

# Gegevensverwerking en privacy in het sociaal domein

**Een visiedocument om richting te geven aan de lerende praktijk**

Colofon:

Versie	Auteurs/initiatief	Actie
V2014-12-17	CIO Office Enschede, Juridische Zaken Hengelo en Enschede, Min. BZK en KING	Deze versie naar College B&W Gemeente Enschede

# 1) Algemeen: gegevensverwerking en privacy in het sociale domein

---

## 1.1 Inleiding

De decentralisaties en de beoogde integrale werkwijze van de gemeente brengt met zich mee dat de gemeente, meer dan voorheen, aandacht moet geven aan een zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens van burgers met één of meerdere hulpvragen. Zowel vanuit de Raad als het College is het wenselijk bevonden over deze gegevensverwerking in relatie tot het waarborgen van de privacy van burgers een visie te formuleren<sup>1</sup>.

## 1.2 Ondersteuning, dienstverlening en gegevensverwerking in het sociale domein

Als wordt gesproken over de dienstverlening in het sociaal domein is het van belang om voor ogen te houden dat verreweg de meeste burgers zichzelf uitstekend kunnen redden. Een klein deel heeft enige vorm van ondersteuning nodig maar is uitstekend in staat om zelf de regie over die ondersteuning te voeren. Slechts bij een klein deel van de burgers is sprake van meervoudige complexe problematiek. Het gaat hier om zogeheten multiprobleemhuishoudens, die gebruik maken van zwaardere vormen van ondersteuning uit verschillende domeinen. Deze huishoudens hebben ook vaak hulp nodig bij het herwinnen van de regie over het eigen leven. Dit gaat meestal in samenwerking met die huishoudens. In een beperkt aantal gevallen is bij deze categorie sprake van dwang en drang.

Voor het overgrote deel van de situaties waarin burgers een beroep doen op de gemeente voor ondersteuning, geldt dat de dienstverlening zich afspeelt binnen één domein, Jeugd, Wmo of Werk & Inkomen. Het gaat om niet complexe problematiek. De wijze van gegevensverwerking binnen een domein is neergelegd in de algemene regelgeving over het verwerken van persoonsgegevens, voornamelijk de Wbp, en aanvullende in de relevante sectorwetgeving. Dit laatste geldt óók voor een groot deel van de huishoudens met problemen op meerdere terreinen, omdat sectorwetgeving aangeeft onder welke omstandigheden voor het ene domein verzamelde gegevens verder kunnen worden verwerkt voor een hulpvraag of voorziening in een ander domein.

Uitgangspunt van de decentralisatiewetten is de betrokkenheid van de burger en zijn omgeving bij het tot stand komen van ondersteuning in het sociaal domein. Dit betekent dat ook de ondersteuning en de daarvoor noodzakelijke gegevensverwerking en gegevensuitwisseling in samenspraak met de betrokkene(n) zal plaatsvinden. Echter ook dan heeft de gemeente de plicht om terughoudend om te gaan met de uitvraag en registratie van persoonsgegevens. Zij is dan gehouden aan de in de Wbp vastgelegde criteria van doelbinding, noodzaak, subsidiariteit, proportionaliteit en doelmatigheid. Daarover later meer.

Slechts in een zeer beperkt aantal gevallen zal de gemeente gegevens uitwisselen buiten de betrokkenheid en zonder samenspraak met de burger. In dergelijke situaties is er sprake van een noodzaak tot handelen omdat de veiligheid en /of gezondheid van betrokkenen of omgeving in het geding is.

## 1.3 Praktijk in ontwikkeling

De gemeente is op dit moment volop bezig nieuwe werkwijzen te ontwikkelen om de dienstverlening in het sociaal domein zo effectief en efficiënt mogelijk te organiseren. Daarin maken we keuzen. De gemeente wordt expliciet gevraagd om in te zetten op ontwikkeling en vernieuwing van werkwijzen om invulling te geven aan de maatschappelijke opgave die de gemeente heeft meegekregen, namelijk integrale dienstverlening én kostenbesparing. De gemeente heeft hierbij bewust beleidsvrijheid gekregen om de werkwijzen optimaal af te stemmen op de situatie van haar burgers in de gemeente. Daarbij is het belangrijk om oog te hebben voor de borging van de privacy en ervoor te zorgen dat het borgen van de privacy deel uitmaakt van dit ontwikkelproces.

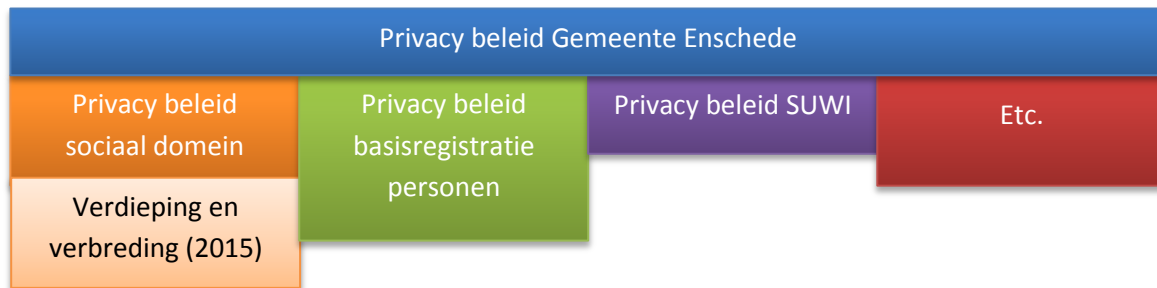
## 1.4 “under construction”

Het feit dat er sprake is van een ontwikkelproces maakt ook meteen dat het voorliggende privacy beleid “under construction” is. Het geeft de contouren en de richting aan het huidige werkproces, binnen de mogelijkheden van de wet. Maar de invulling en uitwerking van het werkproces gaat in de komende maanden en jaren nog verder plaatsvinden. Er is namelijk sprake van een lerende

---

<sup>1</sup> De Beleidsvisie “Zorgvuldig en bewust”, d.d. 31 mei 2014

praktijk, zowel bij de professionals in het sociaal domein, maar ook bij juristen en op het gebied van de landelijke wetgeving.



Gegevensverwerking en privacy zijn niet alleen een aandachtspunt binnen het sociaal domein. We leggen nu de nadruk op het beleid gericht op gegevensverwerking en privacy in het sociaal domein. Dit onderdeel wordt komend jaar verder uitgewerkt en verdiept, samen met de departementen en KING/VNG. Daarnaast hebben we echter als gemeente ook te maken met wetgeving in het kader van gegevensuitwisseling zoals in de sector Werk & Inkomen, basisregistratie personen enz. Departementen willen in samenwerking met gemeenten en KING/VNG een zogenaamde Baseline Privacy Gemeenten ontwikkelen. Daarnaast komt er ook nieuwe strengere Europese wetgeving in het kader van bescherming persoonsgegevens naar ons toe. Het streven is er op gericht om al deze elementen steeds meer en meer onder dezelfde paraplu en onder een eenduidig privacy beleid te brengen. De komende tijd zal het onderwerp "gegevensverwerking en privacy" dan ook met enige regelmaat terugkeren op de agenda van College en Raad.

## 2) Kernpunten van de Kabinetsvisie op gegevensverwerking en privacy in het sociaal domein

---

Deze visie is gebouwd op een balans tussen noodzakelijke gegevensverwerking vanuit de maatschappelijke opgave in het sociaal domein en borging van de privacy, de versterking van de positie van de burger, en het versterken van de democratische verantwoording over gegevensverwerking en privacy op lokaal niveau. Hierbij gelden de volgende kernpunten.

### 2.1 De Wbp is leidend

De wijze van gegevensverwerking is vastgelegd in de sectorwetgeving. Hierin zijn de wettelijke grondslagen vastgelegd op basis waarvan de gemeente gegevens kan verwerken. In die wetten wordt ook een wettelijke basis gelegd voor integrale dienstverlening en de daarvoor noodzakelijke gegevensverwerking. Hiermee wordt in het overgrote deel van de gegevensverwerking voorzien. De gemeente staat voor de uitdaging om de wettelijke kaders toe te passen in de praktijk. Daarbij is de Wet Bescherming Persoonsgegevens leidend. Materiewetten zoals de WMO en SUWI wet geven aanvullende kaders voor gegevensverwerking binnen de betreffende sectoren. De Wbp biedt voldoende mogelijkheden om, indien noodzakelijk, gegevens te verwerken ten behoeve van het oplossen van probleemsituaties. Het is daar, waar de Wbp met algemeen geformuleerde normen ruimte biedt voor maatwerk, dat er discussie en interpretatieverschillen ontstaan. In het algemeen roept de Wbp op tot terughoudendheid bij gegevensverwerking. De Wbp dwingt daar tot zorgvuldige afwegingen met betrekking tot noodzaak, subsidiariteit en proportionaliteit van de gegevensverwerking.

### 2.2 Hergebruik van gestandaardiseerde gegevens voor standaardprocessen en voorzieningen moet geregeld zijn in de betreffende sectorale wet- en regelgeving, op basis van wederkerigheid

Met de decentralisaties ontstaan er nieuwe afhankelijkheden en nieuwe verbanden tussen de verschillende domeinen. Een deel van die afhankelijkheden vloeit voort uit de wet. Daarvoor is het uitgangspunt dat de doelbinding voor het gebruik van die gegevens geregeld wordt in de wet- en regelgeving van de sectoren die het betreft, op basis van wederkerigheid. Een voorbeeld: de mogelijkheid voor de gemeente om de toekenning van bepaalde voorzieningen afhankelijk te stellen van de hoogte van het inkomen. Het gebruik van de daarvoor noodzakelijke gegevens moet zowel in de regelgeving van de Wmo als SUWI geborgd zijn. Is dat niet het geval, dan mag de informatie uit SUWI niet gebruikt worden ten behoeve van de WMO.

### **2.3 Richting geven aan een lerende praktijk**

Onder invloed van de decentralisaties is de praktijk nu volop in beweging. De gemeente is gevraagd om nieuwe werkwijzen te ontwikkelen in het sociale domein en daar wordt aan gewerkt. Met de samenwerkingspartners wordt naar manieren gezocht om een zorgvuldige omgang met gegevens en privacy van burgers te borgen. Daarbij wordt de professionaliteit van medewerkers in het sociaal domein als leidend principe neergezet.

Dit kernpunt richt zich op de nieuwe werkwijzen in ontwikkeling, en beoogt ervoor te zorgen dat zich een praktijk ontwikkelt waarin er ruimte wordt gegeven voor maatwerk door de professional, in samenspraak met het gezin. Daarbinnen zoekt men de balans tussen ruimte voor de professionals om noodzakelijke informatie te delen met het oog op een optimale ondersteuning van de betrokken burgers en de borging van de privacy. Hieraan wordt inhoud gegeven met behulp van deze notitie en aanvullende afspraken in o.m. convenanten (o.m. convenant met de Raad voor de Kinderbescherming). Het gaat om het samenspel tussen mens (professional/burger) en informatie.

### **2.4 De ruimte voor gegevensverwerking en uitvraag moet zijn ingebed in een zorgvuldig triage-proces om zorgvuldige gegevensdeling en -uitvraag te realiseren**

De burger moet erop kunnen vertrouwen dat de gemeente en samenwerkingspartners niet te weinig, onnodig of teveel gegevens verwerken (delen of uitvragen), en dat gegevens goed zijn beveiligd tegen ongeoorloofde inzage en gebruik. De nieuwe WMO vraagt van gemeenten om 'breed te kijken' als een burger zich meldt met een hulpvraag. Zij moet onderzoeken of samenwerking met instanties uit andere domeinen noodzakelijk is, in het bijzonder zorg, jeugdhulp, onderwijs, en werk en inkomen. Dit roept een dilemma op. Wanneer is 'breed kijken' breed genoeg, en wanneer wordt 'breed kijken' onnodig of bovenmatig?

Het is van belang dat de professionals in het sociaal domein het vermogen ontwikkelen om het onderwerp gegevensverwerking bij iedere afweging in het proces mee te nemen. En daarbij ook in het oog te houden of het een 'eenvoudige' situatie en potentiële multiprobleemsituatie betreft. Daarbij moet de professional oog hebben voor zijn eigen functie in het proces en de daarbij behorende gegevensverwerking. Dat kan door het inrichten van een zorgvuldig proces van triage waarin de stapsgewijze afwegingen ten aanzien van gegevensverwerking een plaats hebben, Privacy wordt op die manier onderdeel van de kwaliteit van het dienstverleningsproces en de professionaliteit van de medewerker.

### **2.5 Versterking van de positie van de burger**

Wanneer de gemeente persoonsgegevens verwerkt, is het van belang dat de burger weet en het vertrouwen heeft dat er sprake is van de nodige zorgvuldigheid. En waar hij van mening is dat er geen sprake is van zorgvuldigheid, dat hij daartegen in verweer kan komen. De gemeente zorgt er voor dat de burger goed op de hoogte is van de wederzijdse rechten en plichten, zo vroeg mogelijk in het dienstverleningsproces.

Ook betekent dit dat de burger een zichtbare, laagdrempelige en gezaghebbende plek moet hebben om klachten te uiten met betrekking tot verwerking van zijn of haar persoonsgegevens en privacy. Dit wordt eens te meer belangrijk, nu er zich nieuwe werkwijzen ontwikkelen in het sociaal domein, die impact hebben op de verwerking van persoonsgegevens en daarmee op de privacy van mensen. Hieraan kan invulling worden gegeven door tenminste tot aan de eerste evaluatie van de decentralisatiewetten een ombudsfunctie in het leven te roepen of aan te sluiten bij de bestaande (laagdrempelige) interne klachtenregeling. Het moet eenvoudiger worden voor de burger om te kunnen weten welke personen op welke momenten zijn of haar gegevens hebben ingezien. De wijze waarop technologie hieraan kan bijdragen vergt nader onderzoek. Met betrekking tot gegevensbeveiliging is het uitgangspunt dat de gegevensuitwisseling tenminste voldoet aan de Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten, en uiteraard aan verplichtingen die voortvloeien uit de betreffende materiewetten.

### **2.6 Het College van B&W is verantwoordelijk voor de zorgvuldigheid van de gegevensverwerking die door of namens de gemeente plaats vindt. Zij stelt eisen aan beveiliging en borging van de privacy. Het College is voor de wijze waarop het hieraan invulling geeft verantwoordelijk verschuldigd aan de Raad.**

De afspraken over gegevensverwerking en privacy vallen onder verantwoordelijkheid van het College van Burgemeester & Wethouders. Het beleid wordt transparant gemaakt naar de samenleving. Het College legt verantwoording over de uitvoering van het beleid af aan de Raad.

Voor zover de gemeente haar taken in samenwerking uitvoert, is het College ervoor verantwoordelijk dat gegevensverwerking is ingebed in een zorgvuldig proces van triage en maakt hierover afspraken met samenwerkingspartners. Samenwerkingspartners die om hen moverende redenen gegevens niet kunnen of willen delen zijn daar uiteindelijk zelf verantwoordelijk voor.

## 3 Van visie naar gemeentelijke praktijk

---

### 3.1 Inleiding

*Het huidige kabinet wenst dat alle mensen als volwaardige burgers kunnen participeren in onze samenleving. Een samenleving met actief participerende burgers die eigen regie voeren over hun leven en in hun eigen levensonderhoud kunnen voorzien.*

Een integrale aanpak gaat uit van samenwerking. Het kan daarbij noodzakelijk zijn dat gegevens van de cliënt worden gedeeld. Gegevensuitwisseling is één van de basisgereedschappen om efficiënt samen te kunnen werken. Een belangrijke basis onder de werkwijze in het sociaal domein (één gezin, één plan, één regisseur) richt zich dan ook allereerst op het uitwisselen van gegevens tussen professionals die betrokken zijn bij de dienstverlening, zorg en ondersteuning voor (sociaal kwetsbare) burgers. Om een goede begeleiding op maat te kunnen bieden, is het in voorkomende gevallen noodzakelijk dat de verschillende bij de burger of het gezin betrokken professionals van elkaars betrokkenheid op de hoogte zijn en in staat zijn zonedig gezamenlijk een plan opstellen.

### 3.2 De inhoudelijke uitgangspunten en normen bij het verwerken van persoonsgegevens

Bij het verwerken van persoonsgegevens gelden een aantal algemene inhoudelijke uitgangspunten en normen. De invulling van de algemene uitgangspunten en normen geeft aan of gegevensverwerking in een bepaalde situatie toegestaan is.

Om de diverse inhoudelijke bepalingen over het verwerken van persoonsgegevens toe te passen, kunnen de volgende uitgangspunten gebruikt worden. Ze vormen als het ware een soort stappenplan. De uitgangspunten en normen zijn:

- 1) de regeling van de gemeentelijke taken en de daarbij behorende werkzaamheden c.q. de werkzaamheden die uitgevoerd worden;
- 2) het doel waarvoor ter uitvoering van de taken en werkzaamheden persoonsgegevens verwerkt worden. Concreet is dit de hulpvraag van de burger;
- 3) de vraag welke gegevens bij de uitvoering van het doel (de hulpvraag) noodzakelijk zijn, en;
- 4) de juridische basis voor het verwerken van persoonsgegevens. Deze basis bestaat uit:
  - a. de in artikel 8 van de Wbp vermelde grondslag die voor het verwerken van persoonsgegevens van toepassing is;
  - b. de regeling over het verwerken van de in artikel 16 van de Wbp bedoelde bijzondere persoonsgegevens;
  - c. de regeling over het gebruik van de in artikel 24 Wbp bedoelde bij wet voorgeschreven nummers ter identificatie van een persoon, zoals het burgerservicenummer, en
  - d. de regeling over doorgifte van persoonsgegevens naar landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER). De EER bestaat uit de lidstaten van de EU en Noorwegen, IJsland en Liechtenstein. Dit onderdeel 4d blijft in deel III verder buiten beschouwing. Er zijn ter uitvoering van de gemeentelijke taken en werkzaamheden nauwelijks verstrekkingen van persoonsgegevens aan organisaties buiten Europa

Als persoonsgegevens verstrekt of ontvangen worden (bij de uitwisseling van persoonsgegevens), zijn twee aanvullende algemene uitgangspunten en normen van belang. Dit zijn:

- 5) de doelbinding die betrekking heeft op enerzijds het doel waarvoor de te verstrekken gegevens eerder verzameld zijn en die anderzijds betrekking heeft op het doel waarvoor de gegevens nu (in een later stadium) verstrekt en gebruikt worden, en
- 6) de vraag of en in welke mate een geheimhoudingsverplichting bij het verstrekken van de persoonsgegevens een rol speelt.

De twee extra vragen bij verstrekken/uitwisselen van gegevens gaan ook op als reeds aanwezige gegevens voor een ander doel (lees: een andere hulpvraag die losstaat van de eerdere al behandelde hulpvraag) hergebruikt worden.

De volgorde van de hierboven weergegeven uitgangspunten en normen is zeker niet willekeurig. Zo geven (1) de gemeentelijke taken en werkzaamheden die uitgevoerd worden richting aan (2) het doel van de gegevensverwerking. Anders gezegd: als de taken of de werkzaamheden waarvoor gegevens verwerkt worden niet voldoende duidelijk zijn of als er niet eens een taak is, dan is het niet mogelijk om het doel van de gegevensverwerking voldoende nauwkeurig vast te stellen. Het doel van de gegevensverwerking geeft vervolgens richting aan (3) welke persoonsgegevens daarvoor daadwerkelijk noodzakelijk zijn. Anders gezegd: als het doel waarvoor gegevens verwerkt worden niet voldoende duidelijk is, dan kan ook niet vastgesteld worden welke gegevens daadwerkelijk noodzakelijk zijn. Deze drie onderdelen zijn vooral feitelijk c.q. beschrijvend van aard. Het zijn deze drie meer feitelijke uitgangspunten die vervolgens bepalend zijn voor (4) de juridische basis voor het verwerken van persoonsgegevens.

Hetzelfde geldt bij de uitwisseling van persoonsgegevens. Ook daarbij zal duidelijk moeten zijn welke taken en werkzaamheden bij de uitwisseling een rol spelen, voor welk doel gegevens uitgewisseld worden en welke gegevens dan noodzakelijk zijn. Pas als die elementen duidelijk zijn, kan (5) de doelbinding beoordeeld worden en kan (6) de vraag beantwoord worden of en in welke mate een geheimhoudingsverplichting een rol speelt. Uiteraard dient ook bij uitwisseling van gegevens de juridische basis (4) voor die uitwisseling vastgesteld te worden.

Volgens het stramien van de Wbp is beoordeling van de noodzaak (en de elementen proportionaliteit en subsidiariteit daarvan) pas mogelijk nadat het doel voor de gegevensverwerking al bepaald is. Het doel vorm immers het toetspunt voor de noodzakelijkheid. Anders gezegd: zonder een reeds vastgesteld doel, valt de noodzakelijkheid niet vast te stellen.

### **3.3 Noodzaak**

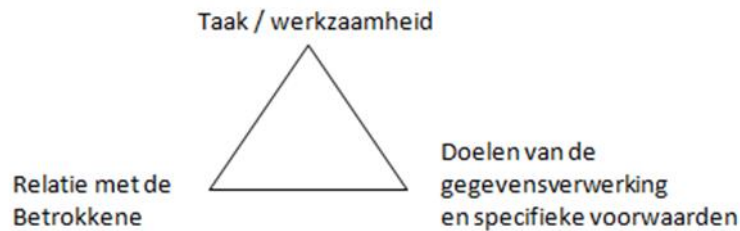
Een zeer belangrijk element van regelgeving over het verwerken van persoonsgegevens is de zogenaamde noodzakelijkheidstoets. Dit houdt in dat gegevens enkel verwerkt mogen worden als dit noodzakelijk is voor een bepaald specifiek doel en dat, als dit inderdaad zo is, ook enkel de voor dat doel noodzakelijke gegevens verwerkt mogen worden. In die zin wordt ook wel gesproken over de 'dubbele noodzaak' die ziet op zowel het feit 'dat' gegevens verwerkt worden als 'welke' gegevens dan verwerkt worden. Dit vereiste komt tekstueel vooral tot uitdrukking in artikel 8 Wbp.

Het noodzakelijkheidsvereiste betekent bijvoorbeeld dat 'nuttig' of 'handig' onvoldoende reden is om persoonsgegevens te verwerken. Het gevaar bestaat - en de ervaring leert - dat deze noodzakelijkheidseis in de praktijk nog wel eens wat 'losjes' gehanteerd wordt. In de praktijk van alledag staat dan niet zozeer voorop of de gegevens ook gemist kunnen worden - gegevens die gemist kunnen worden zijn niet noodzakelijk - maar of de gegevens bruikbaar zijn of in de toekomst eventueel nodig kunnen zijn. Het 'bruikbaar' zijn is echter iets wat meer op 'nuttig' of op 'handig' wijst: het gaat niet om 'noodzakelijk'. Hetzelfde geldt voor 'in de toekomst eventueel nodig'. Ook 'in de toekomst eventueel nodige gegevens' zijn niet noodzakelijk.

Vanuit een juridisch oogpunt wordt de noodzakelijkheidstoets ingevuld door de vereisten van proportionaliteit en subsidiariteit. Proportionaliteit ziet daarbij op de verhouding tussen doel en middel: is de gegevensverwerking een bruikbaar middel om het doel te bereiken. Subsidiariteit ziet daarbij op de vraag of er voor de voorziene gegevensverwerking alternatieven zijn die minder privacygevoelig zijn of meer waarborgen bieden.

Erg strikt zijn de vereisten van proportionaliteit en subsidiariteit overigens niet van elkaar te scheiden. Daarnaast geven de vereisten door hun algemeenheid ook niet veel handvatten om te bepalen wat dan precies noodzakelijk is en wat niet. In die zin geven de twee vereisten van proportionaliteit en subsidiariteit meer aan op welke aspecten gelet dient te worden, dan dat ze een inhoudelijke invulling geven voor het (nauwkeurig) beoordelen van de noodzaak.

Voor een meer inhoudelijke invulling van de noodzakelijkheidstoets, kan de driehoek Taak-Doel-Relatie gebruikt worden. Aan de hand van de taken en werkzaamheden die de gegevensverwerkende organisatie uitvoert, de op die taken en werkzaamheden gebaseerde doelen waarvoor gegevens verwerkt worden en de relatie die er daarbij met de betrokkene bestaat (of soms juist niet bestaat), kan een beoordeling gegeven worden of en welke gegevens in een bepaalde situatie noodzakelijk zijn.



De drie verschillende onderdelen staan niet los van elkaar, maar beïnvloeden elkaar en kunnen elkaar ook compenseren. Een zeer algemeen omschreven taak kan daarbij bijvoorbeeld ingevuld en 'gecompenseerd' worden door een zeer specifiek doel voor het verwerken van gegevens. En ook een zeer specifieke rechtsrelatie met de betrokkene kan een meer algemeen geformuleerd doel compenseren omdat het juist die specifieke relatie is die in dat geval aangeeft welke gegevens noodzakelijk zijn.

Bij de materiewetten in het sociaal domein zijn de gemeentelijke taken en werkzaamheden nadrukkelijk omschreven. De bepalingen geven daarmee richting aan de doelen waarvoor gegevens verwerkt worden ter uitvoering van die taken en werkzaamheden. Het doel waarvoor persoonsgegevens verwerkt worden en de gegevens die voor dat doel noodzakelijk zijn, ligt in eerste instantie in de concrete hulpvraag, de mate van regie en de daarbij passende dienst- en hulpverlening in een concreet geval. Daarmee is de relatie met de burger van doorslaggevende invloed bij de vraag welke gegevens inderdaad noodzakelijk zijn. Bij de vraag welke gegevens een rol spelen is in die zin het in beeld hebben van de hulpvraag op de verschillende leefgebieden (conform bijvoorbeeld de zelfredzaamheidsmatrix<sup>2</sup>) van specifiek (doorslaggevend) belang.

### 3.4 Transparantie naar de burger

In de voorgaande paragraaf wordt de relatie met de burger als essentieel benoemd met betrekking tot de gegevensverwerking. Het goed en tijdig informeren van de burger rondom de gegevensverwerking en indien nodig het vragen van toestemming van verzamelen, verwerken en delen van gegevens is een belangrijk onderdeel van het proces. Als het voorgaande stappenplan zorgvuldig is doorgenomen met de burger dan is het werken met een schriftelijke toestemmingsverklaring over het algemeen niet nodig. De toestemming moet op enigerlei wijze worden vastgelegd. Dat kan op eenvoudige wijze door bij het verslag van het gesprek met de burger, bij de conclusies en vervolgstappen ook op te nemen welke gegevens voor die vervolgstappen worden opgevraagd en met welk doel.

Meer over het onderwerp "toestemming en transparantie naar de burger" vindt u in de bijlage, waarin een factsheet van KING over dit onderwerp is opgenomen.

In dit document willen we nog wel specifiek ingaan op de mogelijkheid dat ondanks voorgaande stappen een burger geen toestemming verleent. Dat plaatst de professional voor een nieuwe afweging. Grofweg zijn er drie mogelijkheden:

1. De dienstverlening stopt, omdat het niet mogelijk is verdere diensten te verlenen;
2. De dienstverlening blijft beperkt tot het deel dat op basis van de beschikbare gegevens verleend kan worden;
3. Naar het professionele oordeel van de professional is de situatie dusdanig, dat er toch stappen gezet moeten worden omdat de gezondheid of veiligheid van betrokkene of mensen in de omgeving in het geding zijn. Dan kom je in de onvrijwillige dienstverlening.

Het laatste betekent een zware inperking van de persoonlijke levenssfeer van mensen. Een stap die dan ook alleen na zeer zorgvuldige afweging gezet mag worden. Daarbij zijn drie vuistregels van belang:

<sup>2</sup> De Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM) is het instrument waarmee behandelaars, beleidsmakers en onderzoekers in de (openbare) gezondheidszorg, maatschappelijke dienstverlening en gerelateerde werkvelden, de mate van zelfredzaamheid van hun cliënten eenvoudig en volledig kunnen beoordelen.

1. De professional vergewist zich ervan dat de betrokkene voldoende duidelijk is gemaakt wat het belang van de dienstverlening is die nu geen doorgang kan vinden?
2. Consulteer een collega of expert om het oordeel te toetsen en doe dat eventueel op basis van geanonimiseerde gegevens.
3. Leg de overwegingen om toch stappen te zetten en in dat kader de noodzakelijke gegevens te verwerken tegen de wil van betrokkene vast, informeer hem of haar over de afweging en beslissing, en informeer hem of haar over haar rechten.

### **3.5. Training van professionals is essentieel**

In hoofdstuk 1 is de huidige opvatting aangegeven dat de bestaande wetgeving vooralsnog voldoende ruimte geeft om de noodzakelijke gegevensuitwisseling te realiseren. Materiële wetgeving en de Wbp bieden hiervoor de ruimte.<sup>3</sup> Daarbij is het van belang dat professionals, gemeentelijke beleidsambtenaren en juristen van organisaties (permanent) worden getraind in het formuleren van heldere doelstellingen op macro- én microniveau, om van daaruit te kunnen beoordelen welke gegevens in het kader van de geformuleerde doelstellingen dienen te worden uitgewisseld. De principes staan daarbij centraal.

Hierbij zij aangetekend dat ontwikkelingen in het Europese recht duidelijk maken dat de bescherming van de menselijke waardigheid voorop kan staan ten opzichte van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en/of de onaantastbaarheid van het lichaam. Deze ontwikkeling ondersteunt de opvatting dat het delen van gegevens meer en vaker mogelijk is dan nu vaak gedacht wordt. In die situaties, waarin mensen voor een deel de regie over hun leven zijn kwijtgeraakt dient niet 'zelfbeschikking' maar 'menselijke waardigheid' het leidende beginsel te zijn.

### **3.6 Samenwerking en convenant**

De gemeente vindt het noodzakelijk om de nieuwe wettelijke taken en verantwoordelijkheden in samenwerking waar te kunnen maken. Bij die samenwerking hoort aan de uitwisseling van gegevens vorm en inhoud te zijn gegeven. Daarom zal met de partijen met wie de gemeente in het nieuwe stelsel contractueel samenwerken convenanten worden aangegaan. In de convenanten zal naast de samenwerking in algemene zin ook de onderlinge gegevensuitwisseling geconcretiseerd worden. De hier geformuleerde noodzaak tot samenwerking en gegevensdeling zal in de komende jaren onderdeel gaan vormen van de inkoopbestekken dan wel subsidievoorwaarden in het sociale domein.

### **3.7 Uitdaging voor de toekomst**

Niet alleen de overheid maar ook professionals en hun beroeps- en branche organisaties dienen dit onderwerp te agenderen, te ontwikkelen en te verwerken binnen de eigen beroepscode. De gemeente Enschede is van mening dat het medisch beroepsgeheim met het achterliggende leidende beginsel 'vrije toegang tot de zorg' meer moet worden gewogen met de 'menselijke waardigheid' in het kader van huidige maatschappelijke visie ten aanzien van sociaal kwetsbare burgers. Randvoorwaarden creëren zoals scholing en training van professionals, binnen de gemeente én buiten de gemeente, bij het zorgvuldig toepassen van de principes doelbinding, noodzaak, subsidiariteit, proportionaliteit en doelmatigheid, is geen activiteit van de gemeente alleen, maar van alle professionals in het sociaal domein. Bij die trainingen dienen naast permanente aandacht voor kennis van de formele kant van de mogelijkheden voor gegevensuitwisseling, ook de informele kant in de vorm van cultuur, gewoonten en gedrag van professionals in het sociaal domein, maar ook van juristen, ten aanzien van de privacy van cliënten, een vast onderwerp van bespreking te zijn.

### **3.8 Klachten**

De gemeente heeft een kenbaar en adequaat functionerende klachtenregeling waar ook klachten ten aanzien van gegevensuitwisseling kunnen worden ingebracht. De toegang tot deze klachtenregeling is laagdrempelig en eenvoudig. Enschede krijgt per 1 januari 2015 een externe klachtencommissaris.

---

<sup>3</sup> De volgende wetten zijn van belang: Grondwet (i.h.b. de artikelen 10 en 11 waarin is geregeld dat iedereen het recht heeft op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer en onaantastbaarheid van zijn lichaam), Wet bescherming persoonsgegevens, Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst, Wet op de beroepenindividuele gezondheidszorg, Jeugdwet, Wet Suwi, e.a.)



## 4 Concrete gedragsregels rondom gegevensuitwisseling in Sociaal Domein

---

Uit de kabinetsvisie blijkt dat binnen de huidige wetgeving voldoende ruimte aanwezig is om de noodzakelijke gegevensuitwisseling te realiseren. Deze visie is ook getoetst aan de praktijk bij de verschillende gemeenten, waaronder Enschede. Onder andere de belangrijke Wbp biedt hiervoor de ruimte en is leidend. Daarbij is het van belang dat professionals, gemeentelijke beleidsambtenaren en juristen van organisaties meer alert worden op de mogelijkheden die de wetgever al heeft geboden.

In de lijn van punt 3 van de al genoemde kabinetsvisie: *Richting geven aan de lerende praktijk* is het voorstel om in te stemmen met de volgende voorlopige lijst van gedragsregels voor het omgaan met de persoonsgegevens van en over onze inwoners:

- De Gemeente Enschede ziet op grond van haar publiekrechtelijke taak de noodzaak om informatie uit te wisselen voor het ondersteunen bij de hulpvraag op een of meerdere leefgebieden. Deze grondslag ligt vast in de Wbp en in de verschillende materiewetten.
- De hulpvraag van de bewoner is leidend. Ook als het gaat om verwerken of delen van informatie (persoonsgegevens van de bewoner) is de hulpvraag van de bewoner leidend.
- De Gemeente Enschede is transparant over het delen van informatie van en over burgers. De burger mag altijd kennis nemen van wat er met zijn of haar informatie gebeurt en (onderdelen van) zijn of haar dossier inzien, tenzij de veiligheid en vitaal belang van andere burgers daarmee in het geding is.
- De Gemeente Enschede wil door de inzet en zichtbaarheid van professionals in de wijk problemen of vragen vroegtijdig signaleren. Dit gebeurt primair uit eigen waarneming. Indien noodzakelijk (op grond van persoonlijke veiligheid van inwoners of professionals) worden andere (geautomatiseerde) bronnen geraadpleegd. De professionals zal dit, waar mogelijk, bespreken met de burger. De professional legt te allen tijde verantwoording af over het oppakken van zaken op grond van vroegsignalering.
- De Gemeente Enschede gaat uit van de professionaliteit van medewerkers in het sociaal domein. De professionals maken per casus een afweging over de noodzaak, doelbinding, proportionaliteit en subsidiariteit als het gaat om het verwerken of delen van persoonsgegevens van de bewoner. Dit wordt beschreven in de werkprocessen en de afweging (argumenten en het resultaat) wordt vastgelegd in het systeem.
- De benodigde gegevensverwerking ten behoeve van de vraagverheldering en het opstellen van het plan van aanpak wordt in principe samen met de bewoner bepaald en uitgevoerd. Het ondersteuningsplan wordt samen met de betrokkene opgesteld.
- Alleen de betrokken professional en de bewoner hebben toegang tot het volledige dossier. Dit is in het systeem geregeld.
- Een (zorg)aanbieder die op grond van het ondersteuningsplan een deelactiviteit uitvoert, krijgt alleen die gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van die taak. Detailinformatie over de desbetreffende geleverde zorg en de bewoner blijft bij de (gecontracteerde) zorgaanbieder. De professional (c.q. de wijkcoach) verwerkt alleen de zogenoemde DAT-informatie van ketenpartners die een deelactiviteit van het plan uitvoeren.
- Uitgangspunt is dat de burger eerder verstrekte informatie niet opnieuw hoeft te verstrekken.

De lijst zal aan veranderingen onderhevig zijn. In de komende periode zal in de *lerende praktijk* naar voren komen hoe deze gedragsregels werken.

Met ketenpartners en aanbieders van zorg en ondersteuning op het gebied van Werk, Inkomen, Zorg en Ondersteuning zal overeengekomen moeten worden dat deze zich conformeren aan deze beleidsregels en uitgangspunten voor het gedrag rondom de gegevensverwerking, behoudens hun eigen verantwoordelijkheid in de op hen van toepassing zijnde materiewetten.

## 5 Gegevensverwerking en informatievoorziening

---

In hoofdstuk 1 is aangegeven dat de nieuwe wetgeving de gemeente belangrijke taken en verantwoordelijkheden als gevolg van de Jeugdwet, de Participatie en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 geeft. Deze nieuwe wetten maken de gemeente regie-verantwoordelijk voor de zorg aan haar (sociaal) kwetsbare burgers.

Het is van belang dat de gemeente op een soepele manier informatie over burgers kan opvragen en uitwisselen, zonder dat er nodeloos of overmatig gegevens worden opgevraagd, gedeeld of anderszins verwerkt. Professionals moeten zich in de uitvoering van hun werk ondersteund voelen in plaats van defensief te handelen vanwege onduidelijkheden en onzekerheden over de gegevensuitwisseling. Het wettelijk kader zoals hierboven beschreven is leidend.

De nieuwe wettelijke taken nopen ertoe dat er toch domein-overstijgend gegevens worden gedeeld. Dat gegevens worden gedeeld tussen professionals die bij verschillende gezinsleden zijn betrokken. Als gezegd vroegtijdige signalering en preventie zonder een mogelijkheid van gegevensdeling wordt een lege huls, en misschien zal niet zozeer het toestemmingsvereiste maar het transparantiebeginsel meer en meer het leidende principe moeten worden (een ieder heeft het recht te weten wat en waar er vastligt en wat wordt uitgewisseld tussen wie).

Binnen de gemeente geldt dat de inrichting van de informatievoorziening (IT Systemen en dergelijke) belangrijk is. In het bijzonder de autorisatie aan functionarissen is onderdeel van het vraagstuk betreffende de gegevensverwerking en privacy in het sociale domein. Momenteel kennen de verschillende werkgebieden ieder hun eigen werkelijkheid voor wat betreft de omgang met gegevens en de privacy die daarbij hoort. Met inachtneming van de beginselen als doelbinding, noodzaak en dergelijke is de opvatting dat gegevens die door ons zelf zijn verzameld (en daarmee sluiten we de suwi-gegevens uit, tenzij die door ons zelf zijn ingebracht) moeten kunnen worden gedeeld tussen hen die een rol kunnen spelen bij de besluitvorming ten aanzien van een individu of een gezin. Betrokkenen medewerkers moeten regelmatig worden (bij)geschoold.

Een belangrijk uitgangspunt is daarbij dat in het regiesysteem TOP (Topicus Overheidsplatform) is geregeld dat alleen de medewerker die betrokken is bij het gezin met de hulpvraag ook toegang heeft tot het dossier van dit gezin.

Dit raakt mede het informatiebeveiligingsbeleid dat door de Gemeente Enschede conform de Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten van KING is vastgesteld.