Werkinstructie 'Omgaan met privacy'
Kaders voor medewerkers van het Zorgplein

Inleiding

Deze werkinstructie is bedoeld om praktische uitwerking te geven aan de kaders waar je als medewerker van het Zorgplein aan moet houden als het gaat om het vastleggen van persoonsgegevens van cliënten en het uitwisselen van persoonsgegevens van cliënten met derden. Persoonsgegevens zijn alle gegevens die het mogelijk maken om te herleiden om welke persoon het gaat. Er zijn veel soorten persoonsgegevens. Bijvoorbeeld iemands naam, BSN nummer, adres en woonplaats. Maar ook telefoonnummers, kentekens en postcodes met huisnummers zijn persoonsgegevens. Gevoelige gegevens als iemands ras, godsdienst of gezondheid worden bijzondere persoonsgegevens genoemd. Deze worden door de wetgever extra beschermd.

Er gelden vier uitgangspunten voor ons beleid:
1. Hulpverleningsperspectief is leidend
2. Need to know (geen nice to know)
3. Transparantie, tenzij
4. Zorg voor betrokkenheid van de cliënt

1. Hulpverleningsperspectief is leidend

Het is belangrijk om steeds te beseffen dat gegevens worden verstrekt omdat hulp of ondersteuning nodig is. Bedenk je dus altijd welke informatie echt van belang is om een goede afweging te kunnen maken. De informatie die verwerkt of gedeeld wordt, moet gerelateerd zijn aan de hulpvraag. Alleen als er ernstige (vermoedens van) bedreigingen zijn, kun je een andere afweging maken.

Aandachtspunten

1.Is het niet wenselijk is dat de cliënt op de hoogte is van de gegevensuitwisseling? Of is er een crisis waarbij je meteen moet handelen? Dan kun je de gegevens uitwisselen zonder dit vooraf te bespreken met de cliënt. Ook in dit geval is het hulpverleningsperspectief leidend, maar gaat het niet om de hulpvraag van de cliënt zelf. Dit kan alleen in uitzonderlijke gevallen. Bijvoorbeeld als er sprake is van (of een vermoeden van) kindermishandeling en/of huiselijk geweld of bij hulp in het gedwongen kader (jeugdbescherming en jeugdreclassering). Er is dan sprake van een dilemma waarbij wordt aangeraden om vooraf te overleggen met een van de aandachtsfunctionarissen Huiselijk geweld en Kindermishandeling of je leidinggevende. Is dit niet mogelijk is? Overleg dan met een andere collega. Voor zover het huiselijk geweld en kindermishandeling betreft, volg je de stappen van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Bij een afweging over het verstrekken zonder toestemming, geef je een antwoord op de volgende vragen:

- In verband met welk veiligheidsrisico of met welk ander zwaarwegend belang van een of meer leden van het huishouden is de informatieverstrekking / het overleg noodzakelijk?
- Kun je echt geen toestemming vragen/krijgen?
- Hoe weeg je de belangen bij zwijgen/spreken?
- Als je besluit overleg te voeren, aan wie moet je dan welke informatie geven?

Als je deze vragen beantwoord hebt, leg je de conclusie (ook dus als uiteindelijk wordt besloten niet te verstrekken) met de onderliggende overwegingen vast in het rapport. Je zorgt ook dat je leidinggevende daarvan op de hoogte is.

2. Heeft een minderjarige hulp of ondersteuning nodig?Houd zijn of haar belangen dan altijd goed in het oog. Ook als het kind jonger dan 12 jaar is en alleen de ouder als wettelijk vertegenwoordiger besluiten kan nemen over de hulp. Als de hulpvraag een gezin met meerdere kinderen betreft, realiseer je dan dat elk kind eigen rechten heeft die apart aandacht verdienen en meegewogen moeten worden. Jongeren vanaf 12 jaar moeten, naast hun wettelijke vertegenwoordiger(s), ook zelf toestemming geven voor het inzetten van hulp en het delen van gegevens met behandelaars. Voor jongeren vanaf 16 jaar worden ouders met gezag zoveel mogelijk betrokken als er hulpverlening gaat starten. Zij hoeven echter geen toestemming te geven. De wens van de jeugdige vanaf 16 jaar is leidend.

3. Datzelfde geldt ook bij de vertegenwoordiging van meerderjarigen die ernstig hulpbehoevend of wilsonbekwaam zijn en waarbij bijvoorbeeld een familielid als vertegenwoordiger optreedt. Je hebt de plicht om als hulpverlener vanuit jouw deskundigheid en ervaring ook zelf een inschatting te maken over wat goed is voor degene die op jouw hulp is aangewezen. Twijfel je over de goede bedoelingen van een wettelijk vertegenwoordiger? Bespreek dat dan met je leidinggevende of een ervaren collega.

4. Krijg je van een begeleider of behandelaar informatie over je cliënt? Bespreek dan ook of je deze informatie met je cliënt kan delen.

2. Need to know (geen nice to know)

Besef goed welke informatie je nodig hebt om een afweging te kunnen maken over de in te zetten hulp. De informatie moet wel relevant zijn. Is het noodzakelijk om terug te gaan in de tijd of inzicht te hebben in het hele gezin/huishouden? Vooral als de informatie van derden komt of uit dossiers, is er het gevaar van stigmatisering. Vraag je daarom steeds of je de informatie nodig hebt voor goede hulpverlening en wees daar naar betrokkene toe ook duidelijk over.

Aandachtspunten

1. Ga in eerste instantie uit van de beschikbare informatie als je in contact komt met een cliënt. Ga dus niet vooraf zonder zijn toestemming dossierinformatie over hem of haar verzamelen door te zoeken in bestanden die je kunt raadplegen. Natuurlijk kun je wel de gegevens gebruiken die je hebt gekregen van een verwijzer of die de cliënt zelf heeft opgestuurd. Je bekijkt dan met de cliënt of opvragen van extra gegevens gewenst is.

2. Onthoud je van oordeelsvorming en suggestieve formuleringen bij het vastleggen en verstrekken van informatie. Wees feitelijk en beschrijf wat je waarneemt. Let ook op de actualiteit van gegevens en zorg voor bronvermelding als je iets overneemt (bijvoorbeeld uit een oude indicatie of behandelplan).

3. Als je informatie aan anderen vraagt, wees dan duidelijk over je doel en verhelder de context en vraag om objectieve informatie. Wees extra alert als meningen als waarheid verkondigd worden.

4. Leg in het cliëntdossier alleen vast wat noodzakelijk is voor een adequate beoordeling van de hulpvraag. Kopieer dus niet het gehele medische dossier. Vermeld alleen de informatie die mee heeft gewogen in je besluit in het rapport.

5. Heb je twijfels over de informatie die je gekregen hebt van de cliënt? Bespreek dit dan met de cliënt. Vraag eventueel bevestiging van de behandelaar. Als er geen behandelaar is, vraag dan een medisch advies op. Laat de cliënt in dat geval een toestemmingsverklaring tekenen.

6. Als je buiten aanwezigheid van je cliënt diens situatie bespreekt en informatie over hem deelt met andere betrokken professionals of wettelijke vertegenwoordigers: vraag je steeds af wat je cliënt ervan zou vinden en wat voor gevolgen het heeft als hij achteraf verneemt welke informatie jij verstrekt hebt. Houd als leidraad aan: 'Wat u niet wil dat u geschiedt, doe dat ook een ander niet'. Als regel kun je binnen je team overleggen over casuïstiek. Wanneer je buiten je team overlegt, doe dit dan anoniem.

7. Realiseer dat je je autorisatie voor (registratie) systemen alleen mag gebruiken om informatie te raadplegen die je (op dat moment) nodig hebt. Het is niet toegestaan om gegevens van andermans cliënten op te zoeken, zonder dat de cliënt hiervan op de hoogte is. Doe dit dus ook niet. Je kunt wel in Corsa of Suite kijken als je wilt weten of een cliënt bekend is bij het Zorgplein en wie de betrokken consulent is. Wil je meer gegevens delen of inzien? Neem dan contact op met de betreffende consulent en maak afspraken over het delen van informatie en transparantie naar de cliënt.

8. Als je vindt dat er bij een kind of een jongere (tot 23 jaar) het risico bestaat van een bedreiging of belemmering in zijn ontwikkeling naar volwassenheid, dan geef je daarover een signaal af bij een jeugdconsulent. Zij kunnen met je meedenken over de te volgen stappen. Zo nodig betrek je Jeugd Bescherming Gelderland voor advies of consultatie.

3. Transparantie, tenzij

Gegevens zijn nodig om de maatwerkvoorziening te kunnen verstrekken. Maar we willen dat cliënten zoveel mogelijk de eigen regie houden: dus ook over hun gegevens. Transparant zijn is hierin het leidend principe.

Aandachtspunten

1. Vuistregel: vraag alleen om toestemming als je een nee kunt accepteren. Als de cliënt nee zegt, en je doet het toch, raak je het vertrouwen van de cliënt kwijt. Is de informatie noodzakelijk voor je afweging? Meld dan de cliënt dat je de informatie nodig hebt en waarom.

2. Als Veilig Thuis, de Raad voor de Kinderbescherming of de gecertificeerde instellingen (William Schrikker, het Leger des Heils of Jeugdbescherming Gelderland) gegevens opvraagt, voldoe je aan de plicht om de gevraagde (relevante) informatie te geven. Je hebt het recht om dit zonder toestemming van betrokkene te doen. Dit is wettelijk vastgelegd. Je maakt hiervoor een memo aan en zorgt dat dit vastgelegd wordt in Corsa. Je overlegt met de betrokken instantie wanneer je de cliënt kan informeren. Omgekeerd heb je het recht om de genoemde instanties (Veilig Thuis, RvdK en de gecertificeerde instelling) te informeren over situaties waarbij sprake is van ernstige bedreigingen. Dit doe je altijd vanuit je rol als professional, dit kan dus niet anoniem. In het verslag van de melding wordt altijd genoemd wie wat heeft gemeld.

3. Je overlegt met je collega's als je informatie zonder toestemming van de cliënt wil verzamelen over een zorgwekkende zorgmijder.

4. Je overlegt zo nodig met de Veiligheidskamer als je een casus hebt omtrent jeugdcriminaliteit, geweld- en overlastplegers, huiselijk geweld, veelplegers, radicalisering en nazorg voor (ex-)gedetineerden. Je overlegt zo nodig met het Jeugd Interventie Team (JIT) als je zorgen hebt over een jongere tot 23 jaar die zelf geen hulp zoekt of vindt, maar die wel nodig heeft. In beide gevallen verstrek je alleen dossierinformatie met toestemming van de cliënt, tenzij er ernstige bedreigingen zijn die tot een andere afweging leiden. In beide gevallen licht je de cliënt van te voren in en vertel je wat je gaat doen en waarom.

5. Je verstrekt alleen persoonsgegevens (burgerservicenummers zijn dat ook) via de email als dat echt noodzakelijk is. Zorg dat je die gegevens verzendt in een beveiligd bestand.

4. Zorg voor betrokkenheid van de cliënt

Eigen kracht en regie bij de cliënt zijn belangrijke uitgangspunten in het nieuwe zorgstelsel. Betrokkenheid van de cliënt staat dan ook bij gegevensuitwisseling voorop.

Aandachtspunten

1. Werk als vertegenwoordiger van het Zorgplein aan het vertrouwen van de cliënt. Dit doe je door van begin af aan duidelijk te zijn over jouw rol. Vertel wie je bent, waarvan je bent en wees helder over wat je doet, het doel van je handelen en controleer of de cliënt je ook goed heeft begrepen.

2. Als je samen met een buurtcoach op gesprek gaat, bespreek dan van te voren wie welke rol heeft. De buurtcoach is in principe regievoerder bij meervoudige problematiek.

3. Leg uit waarom je bepaalde gegevens nodig hebt en op welke wijze je daarmee omgaat. Neem de folder voor burgers mee, zodat de cliënt dit na kan lezen.

4. Je voert een open gesprek met de cliënt over het al dan niet verstrekken/opvragen van gegevens. Je vraagt om een reactie. Wanneer de cliënt hiertegen bezwaren heeft, probeer daar aan tegemoet te komen. Weeg deze bezwaren af tegen het doel wat je voor ogen hebt en ga op zoek naar alternatieven. Is dit niet mogelijk? Vertel dan wat je gaat doen en waarom je dit doet.

5. Krijg je geen toegang tot informatie die volgens jou echt van belang is voor de afweging? Er zijn dan grofweg 3 mogelijkheden:

- De ondersteuning blijft beperkt tot dat deel dat basis van de beschikbare gegevens verleend kan worden.
- De ondersteuning stopt of kan niet starten, omdat je geen goede beslissing kunt nemen zonder die informatie. Vertel de cliënt dan dat je geen beslissing kunt nemen zonder die informatie en dus geen indicatie kunt afgeven. Je kunt de cliënt schriftelijk op de hoogte stellen dat je de aanvraag niet in behandeling kunt nemen zonder de benodigde informatie.
- De situatie is dusdanig ernstig, dat er toch stappen gezet moeten worden, bijvoorbeeld omdat de gezondheid of veiligheid van de cliënt of mensen in de omgeving in het geding zijn. Dan kom je in de onvrijwillige dienstverlening.

Bespreek bovenstaande gevallen altijd met een kwaliteitsmedewerker of je leidinggevende.

6. Je wijst de cliënt op de rechten die hij heeft (hierbij kan je verwijzen naar de folder van het Zorgplein):
- recht op informatie, inzage en afschrift;
- recht van aanpassing, aanvulling, afscherming en verwijdering van gegevens.

VRAGEN

Heb je nog vragen? Dan kun je terecht bij je leidinggevende of bij het aanspreekpunt privacy (Hilde van Dijk).