke omstandigheden er zijn. Ik kan dat niet van dertig gezinnen bijhouden. Dat is ook ter bevordering van het proces van de cliënt.

Als een cliënt niet geregistreerd wil worden, zal die op zoek moeten naar een andere hulpverlener. Als ik bijvoorbeeld ziek word, moet er contact opgenomen kunnen worden met de cliënt om dat door te kunnen geven. Het is noodzakelijk om het hulpverleningstraject goed te laten verlopen.

Ik heb ook wel papieren aantekeningen. Die worden in een kast bewaard. Die kast gaat ook op slot. Als ik deze kamer verlaat, gaat de kast en deze kamer op slot.

Heb jij een beroepsgeheim?

Toen ik aan de opleiding begon, heb ik de beroepscode van maatschappelijk werk gekregen. Daar staat ook in de geheimhoudingsplicht in. Er is ook tuchtrecht. Dus als je privacywetgeving overtreedt, kan een cliënt je aanklagen. Dan moet je voor de tuchtcommissie verschijnen. Dan kan er ook een sanctie worden opgelegd.

In mijn geheimhoudingsplicht zit wel beweging. We hebben namelijk ook een meldcode voor bijvoorbeeld situaties dat wij constateren dat kinderen verwaarloosd worden. Dan hebben wij de plicht om dat te melden aan Veilig Thuis. Die zijn er voor huiselijk geweld en de kindbescherming.

Wij hebben ook de plicht om dat bespreekbaar te maken met de ouders. We gaan dan bespreken hoe het komt dat een kind bijvoorbeeld blauwe plekken heeft. Wij bieden de ouders ook hulp aan. Als ze de hulp dan accepteren, maak ik de melding niet. Behalve als ouders niet bereid zijn om mee te werken.

Het komt ook weleens voor dat een bedrijfsarts belt. Die vraagt dan of een cliënt gesprekken voert met mij. Als een cliënt tegen mij heeft gezegd dat de bedrijfsarts belt, bespreek ik eerst met de cliënt wat ik wel en niet ga vertellen tegen die arts. Ik weet heel veel over een cliënt. We maken dan bespreekbaar wat wel en niet wordt verteld. Een cliënt geeft dan toestemming door een toestemmingsformulier in te vullen. De cliënt moet dan zijn naam en handtekening opschrijven. Ik schrijf de naam van de organisatie en de bedrijfsarts op. De cliënt geeft dan toestemming door het zetten van zijn handtekening. Dan pas mag ik met een derden overleggen. Met een huisarts is het vaak mondeling. Als ik mondeling toestemming heb, is het ook goed. In principe blijft alles wat een cliënt mij vertelt binnen deze vier muren.

Wat zou je doen als een cliënt inzage wil in zijn dossier?

We hebben daar binnen Surplus Welzijn regels voor. Die zullen wel ergens op papier staan. De regel van Surplus Welzijn is dat de mensen een afspraak maken met mijn leidinggevende. De cliënten doen dan een officiële aanvraag. Er wordt door de leidinggevende gecontroleerd waarom de cliënt inzage wil. Vervolgens wordt er dan een afspraak gemaakt. De cliënt kan dan, samen met de leidinggevende of de desbetreffende hulpverlener, het dossier inzien. Het dossier wordt dan doorgenomen.

Wat doe je als een cliënt iets wil laten wijzigingen in zijn gegevens?

Daar zullen we dan over in overleg gaan. Als een cliënt aangeeft dat hij bepaalde dingen niet in zijn dossier wil hebben, zou ik daar zelf niet zoveel moeite mee hebben. Als een cliënt wil dat zijn dossier vernietigd wordt, zou ik daar geen probleem mee hebben. Dat zou ik wel eerst met mijn leidinggevende bespreken. Iedere situatie is dan ook anders.

Wat zou je doen als een cliënt afschriften wil uit zijn dossier?

Ik geef geen afschriften mee van het dossier. Ik geef, als dat nodig is, wel een brief mee waarin ik heb beschreven van wanneer tot wanneer de persoon in begeleiding is geweest en

in algemene termen welke problematiek er besproken is. Dit vermeld ik dan op een papier met het logo van Surplus Welzijn.

Wat zou je doen als een cliënt je vraagt om zijn dossier of persoonsgegevens te verwijderen uit Regas?

Ik zal de cliënt, met zijn verzoek, doorverwijzen naar mijn leidinggevende. Daar moet zij een beslissing over nemen.

Wat zou je doen als een cliënt je vraagt om zijn persoonsgegevens niet meer te gebruiken?

Ook dit verzoek zou ik voorleggen aan mijn leidinggevende. In principe gebruiken wij gegevens van de cliënt nooit als daarvoor geen toestemming is gegeven.

Heb jij een eigen inlogcode voor de computer en Regas?

Ja. Die deel ik niet met anderen. Er werd laatst wel aan ons gevraagd om die te delen. Toen heb ik gezegd dat ik dat absoluut niet wilde. In mijn agenda staan mijn cliënten. Dat is mijn caseload. Stel dat als er iets ergs gebeurt met mij dan zien zij welke cliënten ik in mijn agenda heb staan. Mijn collega's kunnen dan contact opnemen met die cliënten. Eventueel zelfs afbellen of overnemen.

Wat doe je als je bijvoorbeeld je inlogcodes of een USB-stick, met daarop gegevens van een cliënt, kwijtraakt?

Dan raak ik wel in paniek. Ik zou het meteen melden. Ik zou mijn leidinggevende om hulp vragen. Ik neem aan dat je dan bij de politie aangifte moet doen van diefstal. Daar zullen ook best protocollen voor zijn.

Bijlage 9. Interview met een functioneel applicatie beheerder

Heeft Surplus Welzijn een bewerkingsovereenkomst met Regas?

Surplus is breed aan het kijken hoe ze met de wet- en regelgeving om moeten gaan. In de regio zit het REN⁵. Dat is een stichting die samen wil werken met alle zorgorganisaties in de regio. In het REN zijn ze nu bezig om een RPVP⁶ op te stellen. Dat is een soort overeenkomst met alle organisaties in de regio en daar van uit wordt dus met third parties gewerkt. Daar zijn ze al een eind in, maar dat is nog niet concreet. We hebben dus wel een overeenstemming met Regas en allerlei andere leveranciers van systemen over het stukje bewerken. Een echte daadwerkelijke bewerkingsovereenkomst hebben we nog niet met Regas. Er is nu wel een overeenkomst met Regas, maar het mag niet echt een bewerkingsovereenkomst genoemd worden. Er is wel een intentie tot het opstellen van een bewerkingsovereenkomst. Ik heb dit maar vanaf de zijlijnen meegemaakt. Ik kan je daarom niet inhoudelijk vertellen wat het verschil is tussen de bewerkingsovereenkomst en de huidige overeenkomst. Ik kan je daarom ook niet vertellen wat er tot stand gaat komen. Daar is de afdelingsmanager meer mee bezig dan dat ik daar mee bezig ben. Ook de staffunctionaris van de Raad van Bestuur heeft dit in haar portefeuille en is dit breed aan het bekijken wat er gedaan moet worden. Er is dus ook een masterplan opgesteld voor de informatiebeveiliging.

Is er een instructie opgesteld hoe medewerkers om dienen te gaan met het verwerken van persoonsgegevens in Regas?

Nee, er is daarvoor geen handleiding. Er zijn wel een aantal snelkaarten gemaakt. In het afgelopen jaar is de startpagina van Regas aangepast. Daarom zijn er wel een aantal snelkaarten geschreven. De instructie vindt veelal op de afdeling zelf plaats of door middel van opfriscursussen. Dat is dan mondelinge uitleg van het systeem.

Hoe wordt er bepaald welke gegevens er in Regas geregistreerd worden?

Voordat er in Regas iets gebouwd wordt waarop geregistreerd kan worden, wordt het eerst op papier uitgeschreven. Er wordt dan gekeken welke gegevens er worden verwerkt of er nodig zijn om de hulpverlening te kunnen doen en wat de uiteindelijke output is die Surplus wenst. Dat wordt door een kwaliteitsmedewerker op papier geschreven. Het komt ook in het kwaliteitshandboek te staan. Dat document wordt door het managementteam van Welzijn goedgekeurd. Aan de hand daarvan bouwt de applicatiebeheerder dat in Regas. Zo is dat nu voor het sociaal raadsliedenwerk door mijn voorganger besproken met het managementteam. Hij heeft dat gebouwd.

Waarom moet je bij het aanmaken van een handeling nog extra informatie invullen (bijvoorbeeld etnische achtergrond)?

In Regas heb je twee mogelijkheden. Je kan een casus aanmaken en je kan een autonoom element plaatsen. Bij het maatschappelijk werk gebruiken ze casussen en daar wordt een casus gestart met daarin een aantal formulieren. Bij het sociaal raadsliedenwerk wordt steeds hetzelfde element geplaatst, aan de achterkant om managementinformatie te genereren. Bij het maatschappelijk werk kunnen de ingevulde formulieren gematcht worden met de persoonskaart, maar voor de autonome elementen is dat een stuk lastiger. Alle managementinformatie die Surplus naar hun stakeholders (in dit geval de gemeente) moet overleggen over de werkzaamheden die worden verricht. Die worden gebaseerd op alle velden die op dat formulier worden ingevuld. De gemeente wil dus weten welke etnische achtergrond de cliënten van Surplus hebben en wat voor inkomen ze hebben. Al die vragen moet je dus wel registreren, wil je ze aan de achterkant kunnen verantwoorden. Vandaar dat die vragen zijn opgenomen in dat formulier. Elk formulier wordt als apart element gezien. Je koppelt het wel aan een klant, maar die koppeling kun je aan de achterkant niet aan de

⁵ Regionaal Elektronisch Netwerk West-Brabant.

⁶ Regionaal Platform Verwerking Patiëntgegevens.

klantkaart koppelen. Dus op de klantkaart vul je niet in wat bijvoorbeeld de hoogte van het inkomen is en de gezinssamenstelling. Vandaar komt die telkens per formulier terug. Je zou heel de werkwijze ook aan kunnen passen. Daarmee ga je naar een casus toe. Dan maak je eenmalig een klantkaart aan. Bij die klant start je een casus en telkens als die bij het sociaal raadsliedenwerk komt, vul je een formulier in met de problemen die op dat moment bij de cliënt spelen. Dan vul je dus aan het begin van die casus een algemener formulier in met de gevraagde gegevens.

Hoe lang worden de gegevens in Regas bewaard?

Volgens mij worden die oneindig bewaard. Ik weet wel dat er een bewaartermijn is voor bepaalde gegevens. Ik weet niet welke afspraken daar binnen Surplus over zijn. Voor zover ik weet, blijven ze daar oneindig in totdat je ze zelfstandig verwijderd.

Zijn verwijderde dossiers/gegevens nog te achterhalen?

Ja. Dat is wel heel lastig, maar het is nog te achterhalen. Er blijven back-ups en dergelijke beschikbaar.

Is het mogelijk om een uitdraai te maken van de gegevens in Regas?

Ja dat is technisch mogelijk. Als het goed is, kunnen alle elementen die geplaatst worden, geprint worden.

Hoe werkt het als de organisatie wil dat gegevens worden overgedragen aan een andere organisatie?

Nee dat is niet mogelijk. In meerdere lagen niet. Het dossier wat je hier opbouwt, is het werkdossier van Surplus. Het is dan nog even de vraag of dat het dossier van de klant is of van Surplus. Daar durf ik nu nog even geen antwoord op te geven. Je moet je afvragen of je de gegevens wil delen met een andere partij. Wij hebben een specifieke inrichting in Regas zitten. Een andere organisatie, waar de gegevens naar toe gaan, gebruikt waarschijnlijk geen Regas. Daardoor kunnen zij sowieso niks met die data. Als die organisatie wel Regas gebruikt, moet de inrichting een op een overkomen, willen ze iets met die data. Ze hebben dan veel meer aan een uitgeprint dossier dan de ruwe data uit de database.

Wordt er een register bijgehouden wie bijvoorbeeld welke handelingen heeft verricht?

Ja. Dat is voor mij niet simpel op te roepen, maar er is inderdaad wel een hele log met tracking wie wat doet in Regas.

Hoe worden de gegevens in Regas beveiligd?

Durf ik zo geen antwoord op te geven. Bij Surplus staan die gegevens niet. Die staan ergens op een server van Regas. Ik weet niet hoe ze die data beveiligen. Daarvoor zou je bij Regas navraag moeten doen.

Hoe worden de computers beveiligd?

Het zijn allemaal Citrix desktops. Ik weet dat er een deel in Zevenbergen in onze serverruimte draaien, maar we hebben ook een externe partij die het netwerkbeheer doet. Dat het mogelijk ook een aantal virtuele machines zijn die bij hun draaien, maar dat zou ik moeten navragen. Overall staat er Sophos op. Dat is onze virusscanner. Er worden ook altijd back-ups gemaakt. Ik weet de beveiliging niet precies. Dat kan ik wel voor je uit laten zoeken. Ik weet ook wel dat we jaarlijks door verschillende accountants worden gecontroleerd. Hierdoor hebben we ook laatst het wachtwoordbeleid veranderd. De accountants kijken in hoeverre Surplus complaiend is met een deel databeveiliging.

Hoe zit het binnen Regas met autorisaties?

Er zijn gebruikersgroepen ingericht. Per gebruikersgroep kan ik aangeven in welke dossiers of vormen van dossiers inzage is. In een casus kunnen we meerdere mappen plaatsen bijvoorbeeld maatschappelijk werk, schuldhulpverlening en maatschappelijke begeleiding.

We hebben verschillende vormen. Bij die vormen kan ik aangeven welke gebruikersgroep inzage, bewerkersrechten en geen inzage heeft. Zo kan ik per gebruikersgroep aangeven wie daar recht op heeft. Ik heb daar niet de vrije hand in. Dat gaat altijd in overleg en met afstemming van de leidinggevende. Als het nodig is, wordt het ook in overleg met het managementteam gedaan.

Wat gebeurt er met de inlogcodes van medewerkers die uit dienst zijn getreden?

Als iemand uit dienst treedt, wordt het account geblokkeerd. De gebruikersnaam en het wachtwoord wordt ongeldig. Dat ligt er natuurlijk wel aan wanneer ik als applicatiebeheerder door krijg dat iemand uit dienst is. De leidinggevende zal met een formulier kenbaar maken als iemand uit dienst is. Alle accounts waar de werknemer dan toegang tot had, worden geblokkeerd.

Wat gebeurt er als er sprake is van een datalek?

Ik heb daar niet de kennis van hoe ze dat binnen Surplus aan het optuigen zijn. Daar zijn ze druk mee bezig om die processen vorm te geven.

Hoe wordt er omgegaan met de beperking van de verwerking (gegevens kunnen niet meer worden gewijzigd of verwijderd)?

Dit is bij ons niet mogelijk.

Bijlage 10 Interview met een ICT-medewerker

Hoe zit het met de beveiliging van de computers van Surplus Welzijn?

Wij werken allemaal met 'thin cliënts'. Iedereen heeft een eigen account waarop ze kunnen inloggen. Dat account is ook persoonlijk. Dat is Citrix. Je zit dan op een gesloten netwerk. Je moet altijd op Citrix inloggen, wil je ergens bij kunnen. De leidinggevende van de afdelingen hebben bepaald wat de medewerkers allemaal kunnen zien en bij mag. Verder heeft iedereen een H-schijf. Dat is een schijf waarop de medewerkers privédocumenten kunnen plaatsen. Daar mag ook niemand anders bij. Wij geven daar nooit rechten toe.

Verder hebben we nu ingevoerd dat om de negentig dagen het wachtwoord veranderd moet worden. Bij Surplus Zorg zaten inlogcodes gewoon op de monitor geplakt. Dat is niet wenselijk. Aan het wachtwoord worden nu ook weer verschillende eisen gesteld.

Wij staan geen Citrix toe op eigen apparatuur. Als een medewerker thuis wil werken, moet je een laptop van Surplus Welzijn hebben. Dan weten we zeker dat er een goede virusscanner op zit. Met die laptop mogen de medewerkers ook niks anders doen. Daar moeten ze ook voor tekenen. Als je Citrix op eigen apparatuur zou gebruiken en je download bijvoorbeeld, dan haal je bijvoorbeeld heel veel malware of keyloggers binnen.

Elke nacht wordt er een back-up gemaakt van heel het netwerk en alle mail. We hebben ook nog een standaard virusscanner en een spamfilter. Alle mail van de werknemers komt door de spamfilter heen. Het enige nadeel is dat degene die de virussen en de spam maken, zijn vaak slimmer dan de andere kant. Het is altijd een kat- en muisspel. Er komen dan weleens van die mailtjes van bijvoorbeeld KPN binnen. Als dit spam is en als wij dit weten, waarschuwen we ook op het intranet. We geven dan aan dat er spammailtjes rondgaan en dat de medewerkers daarop moeten letten. Daarom kom je, als je je account opent, als eerste op het intranet. Dat soort mededelingen kun je dan meteen zien.

Bijlage 11 Interview met de manager ICT

Heeft Surplus Welzijn een (bewerkings)overeenkomst met Regas?

Surplus Welzijn is aangesloten bij het REN⁷. Op verzoek van de zorgaanbieders in West-Brabant onderzoekt REN of het mogelijk en haalbaar is gezamenlijke afspraken te maken over de betrouwbare verwerking en uitwisseling van gegevens. Hierdoor is de RPVP⁸ opgericht.

Binnen REN zijn we bezig met TTP en MYOBI. Op basis hiervan zal Surplus in het tweede kwartaal van 2017 een weerbare bewerkingsovereenkomst gaan afsluiten met softwareleveranciers (o.a. Regas).

Op welke manier worden de computers beveiligd?

Surplus Welzijn maakt gebruik van wachtwoorden en Sophos Anti-virus. Daarnaast maken we gebruik van managed Firewall en Proxy-server. Ten behoeve van de informatiebeveiliging is recent een masterplan Informatiebeveiliging opgesteld.

Hoe wordt er binnen Surplus Welzijn en Regas omgegaan met de bewaartermijnen?

Deze vraag kan de functioneel applicatie beheerder beantwoorden.

Hoe gaat Surplus Welzijn om met de meldplicht datalekken?

In het tweede kwartaal van 2017 start het project Meldplicht Datalekken. In dat project zullen we naast de bewerkingsovereenkomsten ook een procedure voor meldplicht datalekken meenemen.

Opmerking: De antwoorden op deze vragen zijn tot stand gekomen door middel van mailcontact met de manager ICT. Het was niet mogelijk om dit interview op een andere manier te houden. Op aanvullende vragen heeft de manager ICT ook geen antwoord gegeven.

⁷ Regionaal Elektronisch Netwerk West-Brabant.

⁸ Regionaal Platform Verwerking Patiëntgegevens.

Bijlage 12 Interview met een lid van Raad van Bestuur

Hoe komt het dat Surplus Welzijn een concept Privacyreglement heeft?

Dit soort dingen worden gemaakt door het management dat onder mij werkt. Zij zijn verantwoordelijk voor een werksoort. Zij moeten ervoor zorgen dat personeel inhoudelijk geschoold is, dat ze een werkplek hebben en dat we aan de juridische verplichtingen voldoen. Die zijn verantwoordelijk voor het opstellen van een inhoudelijk goede werksoort. Daar hebben zij dan een beleidsmedewerker voor aangenomen om dat te ontwikkelen.

Ik ga er dan vanuit dat de beleidsmedewerker dat in het managementteam brengt als een stuk dat vastgesteld moet worden. Ik heb niet een overzicht van welke stukken er vastgesteld moeten worden. Wij hebben een heleboel afdelingen binnen Surplus. De beleidsmedewerkers hebben hierin voornamelijk een beleidsontwikkende rol.

Ik kan niet binnen deze organisatie, met duizenden medewerkers, alles bijhouden. Ik kan niet voor elke afdeling bijhouden wat wel en niet op orde is. Ik vertrouw daarin een stuk op het middelmanagement en beleidsmedewerkers. Zij moeten deze dingen oppakken.

Hoe wordt er toegezien op de naleving van het Privacyreglement?

Normaliter gebeurt dit door middel van een kwaliteitsborgingssysteem. Daarin zijn een aantal beleidsprotocollen en richtlijnen vastgesteld. Daarin is vermeld wat wij binnen Surplus moeten regelen. Voor het proces zijn managers verantwoordelijk. Daaromheen zijn een aantal protocollen. Die worden dan in een kwaliteitshandboek vastgelegd. Daarin wordt aangegeven wat we gebruiken. Het wordt ook met de medewerkers gedeeld. We proberen dat te borgen door interne audits. Je kan ook een externe audit hebben.

Bij de zorg gaan die audits heel ver. We hebben dan externe en interne audits. Bij welzijn is dat een stuk minder ontwikkeld. Het voordeel daarvan is dat sommige takken van sport in Nederland volledig heel veel protocollen hebben en dat je alleen maar regels of vinklijstjes hebt. Bij welzijn schiet het vaak door naar de andere kant. We zijn dan heel erg gefocust op het werk en op inhoudelijk iemand goed helpen. Er moet echter ook gekeken worden naar de randvoorwaarden van het werk. Dat kan ook met de vastlegging van gegevens te maken hebben. Normaliter zou dat door interne en externe audits geborgen moeten zijn.

Inmiddels is er een nieuw kwaliteitskader voor het sociaal werk in Nederland. Dat is door de koepelorganisatie Sociaal Werk Nederland aangegeven. Wij kunnen dan aangeven of wij daaraan mee willen doen. Je kan dan kiezen voor een officiële audit of onderlinge audit. Wij hebben aangegeven dat wij nu mee willen doen in het nieuwe kwaliteitskader. Wij kiezen dan ook voor de onderlinge audit. Hierdoor kunnen wij leren voordat wij voor officiële zaken opgaan. We hebben nooit een ISO-certificaat gehaald. Het nadeel van zo'n certificering is dan ook dat je heel veel richtlijnen moet volgen. De andere kant daarvan is dat je dit soort basale zaken wel goed geborgd hebt.

Hoe gaat u om met de verzoeken van een cliënt om zijn gegevens te laten verwijderen of wijzigen?

Ik zit hier al dertien jaar en ik heb nog nooit de vraag gehad over een inzage van een dossier. Dat wil niet zeggen dat de cliënten nooit hebben gevraagd op inzage in een dossier. Dit is nooit aan mij voorgelegd.

In de praktijk verwacht ik dat de medewerkers dit bij collega's of leidinggevenden zullen voorleggen.

Wat wordt gedaan met de managementinformatie die wordt opgeslagen in Regas?

Dat is de verantwoordingsinformatie die wij aan de gemeente geven. Wij geven geen informatie die tot de persoon herleidbaar is. Wij maken een jaarverslag en daarin vertellen

wij iets over trends en ontwikkelingen die wij zien. Daarin wordt een onderscheid gemaakt hoeveel mensen wij hebben gezien, welke problematiek er behandeld werd, welke achtergronden de cliënten hadden. Daar vanuit geven wij een signaal af waar de mensen moeite mee hebben om aan te haken bij onze complexe maatschappij. We laten trends en ontwikkelingen zien. Ook geven wij een stukje achtergrond van onze dienstverlening aan. Soms geven wij daarin aanbevelingen.

Heeft Surplus Welzijn een bewerkingsovereenkomst met Regas?

De bewerkingsovereenkomst is nu een van de eerste activiteiten die wij moeten doen vanuit de nieuwe wetgeving. Volgens mij hebben we die nu nog niet.

Heeft Surplus Welzijn een beleid omtrent de melding van een datalek?

Daarvoor hebben we nu een externe consultant ingehuurd. Daar zitten een aantal speerpunten voor ons in. Het beleid moet worden vastgesteld, een functionaris voor de gegevensbescherming moet worden aangesteld en een bewerkingsovereenkomst moet worden afgesloten. Dat zijn allemaal actiepunten. We zijn er nu mee bezig.

Momenteel hebben we geen beleid hoe er om wordt gegaan met een datalek.

Opmerking: In het onderzoek wordt het lid van de Raad van Bestuur ook wel bestuurder genoemd.

Bijlage 13 Toestemmingsformulier

Door middel van het ondertekenen van dit formulier geef ik Surplus Welzijn toestemming om mijn persoonsgegevens te gebruiken voor hulp- en dienstverlening die mij geboden gaat worden.

Ik geef toestemming voor het verwerken van de volgende gegevens:

Achternaam:
Roepnaam:
Voorletters:
Geslacht: M/V
Geboortedatum: ...-...-....
Adres:
Postcode en woonplaats:
Telefoonnummer:
Emailadres:

Datum: ...-...-....

Handtekening

Inlichtingen:

Naam bestuurder:

A. van Mansum

Emailadres:

rvb@surplusgroep.nl

Naam Functionaris voor de gegevensbescherming:

.....

Contactgegevens:

.....

Ontvangers van de persoonsgegevens:

.....

.....

.....

.....

.....

- De verstrekte gegevens worden tien jaar na de afloop van de hulp- en dienstverlening van de ondergetekende verwijderd.

Rechten van de cliënt

- De cliënt kan Surplus Welzijn verzoeken tot inzage in zijn dossier. Als de cliënt het niet eens is met wat in het dossier vermeld staat, kan hij Surplus Welzijn verzoeken om zijn gegevens te wijzigen of te verwijderen. Indien de cliënt het wenst, wordt de verwijdering ook doorgegeven aan derden waaraan de gegevens zijn verstrekt.
- De cliënt heeft tevens ook het recht om Surplus Welzijn te verzoeken om ervoor te zorgen dat zijn persoonsgegevens tijdelijk niet beschikbaar zijn.
- Tot slot heeft de cliënt ook het recht om zijn gegevens te laten overdragen aan een andere organisatie.

Indien u gebruik wil maken van een van de bovenstaande rechten, dient u een brief te sturen naar Surplus Welzijn. In de brief dient u te vermelden waarom u gebruik wil maken van een van de bovenstaande rechten. De brief kunt u sturen naar het volgende adres:

Surplus Welzijn

t.a.v.⁹

Kerkwerf 46

4873 CJ Etten-Leur

De cliënt heeft de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de organisatie en bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

⁹ Op de stippelijntjes dient de betrokken afdeling te worden vermeld.