



Privacy in het sociaal domein

Zo veel als noodzakelijk, zo weinig als mogelijk

Met de nieuwe taken voor jeugd en zorg raken steeds meer activiteiten van sociale diensten aan de privacy. Hiermee ligt ook de geheimhouding van persoonsgegevens op het bord van gemeenten. 'Privacy is niet alleen te vangen in beleid of procedures, maar vraagt ook veel aandacht in de praktijk.'

TEKST: DORINE VAN KESTEREN, BEELD: TOM JANSSEN

De financiële toestand van uitkeringsgerechtigden, de bijzondere bijstand die zij hebben aangevraagd, de boetes die ze ooit hebben gekregen, het wisselende succes waarmee ze re-integratietrajecten hebben afgelegd, eventuele schulden: gemeenten zijn gewend om grote hoeveelheden privacygevoelige informatie te verzamelen en te beheren. Per 1 januari zijn daar de zorggegevens nog bijgekomen, wat zo mogelijk nog gevoeliger ligt. In een keukentafelgesprek kan zodoende van alles aan de orde komen, van gezondheidsproblemen tot verslavingen en huiselijk geweld. Aan de gemeenten om zorgvuldig, veilig en vertrouwelijk met deze informatie om te gaan. Hoe krijgt dit in de praktijk vorm, bijvoorbeeld in de sociale wijkteams? Welke hulpverleners mogen welke informatie delen? Zeker bij integrale hulpverlening (één gezin, één plan, één regisseur) is informatieuitwisseling essentieel. Hoe voorkom je dat alles lukraak wordt gedeeld? “Het is misschien teleurstellend, maar een helder, eenduidig antwoord is er niet”, zegt Yvonne Sieverts, projectleider Privacy in het sociaal domein bij de gemeente Westland, die onlangs de VNG Aanmoedigingsprijs Privacy won. “Uiteindelijk gaat het om afwegingen die van geval tot geval anders kunnen uitpakken.”

BESCHERMING

Persoonsgegevens zijn gegevens die direct of indirect te herleiden zijn tot een bepaalde persoon. Alles wat met die gegevens wordt gedaan, wordt ‘verwerken’ genoemd: verzamelen, delen en opslaan bijvoorbeeld. In de Jeugdwet, Participatiewet en Wmo staat beschreven hoe je met persoonsgegevens moet omgaan

binnen het domein. Is er sprake van domeinoverstijgende hulpverlening, bijvoorbeeld aan multi-probleemgezinnen, dan komt de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) in beeld. Deze wet bepaalt dat persoonsgegevens alleen mogen worden verwerkt voor een specifiek en vooraf duidelijk omschreven doel. Daarnaast moet er een wettelijke grondslag zijn, zoals: de burger in kwestie heeft toestemming gegeven, de gegevensverwerking is noodzakelijk om een wettelijke verplichting na te komen (denk aan de gegevens die de Belastingdienst nodig heeft om belasting te heffen), een publieke taak uit te oefenen (gemeenten) of om medisch gevaar voor de betrokkene te voorkomen. Bij dit alles geldt dat het verzamelen van persoonlijke data minimaal moet zijn. Sieverts: “De persoonsgegevens moeten redelijkerwijs nodig zijn om het doel te bereiken en in verhouding staan tot het doel. Zo veel als noodzakelijk, zo weinig als mogelijk.”

CULTUUR

Toch is privacy geen louter juridisch vraagstuk. Volgens deskundigen is het beter om de academische discussies over de precieze interpretatie van de privacywetgeving te laten voor wat ze zijn en te zoeken naar oplossingen in de gemeentelijke praktijk. Dat begint met een visie en een privacybeleid die worden vertaald naar de organisatie, werkprocessen en systemen, medegedeeld aan de burgers, maar vooral ook begrepen en toegepast door de medewerkers. Met andere woorden: privacy is niet in de laatste plaats ook een kwestie van gedrag en cultuur. In het privacybeleid van de gemeente Westland staan de burgers en de professionele afweging centraal. Dit beleid, dat uitgaat van kernwaarden, bevat een helder stappenplan voor

Suwinet

Suwinet, het systeem waarmee gemeenten, UWV en de SVB digitaal gegevens kunnen uitwisselen, zorgt al enige tijd voor ongerustheid en problemen. Dit vijftien jaar oude datanetwerk bevat informatie over bijvoorbeeld uitkeringen, boetes en arbeidsverleden. Het is ooit opgezet voor een soepele informatieuitwisseling en betere dienstverlening aan burgers, maar in de praktijk bleken de persoonsgegevens soms ook beschikbaar te worden gesteld aan derden binnen en buiten de eigen gemeente, bijvoorbeeld aan commerciële incassobureaus.

De Inspectie SZW rapporteerde eerder dit jaar dat slechts 17 procent van de gemeenten voldoet aan de normen die gelden voor informatiebeveiliging. Staatssecretaris Klijnsma van Sociale Zaken houdt op dit moment alle gemeenten tegen het licht; wie op 1 januari 2016 niet voldoet aan de beveiligingsnormen, kan als ‘ultimum remedium’ worden afgesloten van Suwinet.

gemeenteambtenaren, consultants en zorgprofessionals.

“Privacy is niet alleen te vangen in beleid of procedures, maar vraagt ook veel aandacht in de praktijk”, vertelt Sieverts. “De Wbp geeft open normen die ruimte laten voor de afweging van professionals. Het is zaak dat de medewerkers zich bewust worden van het belang van deze privacyafweging.”

Omdat dit veel van de medewerkers vraagt, zet projectleider en trainer Sieverts van meet af aan in op intensieve training – dit is ook een van de redenen dat Westland de VNG-prijs heeft gewonnen. “Wij leren de medewerkers om na te denken over de bedoeling van de Wbp, Jeugdwet, Participatiewet en Wmo en deze toe te passen op het individuele geval. Geen standaardvragenlijsten afwerken zonder doel of noodzaak, maar maatwerk leveren. In de trainingen komen theorie en praktijk samen en oefenen we met casuïstiek: waar ligt de optimale balans tussen privacybescherming en hulpverlening?”

Ook de gemeente Zoetermeer kiest voor een praktische benadering. Het is de bedoeling dat privacy in het DNA van de medewerkers komt te zitten, zegt Angelique Schepers, verantwoordelijk voor het privacybeleid. “Alle medewerkers, maar zeker ook >



‘Voor lang niet elke zorgvraag hoeven veel gegevens vastgelegd of gedeeld te worden’

Lacune in de Jeugdwet

Jeugdhulpverleners mochten volgens de Jeugdwet geen persoonsgegevens van cliënten beschikbaar stellen aan gemeenten. Maar gemeenten hadden deze gegevens wel nodig om de verleende zorg te kunnen controleren en vergoeden. Het kwam er dus de facto op neer dat jeugdhulpverleners gedwongen waren hun geheimhoudingsplicht te doorbreken om te zorgen dat gemeenten hun declaraties konden afwickelen. Het College Bescherming Persoonsgegevens schreef in maart een brief aan het kabinet over dit probleem, dat is ontstaan door de overheveling van de financiering van de jeugd-ggz van zorgverzekeraars naar gemeenten. Het kabinet kwam vervolgens met een tijdelijke regeling binnen de Jeugdwet die jeugdhulpverleners de juridische grondslag geeft om persoonsgegevens te vermelden op de declaraties aan gemeenten. Deze regeling moet voorkomen dat de jeugdhulpverlening stagneert en jeugdhulpaanbieders in financiële problemen raken. Begin 2016 komt er via de Veegwet een definitieve regeling.

de mensen van voormalig Bureau Jeugdzorg, krijgen scholing. Zij leren een goede privacyafweging te maken én te onderbouwen.” Ook Schepers benadrukt dat iedere situatie anders is. “Voor lang niet elke zorgvraag hoeven veel gegevens gevraagd, vastgelegd of gedeeld te worden, zodat veel privacyvraagstukken dan niet eens aan de orde komen.”

CONFLICTEN

Natuurlijk rijzen er in de praktijk soms privacyconflicten (zie kader Lacune in de Jeugdwet). Zo zorgt de één gezin, één plan, één regisseur-doctrine nog weleens voor problemen. “Omdat de verstrekking van uitkeringen is voorbehouden aan gemeenteambtenaren en de hulpverlening is gemandateerd aan de wijkteams, gaat het per definitie om twee functionarissen”, zegt Bart Boschman, projectmanager bedrijfsvoering 3D bij de gemeente Westland. “Wij mogen niet actief zoeken naar multiproblematiek, waardoor we onze preventierol moeilijker kunnen waarmaken. Formeel mag een jeugdhulpverlener bijvoorbeeld niet aan de bel trekken bij de schuldhulpverlening als er een uithuiszetting van een kind dreigt. Dat mag pas als het daadwerkelijk zover is.”

Iets anders is de samenloop tussen de Wmo en de Wet langdurige zorg (Wlz). Het komt voor dat zorginstellingen twee declaraties versturen voor dezelfde behandeling: een keer onder de Wmo en een keer onder de Wlz. Boschman: “Wij hebben onze toewijzing voor Wmo-zorg dan niet ingetrokken, simpelweg omdat we niet wéten dat die cliënt ook onder de Wlz valt. Want met de Wlz-register-toets van het Rijk – waarmee gemeenten kunnen bepalen of iemand een Wlz-indicatie heeft – moeten we zeer terughoudend omgaan, terwijl cliënten iedere maand de overstap naar de Wlz kunnen maken. Dit is een serieus probleem: landelijk is

de overlap tussen Wmo en Wlz naar schatting groter dan 10 procent. Het gaat dus om miljoenen euro's die gemeenten onrechtmatig betalen.”

BESPREEKBAAR

Problemen zijn er zeker, erkent Sieverts, maar zij benadrukt dat gemeenten privacy niet moeten zien als belemmering, maar als een hulpmiddel dat de dienstverlening ten goede komt. “Het gaat mis als een zorgverlener zich beroept op zijn beroepsgeheim en een gemeente zegt: ‘Kom op met die gegevens’. Het is een kwestie van communicatie en elkaars taal leren spreken. Als medewerkers de gedachte van de wet snappen en goed nadenken waarom ze iets wel of niet doen, blijkt er vaak veel meer bewegingsruimte dan in eerste instantie gedacht. Professionals die niet goed raad weten met privacy vervallen soms in te rigide beslissingen. Alles verzamelen of juist niets delen zijn daarvan het gevolg.”

Uiteindelijk draait het volgens Schepers om vertrouwen. “Als wij slordig omgaan met persoonsgegevens of te veel vragen, dan is het vertrouwen weg en wordt het onmogelijk om goede hulp te verlenen. Mensen kunnen de zorg dan zelfs gaan mijden. Het is belangrijk om privacy bespreekbaar te maken in het contact met burgers, zodat zij snappen waarom we bepaalde gegevens nodig hebben. Integraal werken betekent ook niet dat je dingen moet vermengen: het mag natuurlijk niet zo zijn dat een professional tijdens het huisbezoek voor de traplift meldt dat het ook niet zo lekker gaat met de leerplicht van de kinderen.” Privacy is in ieder geval een boek dat nooit dicht gaat, besluit Sieverts. “Het is een proces. Privacydenken is onderdeel van het dagelijks werk. Daardoor zijn gemeentelijke privacydocumenten geen dode letters, maar permanent in beweging.” *