

Bijlagen

Auteur
Studentnummer

Danny Lucas
2040638

Stageorganisatie
Stagebegeleider

Stichting Steunpunt informele zorg Breda
Mw. U.K.M (Ursula) van Weert

Opleiding
Onderwijsinstelling
Locatie
Stagedocent

HBO-Rechten
Juridische Hogeschool Avans- Fontys
Tilburg
Dhr. mr. B.C.M. (Bart)Hooijdonk

Datum

Januari 2017

Bijlagen

Auteur	Danny Lucas
Studentnummer	2040638
Stageorganisatie	Stichting Steunpunt informele zorg Breda
Stagebegeleider	Mw. U.K.M (Ursula) van Weert
Opleiding	HBO-Rechten
Onderwijsinstelling	Juridische Hogeschool Avans- Fontys
Locatie	Tilburg
Stagedocent	Dhr. mr. B.C.M. (Bart)Hooijdonk
Datum	Januari 2017

Inhoud

Bijlage 1 - Privacy Protocol Netwerkwijken (geanonimiseerd).....	6
Bijlage 2 - Telefonisch interview Autoriteit Persoonsgegevens	19
Bijlage 3 - Interviews	21
Bijlage 4 - Vragen surveyformulier.....	25

Privacy Protocol wijknetwerken

in opdracht van Zorg voor Elkaar

Amarant
Careyn
GGZ Breburg
Humanitas
IMW
Indigo
MEE
Rode Kruis De Baronie
SMO
Stib
Surplus
Thebe
WIJ

februari 2016 versie 0.4

Zorg voor Elkaar is een samenwerking van bovenvermelde instellingen

Privacy Protocol Wijknetwerken Breda

Dit Privacy Protocol geeft inzicht in de wijze waarop de professionals en de vrijwilligers binnen de wijknetwerken van Zorg voor Elkaar Breda omgaan met persoonsgegevens van cliënten. Het kan aan cliënten ter beschikking worden gesteld.

1 Verantwoordelijke

De juridische eindverantwoordelijkheid voor het verwerken van persoonsgegevens ligt bij de instellingen gezamenlijk. Voor de dagelijkse uitvoering zijnde deelnemers binnen het wijknetwerk gezamenlijk verantwoordelijk voor de samenwerking en het verwerken van persoonsgegevens.

2 Doelomschrijving:

- a) Het doel van de gegevensverwerking is om: een beter op elkaar afgestemde, laagdrempelige samenwerking te realiseren ten behoeve van personen die het alleen niet redden.
- b) Om dat doel te bereiken wordt in eerste instantie tussen hulpverleners alleen informatie gedeeld die noodzakelijk is om die hulp tussen hulpverleners onderling af te stemmen; wie neemt het initiatief, wie bewaakt het proces.

3 Eigen regie cliënt

- a) De cliënt heeft zelf de regie;
- b) de cliënt draagt waar mogelijk eigen verantwoordelijkheid;
- c) als dat niet mogelijk is wordt dit, tijdelijk, overgenomen;
- d) de cliënt wordt volledig geïnformeerd over de gang van zaken;
- e) de netwerkkaart blijft bij de cliënt;
- f) de cliënt heeft recht op inzage, correctie en verzet.

4 Integriteit hulpverlener

- a) Hulpverlening vindt plaats op grond van vrijwilligheid, instemming van de cliënt;
- b) de hulpverlener gaat zorgvuldig om met de informatie van de cliënt;
- c) de hulpverlener waakt er voor dat de vertrouwensrelatie niet wordt geschonden;
- d) het gesprek met de cliënt wordt open aangaan. Belangen, conflicten en dilemma's worden besproken.

5 De herkomst van de informatie

- a) De informatie is afkomstig van de cliënt zelf;
- b) de informatie kan ook ingebracht worden door een verwijzer. In dat geval legt de hulpverlener de herkomst van de gegevens vast;
- c) het inwinnen van informatie over de cliënt bij derden (d.w.z. niet rechtstreeks bij de hulpverlening betrokken) gebeurt met uitdrukkelijke toestemming van de cliënt. Hiervoor wordt een toestemmingsverklaring opgesteld en toegevoegd aan het dossier (informed consent).

6 Rechtmatigheid van de gegevensverwerking

Persoonsgegevens worden verwerkt als:

- a) als dit noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de cliënt partij is (bijvoorbeeld de hulpverlenings- of zorgovereenkomst) of voor handelingen, op verzoek van cliënt, die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst;
- b) als dit noodzakelijk is om een wettelijke verplichting van de instelling na te komen;
- c) als dit noodzakelijk is in verband met een vitaal belang van cliënt (noodsituatie);

d) de gegevensverwerking noodzakelijk is met het oog op een belang van de instelling zoals beleids- en managementdoeleinden, of van een derde, tenzij dat belang strijdig is met het belang van degene van wie de gegevens worden verwerkt en dát belang voorgaat.

Bijzonder gevoelige informatie zoals hulpverleningsgegevens mogen worden verwerkt door:

- a. hulpverleners, instellingen of voorzieningen voor gezondheidszorg of maatschappelijke dienstverlening voor zover dat met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene, en het beheer van de betreffende instelling of beroepspraktijk noodzakelijk is;
- b. scholen voor zover dat met het oog op de speciale begeleiding van leerlingen of het treffen van bijzondere voorzieningen in verband met hun gezondheidstoestand noodzakelijk is;
- c. een reclasseringsinstelling, een bijzondere reclasseringsambtenaar, de raad voor de kinderbescherming of de gecertificeerde instelling, voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de hun wettelijk opgedragen taken;
- d. Het is toegestaan om andere bijzonder gevoelige persoonsgegevens te verwerken (ras, etniciteit, strafrechtelijke gegevens) voor zover dit noodzakelijk is in aanvulling op de verwerking van persoonsgegevens betreffende iemands gezondheid met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene.

7 De toegang tot de informatie

- a) Heeft de hulpverlener die rechtstreeks bij de hulpvraag van de cliënt is betrokken;
- b) de cliënt zelf o.g.v. zijn recht op inzage.

8 De informatieplicht van de hulpverlener

- a) De hulpverlener is verplicht de cliënt te informeren over de wijze waarop persoonsgegevens worden verwerkt, de doeleinden van de verwerking en wie de verantwoordelijke(n) is (zijn). Tevens wordt de cliënt gewezen op zijn rechten zoals inzage, correctie en het recht om een klacht in te dienen.
- b) Bij het allereerste contact met de hulpverlening wordt de cliënt geïnformeerd vóórdat gegevens over hem worden vastgelegd;
- c) als persoonsgegevens niet direct van de cliënt worden verkregen, en de cliënt is niet eerder door een hulpverlener geïnformeerd over de gang van zaken, dan wordt de cliënt in ieder geval op de hoogte gebracht:
 - op het moment van vastlegging van hem betreffende gegevens, of
 - uiterlijk op het moment van de eerste verstrekking, als de gegevens bestemd zijn om te worden verstrekt aan een derde.
- d) degene die een cliënt inbrengt voor bespreking in het wijknetwerk, zorgt dat de cliënt vooraf geïnformeerd is over de gang van zaken in het wijknetwerk;
- e) als de cliënt niet vooraf geïnformeerd wordt omdat dat niet mogelijk is of risico's inhoudt voor de hulpverlener of voor anderen, dan wordt van de reden daarvan aantekening gemaakt in het dossier.

9 De plichten van de hulpverlener

- a) De hulpverlener zorgt ervoor dat de informatie die over de cliënt in het overleg wordt ingebracht juist, volledig en actueel is;
- b) de hulpverlener zorgt dat informatie niet verloren kan raken en onbevoegden geen kennis kunnen nemen van cliëntinformatie (beveiliging);
- c) de hulpverlener legt verantwoording af over het hulpverleningsproces aan de hand van het bijgehouden dossier.

10 Geheimhouding

- a) Hulpverleningsgegevens worden alleen verwerkt door personen die o.g.v. van ambt, beroep, wettelijk voorschrift of geheimhoudingsverklaring tot geheimhouding zijn verplicht;
- b) doorbreking van de geheimhoudingsplicht vindt alleen plaats als de wet tot mededeling verplicht of uit de taak de noodzaak voortvloeit dat de gegevens worden meegedeeld aan andere hulpverleners die bevoegd zijn om hulpverleningsgegevens te verwerken en op wie ook een geheimhoudingsplicht rust;

- c) in alle andere gevallen wordt alleen informatie verstrekt als de cliënt daarvoor zijn uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven;
- d) als toestemming niet mogelijk is dan wordt de 'Checklist informatie delen zonder toestemming cliënt' gehanteerd.

11 Dossiervorming

- a) de hulpverlener heeft de plicht tot dossiervorming (hiervoor is geen toestemming van de cliënt nodig);
- b) het dossier kan ook werkaantekeningen voor eigen gebruik (intervisie) bevatten. Deze zijn niet toegankelijk voor de cliënt;
- c) er worden voldoende maar niet meer persoonsgegevens verzameld of verwerkt dan voor het doel van de hulpverlening nodig is;
- d) bij de cliënt thuis ligt een *netwerkkkaart*;
- e) op de netwerkkkaart staat: wie bij de casus betrokken is, de contact gegevens van de hulpverlener/vrijwilliger, en eventueel welke afspraken zijn gemaakt en binnen welke termijn deze worden nagekomen.
- f) een cliënt kan altijd een eigen 'dossier' bijhouden, zijn zorgplan bewaren, maar dat is niet een dossier waar de verplichting op rust voor de professional.

12 Het verstrekken van gegevens

- a) Het intern, binnen de eigen organisatie, verstrekken van cliëntgegevens is toegestaan, in het belang van de voortgang van de hulpverlening, aan medewerkers die rechtstreeks bij de hulpverlening zijn betrokken (vervangers) en voor de administratieve afwikkeling daarvan;
- b) in netwerken rond de cliënt waarin informatie overgedragen moet worden t.b.v. de hulpverlening aan de cliënt, worden afspraken schriftelijk vastgelegd;
- c) het verstrekken van (cliënt---)gegevens aan derden, geschiedt uitsluitend in het belang van de voortgang van de hulp--- of dienstverlening en is met dezelfde waarborgen omgeven als die welke gelden binnen het netwerk. De cliënt geeft daartoe uitdrukkelijk schriftelijke toestemming;
- d) zonder medeweten en/of toestemming van de cliënt kan informatie uitgewisseld worden met andere hulpverleners uit gezondheidszorg of maatschappelijk dienstverlening, wanneer dit in het belang van de behandeling/hulpverlening noodzakelijk wordt geacht. Dit wordt gemotiveerd aan de hand van de Checklist en in het dossier opgenomen. Indien mogelijk wordt dit achteraf ook aan de cliënt medegedeeld. In dit geval wordt de werkwijze in 'Checklist informatie delen zonder toestemming cliënt' gehanteerd (zie Bijlage I).

13 De rechten van de cliënt

1. Recht op inzage

- a) De cliënt heeft het recht kennis te nemen van de gegevens die op zijn persoon betrekking hebben. Het recht op inzage is aan de persoon gebonden en kan niet worden verzocht door anderen zoals partner of familie of een hulpverlener tenzij de cliënt deze persoon uitdrukkelijk heeft gemachtigd of als sprake is van een wettelijk vertegenwoordiger (zie art. 14).

Als de cliënt een jeugdige is (jonger dan 18 jaar) dan zijn de regels van de Jeugdwet van toepassing art. 7.3.1 e.v. Jeugdwet.

Het recht op inzage kan met redelijke tussenpozen worden uitgeoefend;

- b) de hulpverlener deelt op verzoek van de cliënt--- zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken --- schriftelijk mee of persoonsgegevens over hem worden verwerkt;
- c) het recht op inzage omvat de hulpverleningsgegevens die over de cliënt zijn verzameld, evenals verslagen van casusbesprekingen, voor dat deel dat over de cliënt gaat. Ook wordt de herkomst van de gegevens vermeld als deze niet van de cliënt zelf zijn verkregen. Persoonlijke werkaantekeningen van de hulpverlener worden niet aan de cliënt ter inzage gegeven;
- d) voordat inzage wordt gegeven, wordt de identiteit van de cliënt of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger, deugdelijk is vastgesteld;
- e) een weigering tot inzage gebeurt schriftelijk en is met redenen omkleed. Inzage kan geweigerd worden als de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger op oneigenlijke gronden inzage verzoekt (als het recht op inzage niet het belang van de cliënt betreft), als de

inzage het recht van een ander ernstig aantast of als misbruik wordt gemaakt van het inzagerecht;

f) als de inzage tot gevolg heeft dat ook gegevens van andere personen (bijvoorbeeld familieleden of melders) kenbaar worden, dan dienen deze personen eerstgehoord te worden, maar de hulpverlener kan ook besluiten deze informatie in het dossier af te schermen;

2. Recht op correctie, aanvulling, verwijdering, verzet

a) Op verzoek van een cliënt gaat de hulpverlener over tot verbetering, aanvulling, verwijdering en/of afscherming van de over de verzoeker verwerkte persoonsgegevens, als deze gegevens feitelijk onjuist, voor het doel van de verwerking onvolledig, niet ter zake dienend zijn of meer informatie omvat dan voor het doel van de registratie en verslaglegging nodig is, of om een andere reden in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt. In het verzoek wordt aangegeven welke wijzigingen het betreft.

Het recht op correctie heeft geen betrekking op meningen, opiniërende uitspraken of verslagen van (subjectieve) meningen;

b) de hulpverlener deelt de verzoeker zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken, schriftelijk mee of het verzoek wordt ingewilligd. Als de hulpverlener daar niet aan wil voldoen, motiveert hij dat;

c) de hulpverlener zorgt ervoor dat een beslissing tot verbetering, aanvulling, verwijdering en/of afscherming zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd, maar uiterlijk binnen 4 weken. Als een bepaald deel uit het dossier is vernietigd, wordt in het dossier aangetekend dat een deel op verzoek van de cliënt is vernietigd. Op het vernietigingsrecht bestaan 2 uitzonderingen:

--- als een voorschrift of andere wet bepaalt dat de gegevens bewaard moeten blijven, of,

--- als de gegevens bewaard moeten blijven vanwege een 'aanmerkelijk belang' van een ander dan de cliënt, bijvoorbeeld de instelling zelf.

d) Als de hulpverlener een verzoek om correctie inwilligt, doet hij mededeling van de verbetering, aanvulling of verwijdering, aan diegenen aan wie het afgelopen jaar gegevens zijn verstrekt. De hulpverlener laat de cliënt weten aan wie hij de wijzigingen heeft doorgegeven;

e) een cliënt kan de hulpverlener verzoeken aan de hulpverleningsgegevens nieuwe gegevens, die naar zijn oordeel in verband met de hulpverlening noodzakelijk zijn, toe te voegen (de cliënt kan een eigen lezing aan het dossier toevoegen);

f) de cliënt heeft het recht om als eerste kennis te nemen van de uitslag en de conclusies van een besluit en om te beslissen of daarvan mededeling mag worden gedaan aan derden (behoudens uitzonderingen genoemd in dit protocol, zie checklist)).

g) recht op verzet: de cliënt kan bij de hulpverlener te allen tijde verzet aantekenen tegen het verwerken van zijn gegevens in verband met zijn bijzondere persoonlijke omstandigheden. De hulpverlener beslist of het verzoek wordt toegekend;

h) als de hulpverlener niet tot de gewenste inzage, correctie, toevoeging overgaat of het recht van verzet niet toekent, wordt de tekst van het verzoek en de met redenen omklede weigering aan het dossier van de cliënt toegevoegd.

14 Wettelijk vertegenwoordiging

a) De belangen van de cliënt kunnen worden behartigd door een wettelijk vertegenwoordiger;

b) een wettelijke vertegenwoordiger is degene die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd, de gezaghebbende ouder, een mentor of curator. Voor financiële zaken kan een bewindvoerder zijn aangesteld;

c) een mentor, curator en bewindvoerder overleggen een kopie van de rechterlijke beslissing op grond waarvan zij als wettelijk vertegenwoordiger zijn aangesteld;

d) voor de hulpverlening aan de cliënt die de leeftijd van 16 jaar nog niet heeft bereikt, of die onder curatele is gesteld of een mentor heeft, is instemming van deze wettelijk vertegenwoordiger nodig, behalve als het belang van de cliënt met schade wordt bedreigd, en ook als na de weigering van de wettelijk vertegenwoordiger, de cliënt de hulp weloverwogen blijft wensen;

e) jeugdigen van 12 tot 16 jaar (waarbij deze in staat wordt geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake) dienen zelf in te stemmen met de hulpverlening;

f) de wettelijke vertegenwoordiger kan in het belang van de cliënt het recht op inzage en correctie uitoefenen, als ook het klachtrecht uitoefenen. Het antwoord op het verzoek wordt dan gericht aan deze vertegenwoordiger.

15 De uitzondering op de informatieplicht en de rechten

- a) de cliënt wordt niet geïnformeerd als daardoor een acuut gevaar voor de cliënt, anderen of de hulpverlener ontstaat;
- b) in dat geval kan de cliënt ook geen beroep doen op zijn recht op inzage, correctie en verzet;
De hulpverlener kan het recht op inzage en correctie weigeren als dit noodzakelijk is in verband met:
 - de voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten;
 - de bescherming van de cliënt of van de rechten en vrijheden van anderen.
- c) die rechten worden opgeschort totdat het gevaar geweken is;
- d) dit wordt per situatie beoordeeld door de hulpverlener in overleg met de privacymedewerker en/of de leidinggevende;
- e) als deze situatie zich voordoet wordt hiervan aantekening gemaakt in het dossier;

16 Vrijwilligers

- a) vrijwilligers worden geïnformeerd over de vertrouwelijke aard van hun contacten met de cliënt en houden zich aan gedrags- en integriteitsregels die onder hun aandacht zijn gebracht;
- b) een vrijwilliger krijgt alleen die informatie die nodig is om de taak uit te voeren. Geen detailinformatie, maar '*buitenkant*informatie': naam en het adres van de cliënt en bij welk probleem de vrijwilliger de cliënt bij staat;
- c) de vrijwilliger is zich bewust van het feit dat hij over vertrouwelijke informatie beschikt en deze niet mag meedelen aan personen die niet bij de hulpverlening van de cliënt zijn betrokken.

17 Rechtsbescherming

- Indien de cliënt van mening is dat de bepalingen van dit protocol niet worden nageleefd, kan hij:
- a) zich richten tot de hulpverlener;
 - b) een klacht indienen bij de instelling conform de binnen de instelling geldende klachtenregeling;
 - c) zich richten tot de Autoriteit Persoonsgegevens en op de website <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf---doen/privacyrechten> een klacht indienen door middel van het signaalformulier;
 - d) zich richten tot de rechtbank door middel van een verzoekschrift.

18 Bewaartermijnen

- a) Persoonsgegevens worden niet langer bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkene te identificeren, dan noodzakelijk is voor de verwerking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld en verwerkt;
 - b) bij het vaststellen van een bewaartermijn wordt rekening gehouden met:
 - de duur van de hulpverlening;
 - het intern afleggen van verantwoording m.b.t. het hulpverleningsproces; --- de afhandeling van klacht--- of gerechtelijke procedures;
 - c) persoonsgegevens worden geanonimiseerd bewaard voor het afleggen van verantwoording tegenover de subsidieverstrekker, accountantscontrole, belastingdienst e.d.;
 - d) hulpverleningsgegevens kunnen worden bewaard voor wetenschappelijk onderzoek of statistiek voor zover:
 - het onderzoek een algemeen belang dient;
 - de verwerking voor het betreffende onderzoek of de betreffende statistiek noodzakelijk is; --- het vragen van uitdrukkelijke toestemming onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost;
 - bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad.
- Voor onderzoeksdoeleinden wordt een afzonderlijk protocol opgesteld onder verantwoordelijkheid van de bestuurder(s).

19 Overig

In gevallen waarin dit protocol niet voorziet, beslist de bestuurder, met inachtneming van het bepaalde in de wet en het doel en de strekking van ditprotocol.

Bijlage I Checklist Informatie delen zonder toestemming cliënt

- 1 De situatie is met cliënt besproken, deze geeft toestemming, schriftelijk vastleggen:
 - de datum van toestemming
 - naam instantie en functionaris
 - aan wie wordt informatie verstrekt/opgevraagd -
 - waarom (concreet voor welk doel)
 - handtekening van cliënt
- 2 De situatie is met cliënt besproken en deze geeft géén toestemming , omdat
- 3 De situatie is niet met cliënt besproken (dus ook geen toestemming) omdat
(Bijvoorbeeld overleg met cliënt is niet mogelijk omdat er dan een acuut gevaar ontstaat zoals verdwijnen van cliënt of kinderen, mishandeling, ontvoering, vernietigen bewijsmateriaal, gevaar voor de hulpverlener e.d.)
- 4 Informatie delen in geval van:
 - huiselijke geweld
 - kindermishandeling -
 - ouderenmishandeling
 - seksueel geweld
 - eengerelateerd geweld en vrouwelijke genitale verminking
 - ernstige verwaarlozing, gevaar voor zichzelf en anderen e.d.(bemoeizorg) --- anders, nl
- 5 Belangenafweging (*elke vraag indien mogelijk beantwoorden*):
 - a) Het probleem weegt zó zwaar dat ik moet melden, het gaat namelijk om
 - b) Ik wil door te melden het volgende doel bereiken
 - c) Er is geen andere mogelijkheid om dit probleem op te lossen
 - d) Door te melden is het vrijwel zeker dat erger wordt voorkomen
 - e) Ik heb intern overlegd
 - f) Het belang om info te delen weegt zwaarder dan mijn geheimhoudingsplicht
 - g) *Eventueel eerst anoniem voorleggen voor advies bij meldpunt Veilig Thuis West--- Brabant: veiligthuiswb.nl*
- 6 Informatie wordt verstrekt door professionele hulpverleners (niet door vrijwilligers)
- 7 In geval van het recht om te melden, melden bij:
Veilig Thuis West Brabant: *veiligthuiswb.nl*
- 8 Welke informatie:
 - Eigen naam en instelling
 - Welke andere hulpverleners/instanties zijn betrokken --- Is de school/werkgever e.d. op de hoogte
 - naam, adres cliënt/gezinssituatie en de zorg die je hebt --- Feiten noemen, wat is er aan vooraf gegaan
 - Vermoedens noemen en waarom het vermoedens zijn
 - Vermelden of er gevaar bestaat voor de cliënt of voor de hulpverlener
 - Of de cliënt op de hoogte is, en zo nee, waarom niet
(*Geef voldoende informatie zodat er nader onderzoek kan volgen*)
- 9 Bovenstaande vragen invullen en toevoegen aan het dossier.

Toelichting

Er bestaan veel misverstanden over de juiste toepassing van de wettelijke regels. Hieronder worden de belangrijkste onderwerpen uit dit Privacy Protocol kort toegelicht. Dit protocol is geschreven voor de taakuitvoering van hulpverleners, niet voor de uitvoering van wettelijke taken van de WMO-ambtenaar.

1 De vrijwillige aard van de hulpverlening, toestemming ende informatieplicht

In principe is elke vorm van hulp en medische behandeling vrijwillig. Niemand kan tegen zijn zin gedwongen worden. Denk ook aan de integriteit van het menselijk lichaam (art. 11 Grondwet). Uitzondering daarop is alleen mogelijk als een wet daarin voorziet of in noodsituaties. Die situaties komen hieronder aan bod.

Een misverstand in dit verband: Het feit dat de cliënt de hulp vrijwillig accepteert, wil niet zeggen dat eerst 'toestemming' gevraagd moet worden om een dossier aan te leggen. Om gegevens over personen in overeenstemming met de privacywetgeving, rechtmatig, te verwerken kan toestemming één van de rechtmatige grondslagen zijn.

Artikel 8 WBP kent 6 rechtmatige grondslagen en voor de hulpverleningsgegevens is art. 21 en 23 WBP van toepassing.

Om die reden is het beter te spreken van 'instemming' om hiermee de vrijwillige aard van de hulpverleningsrelatie aan te geven.

In de hulpverlening bestaan ook verplichte relaties zoals door een rechter opgelegde kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering, bemoeienis van de verslavingszorg, de reclassering, een onder toezichtstelling van een kind uitgevoerd door Jeugdzorg of plaatsing in een pleeggezin. Deze situaties komen de wijknetwerkers uiteraard ook tegen. In die gevallen zijn specifieke wettelijke regels van toepassing. Deze situaties worden hier niet besproken omdat de functionarissen die daarmee belast zijn, hun bevoegdheden kennen.

Dus toestemming van de betrokken cliënt om persoonsgegevens te verwerken is geen voorwaarde. Het is zelfs af te raden om het verwerken van gegevens alleen van toestemming afhankelijk te stellen omdat de toestemming te allen tijde kan worden ingetrokken en de verwerking van persoonsgegevens dan terstond moet stoppen (art. 5 lid 2 WBP). Dit zou voor de praktijk niet werkbaar zijn.

Dossierplicht

De cliënt kan geen hulp aanvaarden en vervolgens weigeren dat daar een dossier van wordt aangelegd. Elke hulpverleningsinstelling heeft een eigen professionele verantwoordelijkheid om een dossier aan te leggen, daarvoor is geen toestemming nodig. De instelling bepaalt welke informatie van cliënten van belang is om de hulpverlening of dienst goed uit te voeren.

Om die reden kun je ook niet spreken van 'eigendom' van een dossier, maar van rechten van de cliënt en plichten van de hulpverlener m.b.t. het dossier.

2 Toestemming van cliënt

Toestemming speelt pas een rol als er geen rechtmatige grondslag is aan te wijzen in de wet en de hulpverlener toch gegevens wil verwerken d.w.z. ook delen en verstrekken (art. 23 WBP en art. 10 c protocol). De cliënt kan pas toestemming geven nadat de instelling alle informatie heeft gegeven over de consequenties van het verstrekken van informatie aan derden (informed consent).

3 De informatieplicht van de hulpverlener (art. 8 protocol)

Een van de belangrijkste plichten van de hulpverlener is de informatieplicht. De hulpverlener heeft de plicht om de cliënten vooraf te informeren over de gang van zaken, het vastleggen van gegevens en wie daar toegang toe heeft (art. 33 en 34 WBP).

Het is van groot belang dat de cliënt op de hoogte is van de wijze waarop de instelling met gegevens omgaat. Op de instelling rust daarom deze informatieplicht.

Hoofregel

De hulpverlener is altijd verplicht om cliënten van samenwerkingsverbanden op de hoogte te brengen. Als de cliënt op de hoogte is van dergelijke samenwerkingsverbanden dan kan de betrokken cliënt bij aanvang van het hulpverleningscontact aangeven of hij/zij ermee instemt dat tussen die instanties gegevens worden uitgewisseld (toestemming). Als de cliënt niet wil dat andere instanties worden betrokken of niet doorverwezen wil worden dan kan het zijn dat optimale hulp niet mogelijk is. Soms stopt dan het hulpverleningscontact omdat hulp alleen zin heeft als dat door de cliënt aanvaard wordt (de instemming is nodig).

Alleen in bepaalde gevallen geldt deze informatieplicht niet, bijvoorbeeld bij het opsporen van strafbare feiten en in geval van een noodsituatie; als iemand de cliënt zelf of een ander beschermd moet worden (art. 43 WBP).

Er is dus altijd een algemene informatieplicht die geldt bij aanvang van het contact met de cliënt. Op dat moment wordt de werkwijze toegelicht en meegedeeld dat er een dossier wordt aangelegd.

Het is aan te bevelen dit op diverse manieren te effectueren: door het privacy protocol uit te reiken, een privacyverklaring op de website op te nemen en een korte privacyverklaring in folders en standaardbrieven. Tot slot dient elke instelling de cliëntadministratie te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens waar het wordt opgenomen in een openbaar register dat voor iedereen te raadplegen is (zie www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

4 Informatie delen bij samenwerking in netwerk (art. 12 protocol)

Bij samenwerking in de wijknetwerken moet in het oog worden gehouden dat daarbij niet meer informatie wordt verstrekt dan noodzakelijk is om de hulpverlening, tussen hulpverleners onderling, op elkaar af te stemmen. In dit verband wordt wel onderscheid gemaakt tussen het delen van 'binnenkant' en 'buitenkant' informatie; het hele dossier of alleen de hoogst noodzakelijke informatie. Soms is buitenkant informatie in eerste instantie voldoende om de hulpverlening onderling af te stemmen: is de persoon of situatie bekend bij andere instanties, moet er acuut ingegrepen worden, is de cliënt in staat zelf beslissingen te nemen, speelt psychiatrische problematiek en rol e.d.. (zie 'Informatie delen in samenwerkingsverbanden', Informatieblad Autoriteit Persoonsgegevens)

5 De uitzondering op de informatieplicht en de rechten van de cliënt (art. 8e, 10d en 15 protocol)

Maar er zijn situaties waarin het niet mogelijk is de cliënt te informeren, bijvoorbeeld als daardoor een acuut gevaar ontstaat. De wet erkent deze situaties en staat toe dat de plicht om de cliënt te informeren dan niet van toepassing is (art. 43 WBP). Deze situatie is ook beschreven in de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, de risico melding van Zorg voor Jeugd (dat is de verwijzindex risicojongeren, zie www.meldcriteria.nl) en de Handreiking bemoeizorg.

In dergelijke gevallen wordt ook het inzage- en correctierecht opgeschort. Als het acute gevaar voorbij is dan herleeft de informatieplicht weer en kan de cliënt zijn inzage- en correctierecht weer uitoefenen. Zo'n uitzonderingssituatie doet zich bijvoorbeeld voor bij een Veilig Thuis melding. Dan kan zonder kennisgeving en toestemming informatie worden uitgewisseld.

Maar let wel, er is geen plicht om te melden, het is een recht dat aan de beroepsbeoefenaren toekomt. De professional beslist in elk individueel geval of hij de cliënt op de hoogte brengt en of hij zijn geheimhoudingsverplichting doorbreekt.

6 De doorbreking van de geheimhoudingsplicht (art. 10 d en 12 d protocol)

Cliëntgegevens verstrekken zonder toestemming is altijd een uitzonderingssituatie: de hoofdregel is dat de cliënt op de hoogte is en toestemming geeft. Op de hulpverlener rust in principe een geheimhoudingsplicht (art. 21 lid 2 WBP). De geheimhouding geldt echter niet als 'uit de taak van de hulpverlener de noodzaak tot mededeling voortvloeit' zoals een

melding bij Veilig Thuis, of als er een andere noodsituatie bestaat waarbij direct ingrijpen noodzakelijk is.

Het besluit om informatie te verstrekken, buiten de cliënt om, moet in elk individueel geval afgewogen worden. Om deze afweging zorgvuldig te maken dient de checklist.

7 Toelichting Bijlage I checklist 'Het delen van informatie zonder toestemming'

De geheimhoudingsplicht van de hulpverlener staat op gespannen voet met het verstrekken van gegevens over cliënten aan derden. Het gemeenschappelijk principe dat immers voor elke hulpverlener geldt, is dat de vertrouwelijke relatie met de cliënt bewaard blijft. De vrije toegang tot hulp en zorg is van groot maatschappelijk belang. Dat betekent dat de hulpverlener, alleen als dat écht nodig is die vertrouwelijkheid doorbreekt door tegen de zin van de cliënt of buiten zijn medeweten, informatie door te geven aan een derde partij.

De checklist wordt gebruikt als de hulpverlener gegevens wil delen met andere hulpverleners buiten het wijknetwerkteam. Deze checklist kan worden toegepast door elke hulpverlener uit elke beroepsgroep.

De checklist is als volgt opgebouwd. Omdat de hoofdregel is dat de hulpverlener eerst alles met de cliënt vooraf bespreekt en toestemming vraagt om informatie te delen met andere hulpverleners, wordt eerst die optie behandeld. Daarna gaat de checklist uit van het verstrekken van informatie zonder toestemming. Om tot een zorgvuldig werkwijze te komen moeten deze vragen achtereenvolgens worden doorlopen en beantwoord. Het resultaat wordt aan het dossier toegevoegd

De checklist wordt gebruikt op het moment dat de hulpverlener heeft geoordeeld dat de situatie zodanig ernstig is dat het noodzakelijk is om samen te werken en meer instanties bij het probleem betrokken moeten worden.

8 Vrijwilligers (artikel 16)

Vrijwilligers kunnen een bijdrage leveren aan de zorg en hulpverlening in het netwerk van de cliënt. Om helder te krijgen welke rol vrijwilligers spelen en welke bevoegdheden daarbij horen zijn vrijwilligers als volgt te onderscheiden:

1. Vrijwilliger: is een onbezoldigde medewerker van de partij die als juridisch verantwoordelijk voor de gegevensverwerking wordt aangemerkt;
2. Een burger die wil helpen en via Zorg voor Elkaar Breda of door een professional gekoppeld wordt aan de cliënt. De verantwoordelijkheid van de organisatie c.q. professional ligt bij het maken van de match, niet voor de verdere taakuitvoering;
3. Iemand uit de buurt of een familielid die ingeschakeld wordt om te ondersteunen. Dit valt niet onder het begrip 'vrijwilligerswerk' maar behoort bij het sociale netwerk van de cliënt/klant (vriendendienst, mantelzorg, burenhulp etc).

De onder 3 genoemde personen die tevens buur of familie zijn van de cliënt, blijven ook na het beëindigen van de hulp dicht in de buurt van de cliënt. Dit is een 'gevoelige' relatie: een familie- of buurrelatie kan niet makkelijk worden beëindigd. Deze groep behoort niet tot de 'vrijwilligers' die door de professional worden ingeschakeld. Ze behoren tot de privésfeer van de cliënt en vallen daarmee buiten de reikwijdte van de wet en de bepalingen in dit protocol (art. 2 lid 2a Wet bescherming persoonsgegevens).

De eerste vraag die beantwoord moet worden is, of vrijwilligers mogen beschikken over hulpverleningsgegevens. In art. 21 van de Wet bescherming persoonsgegevens staat dat alleen hulpverleners over deze gevoelige informatie mogen beschikken. Daarbij komt nog een extra eis: hulpverleningsgegevens mogen alleen verwerkt worden door personen die 'uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift, dan wel krachtens een overeenkomst tot geheimhouding zijn verplicht'. Dit betekent dat in principe alleen professionals toegang hebben tot hulpverleningsinformatie.

Dus het intensief betrekken van vrijwilligers bij het hele hulpverleningsproces waarbij de vrijwilliger volledig op de hoogte is van de casus, is dus in strijd met de wet en daarom onrechtmatig. De logica hierachter is dat een cliënt in een kwetsbare en afhankelijke positie verkeert. Om die reden verdient een cliënt extra bescherming. Ook speelt een rol dat door

die bescherming iedereen zich tot een hulp--- of zorgverlener moet kunnen wenden zonder beducht te zijn dat er onzorgvuldig met vertrouwelijke informatie wordt omgesprongen. Veel wetgeving is erop gericht de zwakkeren in de samenleving te beschermen, denk bv aan consumentenbescherming.

Hoe kunnen vrijwilligers toch worden ingezet.

Omdat in veel situaties toch vrijwilligers worden ingeschakeld en dit ook een bewuste keuze is van de instellingen, is het volgende aan te bevelen: geef een vrijwilliger alleen die informatie die nodig is om de taak uit te voeren. Geen detailinformatie, maar 'buitenkant informatie'. Hieronder wordt begrepen de naam en het adres van de cliënt en bij welk probleem de vrijwilliger de cliënt bij staat. Zorg dat de vrijwilliger zich bewust is van het feit dat hij over vertrouwelijke informatie beschikt en deze niet mag meedelen aan personen die niet bij de cliënt zijn betrokken.

Als vrijwilligers worden ingeschakeld dan zijn er drie belangen te onderscheiden:

1. het belang, de verantwoordelijkheid van de instelling
2. het belang van de cliënt
3. het belang van de vrijwilliger

M.b.t. de aansprakelijkheid/verantwoordelijkheid van de instelling:

Zorg dat de instelling de regie houdt over de inzet van vrijwilligers. Dit kan door:

1. De vrijwilligers goed te informeren over hun rol en wat de grenzen zijn.
--- een grens is bijvoorbeeld dat de vrijwilliger niet de beschikking krijgt over de financiën van de cliënt (gebruik bankpas of machtiging om financiën te regelen).
--- een ander grens is dat de vrijwilliger geen handelingen doet die aan specifieke professionals zijn voorbehouden zoals het toedienen van medicijnen en andere medische handelingen.
--- ook het doen van een melding aan 'Veilig Thuis' moet voorbehouden blijven aan de professional.
- bewaak dat ernstige problematiek altijd directaan een professional wordt doorgegeven.
2. Geef grenzen aan door bv een maximum termijn te stellen aan de relatie tussen vrijwilliger en cliënt, of de duur van elk bezoek van de vrijwilliger aan de cliënt. Afhankelijk van de taak die de vrijwilliger heeft (een dagje Efteling moet kunnen).
3. Evalueer regelmatig met de cliënt of de relatie met de vrijwilliger nog 'zuiver' is (bv 2 x per jaar).
4. Bewaak de relatie die de vrijwilliger heeft met de cliënt zodat ook de vrijwilliger niet te zwaar belast wordt.
5. Zorg eventueel dat de klachtenregeling ook van toepassing is op het handelen van vrijwilligers.

Bronnen

- * Wet bescherming persoonsgegevens
- * Wet op de Jeugdzorg
- * Handreiking 'Geheimhouding en Privacy, een handreiking voor maatschappelijk werkers' uitgegeven door de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk werkers (2010).
- * Handreiking Gegevensuitwisseling in de bemoeizorg. GGZ/KNMG, 2014
- * Informatie delen in samenwerkingsverbanden, Informatieblad CBP, juni 2014
- * www.samenwerkenvoordejeugd.nl
- * <http://www.handreikingmelden.nl> --- bedoeld voor melding bij de verwijzindex risicojongeren
- * www.privacywegwijzer.nl
- * Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, Stb. 2013, 324 en Stb. 2014, 441
- * www.veiligthuiswb.nl
- * www.veiligheidshuizen.nl
- * <https://vng.nl/onderwerpenindex/sociaal---domein/isd---informatievoorziening---sociaal---domein>
- * www.cbweb.nl --- website van het College Bescherming Persoonsgegevens, (naamswijziging: per 1---1--2016 Autoriteit persoonsgegevens) voor sociaal domein zie: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/gemeente>
- * Wegwijzer beroepsgeheim in samenwerkingsverbanden, KNMG 2014
<http://www.knmg.nl/Publicaties/KNMGpublicatie/147783/Wegwijzer---beroepsgeheim---in---samenwerkingsverbanden---2014.htm>
- * Vrijwilligers: informatie over de juridische aansprakelijkheid van de instelling
<http://www.vrijwilligerswerk.nl/?content=/116/Aansprakelijkheid>

Bijlage 2 -Telefonisch interview Autoriteit Persoonsgegevens

Op dinsdag 22 november 2016 is een telefonisch interview gehouden met een medewerker van de Autoriteit Persoonsgegevens. In het interview zijn een vijftal vragen gesteld.

Vraag 1: Overweging 18 van de toelichting behorende bij de AVG spreekt over verwerking van persoonsgegevens in het kader van persoonlijke of huishoudelijke activiteiten die als zodanig geen verband houdt met een beroeps- of handelsactiviteit. Betekent dit dat persoonlijke werkaantekeningen over cliënten voortaan onder de AVG vallen, nu deze een verband hebben met een beroepsactiviteit?

Antwoord: Nee, de AVG verandert op dit punt niets aan de huidige wetgeving. Persoonlijke werkaantekeningen vallen niet onder de AVG.

Vraag 2: Artikel 5, lid 1 en onder e, van de AVG spreekt over het bewaren van gegevens in een bepaalde "vorm". Wat wordt met "vorm" bedoeld?

Antwoord: Dit heeft te maken met bewaartermijnen en het anonimiseren van gegevens nadat een bepaalde termijn is verlopen. Op het moment wordt dit geregeld in artikel 10 van de Wbp. De memorie van toelichting van de Wbp geeft hier wat meer informatie over.

Vraag 3: Wat wordt in artikel 11 van de AVG bedoeld met "doeleinden waarvoor de betrokkene niet of niet meer hoeft te worden geïdentificeerd".

Antwoord: De medewerker geeft aan hierover nog geen uitspraak te kunnen doen. Dit artikel is intern nog niet uitgewerkt, waardoor ze niet kan zeggen wat met dit artikel precies wordt bedoeld.

Vraag 4: Op grond van artikel 5, lid 1 en onder f, van de AVG is het toegestaan om in bepaalde

situaties een zwarte lijst te creëren. In artikel 21 van de AVG wordt het recht van bezwaar besproken. Dient iemand die op de zwarte lijst is beland ook daarover geïnformeerd te worden?

Antwoord: Ja, het recht van bezwaar is niet anders dan het recht van verzet dat momenteel geldt op grond van de Wbp. Ook mensen op een zwarte lijst moeten in beginsel worden geïnformeerd.

Vervolg: Behalve wanneer het informeren schadelijk of gevaarlijk zou zijn voor de verwerkingsverantwoordelijke?

Antwoord: Ja.

Vraag 5: Mogen bijzondere persoonsgegevens van een derde, die worden gedeeld door een ander, worden verwerkt, als er is voorgenomen om de derde hierover te informeren?

Antwoord: Nee, het eerste lid van artikel 9 van de AVG geeft aan dat het verboden is om bijzondere gegevens te verwerken. Als verwerking alleen geschiedt op grond van toestemming, dan mogen deze bijzondere gegevens niet verwerkt worden. Er is namelijk nog geen toestemming gegeven.¹ Er moet een stap terug worden gedaan. Het informeren van

¹ De medewerkster verwees in eerste instantie naar de artikelen in de Wbp.

een derde komt namelijk niet aan bod.

De volgende vraag is op een later tijdstip (1 december 2016) gesteld. De vraag rees naar aanleiding van een casus waarin een vrouw leed aan posttraumatische stressstoornis. Er was geen toestemming gevraagd om dit gegeven te verwerken, maar het was wel van belang voor het selecteren van een geschikte vrijwilliger. Het huidige artikel 21 van de Wbp bevat een grond om bijzondere persoonsgegevens te verwerken zonder toestemming. Dit lid geeft instellingen voor gezondheidszorg of maatschappelijke dienstverlening de bevoegdheid om zonder toestemming bepaalde bijzondere gegevens te verwerken, zover dit met het oog op de goede behandeling van de betrokkene. Het huidige privacyprotocol baseert het verwerken van bijzondere gegevens op grond van dit artikel. In de huidige AVG is geen gelijke grond terug te vinden.

Vraag 6: Artikel 9 van de AVG heeft geen grond die gelijk is aan artikel 21 lid 1 sub a Wbp. Dit zou betekenen dat wij (lees: StiB) geen toch zeer belangrijke gegevens zouden mogen verwerken. Klopt dit?

Antwoord: De medewerker kon geen definitief antwoord geven, omdat de interne informatie betreffende de AVG nog niet is gepubliceerd. De vraag zal pas beantwoord kunnen worden, nadat de interne stukken openbaar zijn gemaakt voor gebruik.

Bijlage 3 - Interviews

Interview 1 - Mevrouw Anlia Bakx

Aan mevrouw Bakx zijn een aantal vragen gesteld rondom het gegevensverwerkingsstelsel en wijze waarop de medewerkers met dit stelsel omgaan. Iedere medewerker of vrijwilliger² die met de cliënten werkt, heeft toegang tot het stelsel. Momenteel is het voor iedere gebruiker mogelijk om alle gegevens van iedere cliënt in te zien. Invoervakken voor het verwerken van vertrouwelijke informatie zijn niet onleesbaar gemaakt. Dit houdt in dat ook vrijwilligers bij deze informatie kunnen komen. Mevrouw Bakx geeft wel aan dat aan de ontwikkelaar van het stelsel is verzocht om hiervoor een oplossing te verzinnen. Zo zou StiB graag zien dat bepaalde gebruikers bepaalde rechten toegekend kunnen krijgen.

Naast de gebruikelijke gegevens van een persoon (bijvoorbeeld: NAW-gegevens en telefoonnummers) worden ook gevoeligere persoonsgegevens verwerkt. Tijdens het interview is waargenomen dat het invulformulier gegevens verzoekt zoals het BSN-nummer en het bankrekeningnummer van een cliënt. Mevrouw Bakx geeft aan dat het veld voor het bankrekeningnummer alleen wordt gebruikt bij vrijwilligers die een onkostenvergoeding ontvangen. Dit veld wordt voor de reguliere cliënten niet ingevuld.

Met betrekking tot gevoelige of vertrouwelijke informatie heeft mevrouw Bakx nog het volgende opgemerkt. Gegevens die worden ingevuld in het invoerveld bestemd voor vertrouwelijke informatie, worden niet zomaar gedeeld met vrijwilligers die buitenshuis werkzaam zijn. Van te voren wordt aan de cliënt gevraagd of het delen van deze gevoelige informatie is toegestaan.

.....

Interview 2 - Mevrouw Pauline van der Stoel

Mevrouw Van der Stoel is benaderd voor de algemene toepassing van het beleid. Bij dit interview is voornamelijk in gegaan op de wijze waarop StiB als organisatie omgaat met gegevens en niet zozeer de manier waarop een individuele werknemer dit doet.

Het interview begint met een uitleg van mevrouw Van der Stoel over welke rol zij speelt binnen StiB met betrekking tot privacy. Vanaf begin februari zijn er een aantal bijeenkomsten over privacy vanuit Zorg voor elkaar Breda georganiseerd. Mevrouw Van der Stoel bezoekt namens StiB deze bijeenkomsten. Ook verzorgt zij de presentaties over hetgeen besproken tijdens de bijeenkomsten voor de overige medewerkers. Sinds het moment van het interview zijn er drie bijeenkomsten geweest en is er een presentatie gehouden.

Tijdens de bijeenkomsten wordt de inhoud van de Wet bescherming persoonsgegevens besproken. Het gaat hier voornamelijk om een juridische bespreking. De presentatie gaat echter zeer vlug door de stof heen. Voor een persoon zonder juridisch achtergrond is dit lastig om bij te houden. Hierdoor blijft de kennis die wordt opgedaan oppervlakkig. Zo kan ze de praktische zaken die zijn besproken uitleggen, maar de achterliggende (juridische) reden waarom iets wel of niet mag is nog onduidelijk. Dit zorgt er uiteindelijk voor dat sommige vragen van de medewerkers onbeantwoord blijven, omdat niet iedere vraag al een keer is behandeld bij de bijeenkomsten.

Daarbij geeft mevrouw Van der Stoel aan dat andere organisaties binnen Zorg voor elkaar Breda zich ook niet altijd weten te houden aan het privacy protocol. Vaak is het zo dat een organisatie contact legt met StiB, omdat er vraag is naar ondersteuning. Deze organisatie geeft dan de persoonsgegevens van de mogelijke cliënt door. Echter, hierbij wordt geen rekening gehouden met eventuele toestemming om informatie te mogen delen noch wordt er gekeken of bepaalde informatie wellicht niet te gevoelig is om gelijk al te delen. Mevrouw Van der Stoel legt uit dat dit komt, omdat

² Hierbij wordt wel een onderscheid gemaakt tussen de vrijwilligers die op het kantoor werken en de vrijwilligers die vrijwilligerswerk verrichten bij cliënten. Enkel de vrijwilligers die op het kantoor werken én te maken hebben met cliënten hebben toegang tot het stelsel.

deze verzorgers het doel hebben om mensen te helpen. Ze staan dan niet stil bij de regels omtrent privacy.

Ook de medewerkers van StiB verwerken al informatie zonder stil te staan bij de vraag of dit wel is toegestaan. Het huidige beleid van StiB voorziet volgens mevrouw Van der Stoel hier wel in, maar het wordt niet toegepast. Een belangrijk voorbeeld dat werd gegeven, zag op een situatie waarbij een dochter haar moeder vertegenwoordigde. Tijdens het intakegesprek had de dochter aangegeven dat de moeder geen mannelijke vrijwilliger mocht worden toegewezen. In een later gesprek legde de moeder uit dat zij een trauma had overgehouden aan een gewelddadige inbraak. Tijdens deze inbraak was de moeder verblind. Sindsdien is zij bang om alleen te zijn met mannen of personen die groter zijn dan haar. De dochter was niet bij dit gesprek aanwezig. Deze persoonsgegevens zijn wel verwerkt, terwijl daarvoor geen uitdrukkelijke toestemming was verleend. Mevrouw Van der Stoel weet niet of dit bewust of onbewust gebeurt. Zij ziet graag dat medewerkers in ieder geval bewust bezig zijn met de beslissingen die ze nemen, zodat ze deze beslissing (indien nodig) kunnen verdedigen.

Overige vragen

Voor het beantwoorden van de vraag wat wordt gedaan op het moment dat een hulpvrager geen toestemming geeft en het in het belang van de vrijwilliger is om toch te weten over bepaalde aandoeningen van de hulpvrager is mevrouw Van der Beek benaderd. Zij is coördinator voor de vrijwilligers.

Mocht er sprake zijn van een aandoening die een gevaar zou kunnen vormen voor de vrijwilliger, dan wordt van te voren aangegeven dat deze informatie gedeeld zal moeten worden met de vrijwilliger. De hulpvrager heeft dan de keus om aan te geven of dit wel of niet gewenst is. Indien de hulpvrager aangeeft dat dit niet gewenst is, dan zal er geen hulp geboden kunnen worden. Mevrouw Van der Beek heeft aangegeven dat dit beleid niet op papier staat en dat momenteel geen overeenkomst wordt ondertekend met betrekking tot deze beleidsregel.

Interview 3 - Mevrouw Joyce Luijbregts

Mevrouw Luijbregts is coördinator GGZ. Op 1 december 2016 heeft mevrouw Luijbregts een nieuwe werkneemster ingewerkt. Tijdens deze inwerkdag is opgevallen, dat de nieuwe werkneemster amper werd ingelicht over het privacy protocol. Naar aanleiding van deze observatie zijn vragen gesteld aan mevrouw Luijbregts. Mevrouw Luijbregts heeft tijdens het interview aangegeven dat zij onbekend is met het beleid.

Mevrouw Luijbregts geeft aan dat momenteel bij het inwerken weinig tijd wordt besteed aan privacy. Wel wordt hier en daar wat genoemd, maar het protocol komt niet aan bod. Tijdens de inwerkperiode van mevrouw Luijbregts is ook weinig tijd besteed aan privacy. Zij ziet graag een soort van inwerkmap waarin staat welke onderwerpen besproken moeten worden tijdens de inwerkdag. Als in deze map ook meteen alle belangrijke privacy documenten te vinden zijn, dan zou hier geen sprake meer van zijn.

Het liefste ziet mevrouw Luijbregts een soort van flowchart of schema waarin bijvoorbeeld staat wat ze wel of niet mag vragen aan bepaalde personen en/of wat voor informatie ze aan een cliënt moet verstrekken. Het zou de organisatie ten goede doen om eens in de zoveel tijd gezamenlijk te kijken naar het protocol. Zo zou tijdens een teamoverleg een casus voorgelegd kunnen worden. De aanwezigen kunnen dan aangeven hoe zij de casus zouden aanpakken en uitleggen waarom. Vervolgens is gekeken naar het privacy protocol. De eerste indruk van mevrouw Luijbregts is negatief. Het protocol ziet er saai uit en is te uitgebreid. De hoeveelheid tekst zorgt alleen maar voor desinteresse. Hetzelfde geldt voor de checklist. Naar de mening van mevrouw Luijbregts dient een checklist een lijst te zijn die je kan afvinken. Het moet concreet, overzichtelijk en snel toe te passen zijn. De huidige checklist is geen van alle.

Ten slotte is aan mevrouw Luijbregts gevraagd wat volgens haar de doeleinden van StiB zijn. Volgens mevrouw Luijbregts worden de persoonsgegevens verzameld voor managementinformatie (hiermee

wordt bedoeld: de verantwoording die StiB moet afleggen aan de gemeente Breda) en voor de bedrijfsactiviteiten.

.....

Interview 4 - Mevrouw Carolien van Gestel

Mevrouw Van Gestel heeft aangegeven dat tijdens haar inwerkperiode het privacy protocol niet is behandeld.

Voor de interne behandeling van het privacy protocol ziet mevrouw Van Gestel graag een aanpak die innovatief is of in ieder geval anders dan het gebruikelijke. Volgens mevrouw Van Gestel zijn presentaties onvoldoende, omdat degenen die al weinig interesse hebben de leerstof alweer vergeten zijn voordat ze de ruimte verlaten.

Het individueel of gezamenlijk doornemen van het protocol ziet mevrouw Van Gestel niet zitten. Het protocol komt "stoffig" over en ze betwijfelt de effectiviteit van een theoretische behandeling. Zij ziet graag een leerwijze die interactief is. Het periodiek gezamenlijk behandelen van casussen zou al beter in de smaak vallen.

Wat ook belangrijk is, is dat de belangrijke zaken uit het privacy protocol op een gemakkelijke en summiere wijze geraadpleegd kunnen worden. Zo gaat de voorkeur uit naar een stappenplan of een flowchart waarin het belangrijkste staat opgenomen. Ook ziet mevrouw Van Gestel graag hand-out of iets dergelijks waar op staat wanneer en met wie ze bepaalde zaken mag bespreken. mevrouw Van Gestel gaf hierbij als voorbeeld de huisarts die haar opbelt.

Mevrouw Van Gestel geeft aan niet bekend te zijn met de "checklist voor het delen van informatie met derde zonder toestemming". Daarbij is haar eerste indruk van de checklist dat het document in de praktijk weinig toegevoegde waarde zal hebben. Niemand heeft zin om tijdens zijn of haar werkzaamheden even de tijd te nemen om een verklaring uit te typen. Als men bezig is met een cliënt, dan heeft de cliënt de voorrang. Het liefste ziet mevrouw Van Gestel dan ook dat er een format komt waarop het gebruikelijke al is ingevuld, met daarbij een extra vak waar enkele opmerkingen in opgeschreven kunnen worden indien nodig.

Ten slotte is aan mevrouw Van Gestel gevraagd wat volgens haar de doeleinden van StiB zijn. Zij gaf aan dat er drie doeleinden waren: hulp bieden aan cliënten, contact met hulpvragers en verantwoording aan de gemeente/ministerie van VWZ.

.....

Interview 5 - Mevrouw Liselot van der Meer

Mevrouw Van der Meer werkt op zowel het secretariaat als de afdeling Mantelzorgwaardering. Zij is bekend met het beleid in die zin dat ze weet wat ze moet doen in de praktijk. Als voorbeeld wordt gegeven dat ze weet wat qua persoonsgegevens wel of niet opgenomen mag worden in het onderwerp van een e-mail. Het privacy protocol is niet besproken tijdens haar inwerkperiode, omdat het protocol er toen nog niet was.

Als antwoord op de vraag waarom iedere medewerker momenteel in het CVRS-systeem alles in kan zien, gaf mevrouw Van der Meer als antwoord dat de oplossing daarvoor eraan komt.

Mevrouw Van der Meer vindt de checklist wel werkbaar op papier, maar in de praktijk is dit anders. Ze ziet liever een schema. Wel is ze van mening dat het privacy protocol steeds meer gaat leven in de organisatie. Medewerkers gaan zich bewuster gedragen naarmate ze meer ervaring en kennis opdoen.

Volgens mevrouw Van der Meer is het mogelijk voor de mantelzorgwaardering om hun doelstelling to behandelen zonder dat hiervoor gevraagd wordt naar de gevoelige informatie van de persoon die wordt verzorgd. Dit brengt echter wel de mogelijkheid met zich mee dat men misbruik gaat maken van

de mantelzorgwaardering, aangezien zij niets hoeven aan te tonen. De werkwijze van de mantelzorgwaardering zal van te voren aangepast moeten worden.

Ten slotte is aan mevrouw Van der Meer gevraagd wat volgens haar de doeleinden van StiB zijn. Zij gaf aan dat de doeleinden waren: dienstverlening en managementinformatie.

.....

Interview 6 - Mevrouw Ineke Buijnsters

Tijdens de observatie is gebleken dat de mantelzorgwaardering persoonsgegevens verwerkt van niet alleen de mantelzorger, maar ook de persoon die wordt verzorgd. Mevrouw Buijnsters geeft aan dat hiervoor geen uitdrukkelijke toestemming wordt gevraagd.

Het doel van het noteren van de persoonsgegevens is niet alleen het verstrekken van de mantelzorgwaardering. De persoonsgegevens worden opgeslagen in het CVRS-systeem en worden gebruikt om de mantelzorgers te benaderen, indien zij hebben aangegeven ondersteuning nodig te hebben. Hierover wordt de mantelzorger ingelicht, maar er wordt niet uitdrukkelijk om toestemming gevraagd. Door bevestigend te antwoorden op de vraag of de mantelzorger ondersteuning wenst te ontvangen wordt de toestemming geacht gegeven te zijn.

Naast de normale persoonsgegevens worden de bijzondere persoonsgegevens van de persoon die wordt verzorgd ook opgeslagen in het CVRS-systeem. Hierover wordt deze persoon niet ingelicht. Dit gebeurt wel in het geval de verzorgde zelf opbelt om de mantelzorgwaardering aan te vragen voor de mantelzorger.

Op de vraag of de mantelzorgwaardering ook zou kunnen werken zonder de persoonsgegevens van deze derde persoon antwoordde mevrouw Buijnsters bevestigend. Dit zou echter wel betekenen dat de mantelzorger niet direct ondersteuning geboden kan worden. Een medewerker van een andere afdeling zal dan moeten terugbellen om na te gaan wat eraan de hand is. Dit is alleen niet de gewenste manier van werken. Daarbij worden de gegevens verwerkt om misbruik te voorkomen. De gegevens maken het namelijk makkelijker om de illegitieme aanmeldingen eruit te halen. Verder wordt het protocol niet besproken op de afdeling Mantelzorgwaardering.

.....

Bijlage 4 - Vragen surveyformulier

De survey bestaat uit een aantal open en gesloten vragen. Indien je de vraag niet kunt beantwoorden, zet dit er dan ook bij.

Vraag 1:

Sinds begin dit jaar heeft Zorg voor elkaar Breda een privacy protocol en de bijbehorende spelregels. Dit privacy protocol geldt ook voor StiB. Ben je bekend met dit privacy protocol?

Zo ja, hoe bewust ben je met de inhoud van het privacy protocol bezig terwijl je aan het werk bent?

.....
.....

Zo nee, ga verder met vraag 7.

Vraag 2:

StiB heeft twee doelen om de persoonsgegevens te verwerken. Welke zijn dat?

.....
.....

Vraag 3:

Stel, een cliënt belt op om hulp te vragen. Wat zijn de juiste stappen om de persoonsgegevens goed te verwerken?

Denk hierbij aan: wat zeg en doe je voordat je de persoonsgegevens gaat verwerken.

.....
.....
.....
.....

Vraag 4:

Een cliënt belt op en wil een ander registreren. Wat zijn de juiste stappen om de persoonsgegevens goed te verwerken?

.....
.....
.....
.....

Vraag 5

Stel, je hebt een casus waarbij de vraag rijst of je bepaalde gegevens wel of niet met iemand mag delen. Hoe ga je te werk?

.....
.....

Vraag 6

Gelieve het antwoord op de vorige vraag niet te wijzigen na het lezen van de volgende vraag! Op bladzijde 8 van het privacy protocol staat de checklist "informatie delen zonder toestemming cliënt". Op bladzijde 11 vind je de toelichting. Kun je hiermee goed uit de voeten? Zo ja, ga verder met vraag 10. Zo nee of bij een twijfel geval, waar loop je op vast / wat is onduidelijk / waarom is het onduidelijk? Ga hierna verder met vraag 10.

.....
.....
.....
.....

Vraag 7

Hoe komt het dat je onbekend bent met het beleid? Bijvoorbeeld: niet over ingelicht, vergeten, geen interesse, niet nodig voor je functie of iets dergelijks.

.....
.....
.....

Vraag 8

In de mail staan zowel het privacy protocol als de spelregels. Gezamenlijk vormen deze twee documenten het beleid. Lees vluchtig beide bestanden door. Wat is je eerste indruk? (Duidelijk, onduidelijk, te juridisch, gemakkelijk om mee te werken, te weinig of onduidelijke voorbeelden enzovoorts)

.....
.....
.....

Vraag 9

Op bladzijde 8 van het privacy protocol staat de checklist “informatie delen zonder toestemming cliënt”. Op bladzijde 11 vind je de toelichting. Kun je hiermee goed uit de voeten? Zo ja, ga door met vraag 10. Zo nee of bij een twijfel geval, waar loop je op vast / wat is onduidelijk?

.....
.....
.....

Vraag 10

Welke onderdelen van het protocol zie je graag verduidelijkt (als die er zijn) en waarom?

.....
.....
.....

Vraag 11

Welke onderdelen van het protocol vind je juist wel duidelijk en waarom?

.....
.....
.....