

***Spreken is zilver geheimhouding is goud***

Een onderzoek naar de privacywaarborging van de cliënten door de sociale wijkteams in gemeenten Rotterdam en Dordrecht

|  |  |
| --- | --- |
| **Hogeschool Leiden**  Student - *Saba H. Bano* Studentnummer - *1073728*  Opdrachtgever *Zorgbelang Zuid-Holland*  Begeleider *Sylvia Hageman* | **Opleiding** *Sociaal Juridische Dienstverlening*  Begeleidende docenten *Heleen Eggelte*  *Lea Hermsen*  Inleverdatum – *1 maart 2016*  **Tweede kans**  Collegejaar – 5**Modulecode – SJ441** |

Voorwoord

In september 2011 ben ik begonnen aan de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening aan de Hogeschool Leiden. Om deze opleiding af te ronden, heb ik een afstudeeronderzoek moeten verrichten. Na maanden van hard werken, presenteer ik met trots het onderzoeksrapport aan u.

De jaren die ik heb gestudeerd aan de Hogeschool ervaar ik als leerzaam. Na een rustig verlopen eerste jaar stroomde ik door naar het tweede jaar. Het tweede jaar heb ik als meest stressend ervaren. Na veel studeren en hard werken heb ik dan uiteindelijk mijn propedeuse behaald in mijn tweede jaar. Hierna heb ik een plezierig derde jaar gehad. Met een goed en leerzaam afgeronde stage bij het sociaal wijkteam in Gemeente Rotterdam, was ik klaar om het vierde jaar in te gaan. In de afgelopen vier jaar heb ik veel geleerd. Van het omgaan en eigen maken van een wettenbundel tot het opstellen van een afstudeeronderzoek. Ik heb veel juridische kennis opgedaan, me veel vaardigheden eigen gemaakt en realistische praktijkervaring opgedaan. De tijd om af te studeren en de wereld te betreden als een sociaal jurist is dan eindelijk aangebroken.

Graag zou ik een aantal personen willen bedanken. Als eerst wil ik mijn afstudeerdocent Heleen Eggelte bedanken die mij heeft geholpen om keuzes te maken en na te denken over de afstudeeropdracht. Het is geen makkelijke rit geweest maar dankzij de begeleiding en feedback van mijn docent is het mij dan toch gelukt om een afstudeeronderzoek op te zetten. Als tweede de begeleidster vanuit de organisatie, Sylvia Hageman. Ik wil haar graag bedanken voor haar vertrouwen en betrokkenheid bij dit onderzoek. Als derde zou ik graag mijn afstudeerbegeleidster, Heleen Eggelte, willen bedanken voor haar feedback en begeleiding gedurende het onderzoek.

Als laatste wil ik graag mijn ouders bedanken die mij het meest hebben gesteund in alle keuzes die ik heb gemaakt. Zij hebben mij de moed en wilskracht gegeven om door te gaan, meer uit mijzelf te halen en goede resultaten te behalen.

Saba H. Bano  
Rotterdam, 1 maart 2016

Samenvatting

Per 1 januari 2015 is de nieuwe Wmo 2015 in werking getreden. Deze nieuwe wet brengt een aantal veranderingen met zich mee. Een van de veranderingen is dat burgers, per 1 januari 2015 ondersteuning kunnen aanvragen bij de gemeente waarin zij wonen. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie van de burgers. Elke gemeente organiseert de aanvragen van de Wmo op haar eigen manier. De gemeenten Rotterdam en Dordrecht kiezen voor het inzetten van de sociale wijkteams. Zorgbelang Zuid-Holland heeft van cliënten van de sociale wijkteams vragen ontvangen over de waarborging van persoonlijke gegevens door de sociale wijkteams. De doelstelling van dit onderzoek is het beschrijven van de gebruikte privacyprotocollen van de sociale wijkteams in de gemeenten Rotterdam en Dordrecht voor Zorgbelang Zuid-Holland. Er wordt duidelijkheid gecreëerd over welke protocollen er gebruikt worden. Tevens wordt er gekeken naar de verschillen in de privacyprotocollen tussen de twee gemeenten. Daarnaast wordt het gebruik van de protocollen door de leden van de sociale wijkteams in de praktijk onderzocht. Daarom luidt de centrale vraag: “*Hoe waarborgen de sociale wijkteams van de gemeenten Rotterdam en Dordrecht de privacy van hun cliënten?”*

Om deze vraag te beantwoorden is gebruikgemaakt van de onderzoeksmethoden documentanalyse en halfopen interviews. Verschillende privacyprotocollen zijn geanalyseerd en verwerkt in analyseschema’s. Voor de interviews is gebruikgemaakt van een topiclijst. De interviews zijn opgenomen, gecodeerd en aan de hand van labels verwerkt in de resultaten. Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat de gemeente Rotterdam, in tegenstelling tot de gemeente Dordrecht, werkt met één gezamenlijk privacyprotocol. In de gemeente Dordrecht werken de professionals nog met de privacyprotocollen van hun moederorganisatie. Tijdens het analyseren van de privacyprotocollen bleek dat er weinig verschillen zijn tussen de privacyprotocollen. De verschillen die er zijn, komen tot uitdrukking in de uitzonderingen op de privacywaarborging. Voor de gemeente Rotterdam is een voorwaarde voor het doorbreken van de privacywaarborging dat de veiligheid van de burger in gevaar is. Eén organisatie die actief is in het wijkteam in gemeente Dordrecht, heeft eveneens veiligheid van de burger als voorwaarde voor een uitzondering opgenomen in het privacyprotocol. Twee overige organisaties vinden het verantwoord om de privacywaarborging te schenden indien dit in het kader van een goede behandeling kan worden verdedigd.

Uit de resultaten van de interviews is gebleken dat de leden van de wijkteams op de hoogte zijn van het privacyprotocol, wat erin staat en wat de uitzonderingen zijn. De wijkteamleden in gemeente Dordrecht zijn van mening dat het ontbreken van een gezamenlijk privacyprotocol het uitvoeren van de taken niet in de weg staat. Desondanks is het gewenst om één privacyprotocol aan te houden, zodat de professional en de burger alle informatie op één plek kan terugvinden. Tevens zijn de professionals in de gemeente Rotterdam van mening dat het privacyprotocol weinig verschilt van de privacyprotocollen van hun moederorganisaties. Dit betekent dat er weinig verschillen zijn in de manier van privacywaarborging. Wijkteamleden van beide gemeenten hebben aangegeven dat zij niet weten in hoeverre de privacyprotocollen te begrijpen zijn voor de burger. De burgers die gebruikmaken van de diensten van de sociale wijkteams, zijn niet allemaal de Nederlandse taal machtig. Daar komt bij dat de privacyprotocollen niet in eenvoudige taal zijn opgesteld. Tevens hebben de respondenten over de angst van bepaalde organisaties in het wijkteam en de vertrouwenscrisis van de burger ten opzichte van de wijkteams gesproken.

Om de gewenste situatie te bereiken zijn er drie aanbevelingen gedaan. Deze aanbevelingen zijn:

1. *Stel een in eenvoudige taal geschreven handreiking op voor de burgers in Engels, Turks, Arabisch en Pools.*
2. *Stel vertrouwenspersonen aan die de talen Engels, Turks, Arabisch en Pools machtig zijn.*
3. *Richt een onafhankelijk comité op voor vragen en/of klachten van de burgers.*

**Inhoudsopgave**

**Voorwoord 2**

**Samenvatting 3**

Hoofdstuk 1 Inleiding 7

§1.1 Aanleiding 7  
 §1.2 Sociale wijkteams 10  
 §1.2.1 Privacywaarborging 12

§1.3 Probleemstelling 13  
 §1.4 Probleemafbakening 14

§1.5 Doelstelling 14  
 §1.6 Centrale vraag 15  
 §1.7 Gewenste situatie 15  
 §1.8 Beantwoording vraagstelling 16

§1.9 Leeswijzer 16

Hoofdstuk 2 Methoden 17

§2.1 Onderzoeksmethode 17  
 §2.2 Analyse van de gegevens 19  
 §2.2.1 Betrouwbaarheid en validiteit 20  
 §2.2.2 Reflectie onderzoeksmethoden 20

Hoofdstuk 3 Juridisch en maatschappelijk kader 21

§3.1 Internationale wetgeving 21

§3.2 Nationale wetgeving 22  
 §3.3 Maatschappelijk kader 29

Hoofdstuk 4 Resultaten Documentanalyse 32

§4.1 Hoe luiden de privacyprotocollen van gemeente Rotterdam   
 en Dordrecht? 32

§4.2 Doel van de privacyprotocollen 33

§4.3 Toestemmingsverklaring 33

§4.4 Uitzonderingen 35

§4.5 Conclusie 37

Hoofdstuk 5 Resultaten halfopen interviews 38

§5.1 Resultaten gemeente Rotterdam 38

§5.2 Resultaten gemeente Dordrecht 41

§5.3 Overeenkomsten tussen beide gemeenten 43

§5.4 Welke knelpunten ervaren de professionals bij het waarborgen   
 van de privacy in de praktijk? 43

§5.5 Conclusie 45

Hoofdstuk 6 Conclusie en aanbevelingen 46  
 §6.1 Conclusie 46  
 §6.2 Aanbevelingen 48  
 §6.3 Discussie 50

**Literatuurlijst 51**

**Afkortingenlijst**

AWBZ : Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten

GGZ : Geestelijke Gezondheidszorg

GW. : Grondwet

Sr. : Strafrecht

Wbp : Wet bescherming persoonsgegevens

Wet BIG : Wet op de beroepen individuele gezondheidszorg

WGBO : Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst

Wjz : Wet op de jeugdzorg

Wmo 2015 : Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

**Hoofdstuk 1 Inleiding**

De inleiding van het onderzoeksrapport bestaat uit acht paragrafen. Paragraaf 1.1 gaat over de aanleiding van het onderzoek. Paragraaf 1.2 licht de werkwijze van de sociale wijkteams toe. In paragraaf 1.3 en 1.4 wordt het probleem verder in kaart gebracht en vindt afbakening van het probleem plaats. Paragraaf 1.5 licht de doelstelling toe en paragraaf 1.6 beschrijft de vraagstelling. In paragraaf 1.7 volgt een beschrijving van de gewenste situatie. In paragraaf 1.8 komt aan de orde hoe de beantwoording van de vraagstelling wordt gerealiseerd. Tot slot bevat paragraaf 1.9 een leeswijzer.

§1.1 Aanleiding

Per 1 januari 2015 is de oude Wmo opgevolgd door een nieuwe wet, namelijk de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Deze verandering betekent voor Nederland dat er decentralisatie plaats vindt. Nederland verandert van een verzorgingsstaat naar een participatiemaatschappij. In een verzorgingsstaat staat de overheid garant voor het collectieve sociale welzijn van haar onderdanen[[1]](#footnote-1). “Decentraliseren betekent kortweg dat de uitvoering van en verantwoordelijkheid voor diverse wetten en regels wordt verplaatst van een hogere bestuurslaag naar een lagere bestuurslaag (zoals van provincie naar gemeente of van Rijk naar gemeente) vanuit de verwachting dat een betere inzet van mensen en middelen mogelijk wordt gemaakt”[[2]](#footnote-2). Per 1 januari 2015 zijn de gemeenten zelf verantwoordelijk voor ondersteuning en begeleiding van de burgers. Transitiebureau Begeleiding in de Wmo heeft in samenwerking met ministerie van VWS en Verenging van Nederlandse Gemeenten in januari 2012 een boekje uitgebracht om de gemeenten te helpen bij de voorbereidingen van de decentralisatie. In dit boekje worden twee doelen van de decentralisatie op de extramurale begeleiding (AWBZ) beschreven. Extramuraal betekent ‘buiten de muren’, buiten de muren van een verzorgingshuis/ziekenhuis. “In het geval van de decentralisatie van de extramurale begeleiding is het doel dat door de verplaatsing van de verantwoordelijkheid en de uitvoering burgers/cliënten meer eigen verantwoordelijkheid kunnen nemen voor hun eigen situatie en er meer maatwerk geleverd kan worden: de burger/cliënt centraal”[[3]](#footnote-3). Hieruit worden twee doelen afgeleid:

- een verandering van structuur

- een verandering van werkwijze en verhoudingen, meer verantwoordelijkheid bij de burgers/cliënten zelf én een omslag in de werkwijze van de professionals.

Zoals eerder gezegd is de oude Wmo komen te vervallen. Wat is er nu precies veranderd? In de oude Wmo stond de compensatieplicht centraal. De gemeenten waren verplicht om de burgers met beperkingen te compenseren zodat deze burgers zonder problemen konden meedoen met de maatschappij. De burgers werden gecompenseerd op hun zelfredzaamheid en participatie. Zelfredzaamheid en participatie zijn nog steeds leidende begrippen in de nieuwe Wmo 2015 gecombineerd met maatwerkvoorziening en eigen kracht. De nieuwe Wmo 2015 is ingericht om de burger in zijn eigen kracht te zetten, door middel van maatwerk van de gemeenten[[4]](#footnote-4). “Het uitgangspunt is dat zelfredzaamheid en participatie de verantwoordelijkheid zijn van de mensen zelf”[[5]](#footnote-5). De nieuwe Wmo wordt in hoofdstuk 3 *Juridisch kader* verder uitgewerkt*.* De verandering betekent dat de burgers met AWBZ voorzieningen, zich nu tot de gemeenten moeten wenden. Hieronder zijn de veranderingen per januari 2015 beschreven.

De veranderingen van de AWBZ per januari 2015:

1. “De extramurale AWBZ is sinds 1 januari 2015 komen te vervallen. Gemeenten zijn nu verantwoordelijk voor ondersteuning en begeleiding. Dit is wettelijk onderbouwd door een uitbreiding van het compensatiebeginsel in de Wmo. Circa 75% van het budget is naar gemeenten overgeheveld.
2. Extramurale dagbesteding valt sinds 1 januari 2015 onder de verantwoordelijkheid van gemeenten.
3. De veranderingen met betrekking tot hulp bij het huishouden zijn sinds 2014 van start gegaan. Nieuwe clienten kunnen niet langer rekenen op het bestaande aanbod, omdat de aanspraak op huishoudelijke verzorging in de Wmo is komen te vervallen. Voor bestaande cliënten gaat de maatregel een jaar later in. Via de Wmo wordt een maatwerkvoorziening aangeboden voor mensen die het echt nodig hebben en het niet uit eigen middelen kunnen betalen.
4. Extramurale verpleging is van de AWBZ naar de Zorgverzekeringswet overgeheveld. De wijkverpleging heeft nu een belangrijke rol: doel is om mensen langer thuis te laten wonen. Deze wijkverpleging wordt dus gefinancierd vanuit de Zorgverzekeringswet.
5. De langdurige GGZ (met behandeling) is van de AWBZ overgeheveld naar de Zorgverzekeringswet. De zorgverzekeraars worden in 2017 financieel verantwoordelijk voor de GGZ.
6. De kern-AWBZ, die nog was overgebleven op 1 januari 2015, is nu de Wet Langdurige Zorg. In deze wet wordt de zorg voor de meest kwetsbare ouderen en gehandicapten geregeld. Binnen de Wet Langdurige Zorg is zorg een verzekerd recht voor mensen die permanent (24/7) zorg in de nabijheid nodig hebben”[[6]](#footnote-6).

Zoals eerder verteld zijn de wijzigingen in de Wmo per 1 januari 2015 ingevoerd. Gemeenten hebben in de nieuwe Wmo een bredere verantwoordelijkheid voor de deelname aan het maatschappelijke verkeer (participatie) door burgers met een lichamelijke beperking of psychische problematiek. Ook moet de gemeente passende ondersteuning bieden waarmee de burgers in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden (zelfredzaamheid). “Burgers die voor begeleiding (gericht op bevordering, behoud of compensatie van de zelfredzaamheid) een beroep deden op de AWBZ, kunnen zich nu wenden tot de gemeente.”[[7]](#footnote-7) Om de nieuwe taken te realiseren hebben de meeste gemeenten sociale wijkteams in het leven geroepen. De sociale wijkteams zijn teams van professionele hulpverleners die bewoners van een wijk bijstaan in de zorg, jeugdzorg en problemen rond werk en inkomen, zoals uitkeringen en schuldhulpverlening. “De drie nieuwe wetten (Wmo, Jeugdwet en Participatiewet) die bij de decentralisaties horen, worden niet meer door drie verschillende afdelingen aangepakt, maar door één team”[[8]](#footnote-8).

Voor een passend hulpverlening dient het sociaal wijkteam te beschikken over de persoonlijke gegevens van de burger. De sociale wijkteams zijn verbonden aan een privacyprotocol. In dit protocol zijn regels omtrent het opvragen, delen en verwerken van de persoonlijke gegevens van de burger opgesteld. De burgers weten niet wat er in deze protocollen staat. Over het delen van persoonlijke gegevens met de hulpverleners hebben de burgers hun zorgen geuit bij Zorgbelang Zuid-Holland, de opdrachtgever van dit onderzoek. Doordat er meerdere organisaties betrokken zijn bij een wijkteam, weet de burger niet hoe zijn gegevens beschermd worden.

De opdrachtgever van dit onderzoek is Zorgbelang Zuid-Holland. “Zorgbelang is een provinciale belangenbehartigende organisatie die de belangen behartigt van gebruikers van zorg en welzijn in de provincie Zuid-Holland. De burgers kunnen hier terecht voor vragen en informatie over de zorgsector”[[9]](#footnote-9). De burger kan als individu zijn vraag stellen of via een organisatie waarvan hij lid is. De opdrachtgever is verbonden aan andere belangenbehartigende organisaties, dit wordt ook wel “de achterban” genoemd. De achterban bestaat uit verschillende belangenbehartigende organisaties zoals Alzheimer Nederland, Basisraad, Borstkankervereniging Nederland, Cura Vera, Diabetesvereniging Nederland, etc. De volledige lijst van de belangenorganisaties is terug te vinden in de bijlagen.[[10]](#footnote-10)

Zorgbelang is zelf geen lid van de sociale wijkteams, dit onderzoek dient als handvat voor de opdrachtgever die zelf (nog) zoekende is in het verschaffen van informatie aan haar achterban.

De opdrachtgever krijgt regelmatig vragen van de achterban over burgers die zich zorgen maken over de waarborging van hun persoonlijke gegevens. Hieronder is een casus beschreven om een beeld te schetsen over wat voor vragen de burgers hebben bij de begeleiding door een sociaal wijkteam.

*Een Bulgaars gezin, moeder, vader en drie kinderen onder de 16 jaar, zijn in begeleiding bij het sociaal wijkteam in gemeente X. Het gezin draait op één inkomen, vader werkt en moeder is huisvrouw. Vader werkt als monteur bij een autogarage. Het gezin is een paar jaar in Nederland en spreekt redelijk Nederlands. Het gezin is aangemeld vanuit de schoolmaatschappelijke werkster vanwege schuldproblematiek. Het schuldenpakket ziet er als volgt uit; huurachterstand, betalingsachterstand bij een energiebedrijf en een aantal persoonlijke schulden zoals leningen bij vrienden. Het gezin (vader en moeder, voortaan aangeduid als “cliënten”) dienen een toestemmingsverklaring te ondertekenen voordat het wijkteam enig hulp kan bieden. De cliënten geven aan dat zij de toestemmingsverklaring niet begrijpen vanwege de taal. De toestemmingsverklaring wordt mondeling uitgelegd waarna de cliënten dit ondertekenen en het wijkteam aan de slag gaat. Naast schuldhulpverlening probeert het wijkteam het leergedrag van de kinderen te verbeteren.*

*Na een tijdje raakt vader werkloos en wenst hij een bijstandsuitkering. Tijdens het aanvragen van de bijstandsuitkering, vertelt de moeder dat zij weleens werkt om haar man te helpen bij het afbetalen van de schulden. Het inkomen dat moeder verwerft is niet bekend bij de Belastingdienst of de gemeente. Ook vader geeft toe dat hij een ‘extraatje’ bijverdient want ‘het is anders niet te doen om alle schulden af te lossen’. De begeleiders leggen uit wat er kan gebeuren indien het UWV of de gemeente hierachter komen. Zij vertellen het gezin dat het niet melden van inkomen, wordt gezien als fraude. Er kan een boete of andere maatregelen opgelegd worden. Na een zorgvuldige overweging besluiten de begeleiders om geen aanvraag in te dienen voor de uitkering. Met de verkregen informatie kunnen de begeleiders geen aanvraag doen, dit zou betekenen dat zij de fraude door de vingers zien. Als professional werkt dit tegen de beroepscode in. Tevens kan het voor het gezin in de toekomst voor meer financiële problemen zorgen. De begeleiders bespreken dit alleen met hun directe leidinggevende.*

*Het gezin maakt zich zorgen om de waarborging van de gegevens die zijn gedeeld met het wijkteam. Het wijkteam is namelijk ook van de gemeente. Van de schoolmaatschappelijk werker krijgen zij te horen dat zij Zorgbelang kunnen benaderen voor vragen over de wijkteams. Het gezin maakt zich vooral zorgen om het feit dat de begeleiders over fraude hebben gesproken. Het gezin is van mening dat extra inkomen naast een uitkering niet verkeerd is. Zij zijn bang dat de gemeente nu hoge boetes zal opleggen. Dit betekent voor het gezin nog meer financiële problemen. De vraag voor zorgbelang is: Wie is op de hoogte van wat er is besproken met de begeleiders. En wat doen zij met deze informatie?*

§1.2 Sociale wijkteams

Zoals in paragraaf 1.1 is vermeld, zijn sociale wijkteams teams van professionals die buurtbewoners bijstaan in zorgvraagstukken en maatschappelijke vraagstukken. In een sociaal wijkteam werken generalisten met verschillende achtergronden. “De betrokken organisaties zijn vaak welzijnsinstellingen, woningcorporaties, MEE, geestelijke gezondheidszorg, thuiszorg, instituut voor maatschappelijk werk, ouderenzorg, zorg voor dak- en thuislozen, organisatie die zich specifiek bezighoudt met armoedebeleid en soms de gemeente zelf”[[11]](#footnote-11).

Indien de burger hulp wil ontvangen van het sociaal wijkteam, kan hij zich aanmelden bij het wijkteam via de gemeente. De burger maakt zijn hulpvraag duidelijk en wordt zo gekoppeld aan een wijkteamlid. De betreffende wijkteamlid is tevens begeleider en casushouder. De begeleider stelt een dossier op waarin de persoonlijke gegevens, de hulpvraag (of hulpvragen) en de voortgang van de begeleiding wordt gerapporteerd. Voor het verwerken van deze gegevens heeft het wijkteam toestemming van de burger nodig. De toestemming wordt door de burger gegeven door het ondertekenen van de toestemmingsverklaring. Voor de geheimhouding van de persoonlijke gegevens is het sociaal wijkteam gebonden aan de privacyprotocollen. De waarborging van de privacy houdt in dat een wijkteamlid niks mag bespreken zonder toestemming van zijn cliënt.

De opzet en inrichting van sociale wijkteams varieert per gemeente. “Meestal richten de wijkteams zich zowel op gezinnen die basisondersteuning nodig hebben als op gezinnen met meer complexe problematiek zoals schuldenproblematiek, opvoedproblematiek en problemen met huisvesting”[[12]](#footnote-12). De samenstelling van de wijkteams verschilt niet alleen per gemeente maar ook per wijk binnen de gemeente. Over het algemeen zijn de volgende organisaties in gemeente Rotterdam actief; STEK, Humanitas, Flexusjeugdplein, Bureau Frontlijn, Stichting MEE, Lucertus en GGZ. In gemeente Dordrecht zijn de volgende organisaties actief; MEE, Flexusjeugdplein, Zichtbare Schakel, Careyn, Vivenz, Lindehof en Aafje thuiszorg.[[13]](#footnote-13)

De leden van een wijkteam hebben informatie van de cliënt nodig om passende hulpverlening te bieden. “Uitvoering van de gedecentraliseerde taken betekent noodzakelijkerwijs dat gegevens uitgewisseld dienen te worden tussen de gemeente en diverse instellingen en instanties. (....) Bij het uitoefenen van die bevoegdheid dienen echter wel bepaalde principes in acht te worden genomen: behalve doelbinding (die in de meeste gevallen dus rechtstreeks uit de wet voortvloeit), gaat het daarbij om de principes van subsidiariteit en proportionaliteit. Dit zijn tevens de leidende principes van de Wet bescherming persoonsregistraties.”[[14]](#footnote-14)

De professionals van de sociale wijkteams hebben te maken met de juridische kaders van de wetten Wbp, de Jeugdwet, Participatiewet én Wmo. Daarnaast hebben zij ook met maken met de juridische kaders van de eigen beroepsgroep. “Soms botsen die wettelijke kaders. GGD- en GGZ-medewerkers mogen bijvoorbeeld vanuit hun eigen wettelijke kader (de wet geneeskundige behandelovereenkomst, WGBO) geen informatie delen met de gemeente. Maar binnen het wijkteam is dat juist nodig om samenhangende hulpverlening tot stand te brengen. Zo kunnen medewerkers van de wijkteams in een klem komen te zitten”[[15]](#footnote-15).

De wijkverpleegkundigen en de GGZ- en GGD medewerkers zijn verbonden aan het wettelijk beroepsgeheim op basis van de wet WGBO. Het beroepsgeheim en de zwijgplicht zijn geregeld in de wetten voor medische beroepen: de WGBO en de Wet BIG. In artikel 457 WGBO en artikel 88 Wet BIG is het medisch beroepsgeheim geregeld. Dit betekent dat, naast de geheimhoudingsplicht vanuit het wijkteam, de specialist met een medische achtergrond is gehouden aan een medisch beroepsgeheim. Naast geheimhoudingsplicht hebben de professionals van het wijkteam ook te maken met de gedragscodes van een (gemeentelijke) ambtenaar. De gemeenten zijn eindverantwoordelijken voor de sociale wijkteams, de leden van het wijkteam kunnen in die zin als ambtenaren gezien worden. “De Ambtenarenwet verplicht de ambtenaar om geheimhouding te bewaren over bepaalde zaken die hij in zijn functie te weten is gekomen”[[16]](#footnote-16) [[17]](#footnote-17).

Tevens werken de wijkteams met toestemmingsverklaringen. Deze dienen te worden ondertekend voordat daadwerkelijk hulp wordt verleend. Een toestemmingsverklaring heeft als doel om de toestemming van de burger/cliënt schriftelijk vast te stellen.

De burger wordt uitgelegd wat de toestemmingsverklaring inhoudt en welke gegevens het wijkteam nodig heeft om passend hulp te bieden. De toestemmingsverklaring is essentieel voor de hulpverlening. De sociale wijkteams kunnen geen hulp verlenen als de toestemmingsverklaring niet ondertekend is. Dit is zo omdat het wijkteam persoonlijke gegevens van de cliënt opvraagt en verwerkt in de dossiers. Ook worden de gegevens opgevraagd die betrekking hebben bij het bereiken van een opgesteld doel van de hulpverlening. Bijvoorbeeld bij het opstellen van een dossier voor het schuldhulpverleningstraject, kan een wijkteamlid de burger alleen helpen als de toestemmingsverklaring is ondertekend door de burger. Dit wordt de burger tijdens het keuken-tafelgesprek verteld.

Met het oog op de uitwisseling van gegevens van gevoelige aard is het wenselijk om voor de burgers meer helderheid te creëren over het gemeentelijke beleid voor de waarborging van zulke gegevens in de praktijk. Ook is het wenselijk dat er wordt gekeken in hoeverre de privacyprotocollen absoluut zijn. Zijn er uitzonderingen op de geheimhouding en wanneer gelden de uitzonderingen?

§1.2.1 Privacywaarborging

De decentralisatie heeft als gevolg dat er vanaf 1 januari 2015 meerdere organisaties onder het gemeentelijk regime vallen. Zoals in paragraaf 1.1 al is genoemd, kiezen steeds meer gemeenten voor het inzetten van een sociaal wijkteam, dat wil zeggen een team dat maatschappelijke problemen in een wijk aanpakt. In het team zijn meerdere professionals vanuit verschillende organisaties actief. Dit zijn dezelfde organisaties waarvoor de gemeente nu eindverantwoordelijk is. Het blijkt dat de burgers niet weten welke informatie en gegevens zij het wijkteam moeten verschaffen en wie toegang heeft tot deze gegevens. De vraag *hoe wordt mijn privacy gewaarborgd*? Is hier van belang. De sociale wijkteams in de gemeente Rotterdam hebben dit geregeld in de *Beleidsregel gegevensverwerking in het sociale domein*. De sociale wijkteams in de gemeente Dordrecht hebben dit (nog) niet in één protocol geregeld, maar werken nog met de protocollen van hun moederorganisaties. In de protocollen van zowel de gemeente Rotterdam als de gemeente Dordrecht gaat het om het waarborgen van de persoonlijke gegevens die te herleiden zijn tot de persoon zelf. De organisaties die vertegenwoordigd zijn in de wijkteams hebben ook eigen privacy codes (beroepscodes) waaraan zij zich houden. Stichting MEE is een zeer actieve organisatie die burgers met een beperking ondersteunt. Zij heeft een eigen privacyreglement: *Reglement privacybescherming cliënten*. In dit reglement staat dat MEE-professionals een geheimhoudingsplicht hebben die is afgeleid van de Wbp. Ook maatschappelijke werkers zijn gebonden aan de geheimhouding, omdat zij werken met vertrouwelijke gegevens zoals bedoeld in de Wbp. De GGZ heeft naast een wettelijke geheimhoudingplicht, afgeleid van de Wbp, een medisch beroepsgeheim op basis van de WGBO. In de *Handreiking beroepsgeheim* van de GGZ wordt uitgelegd wat dit betekent voor de GGZ-professionals. Indien de behandelende arts zijn beroepsgeheim schendt, zonder geldige reden, kan de arts strafrechtelijk worden vervolgd. Hieruit kan worden afgeleid dat er in het wijkteam professionals werken, die vanuit hun beroep goed op de hoogte zijn van wat de term geheimhouding inhoudt.

§1.3 Probleemstelling

Dit onderzoek beperkt zich tot wens van de opdrachtgever tot twee gemeenten, gemeente Rotterdam en gemeente Dordrecht. In een wijkteam zijn meerdere organisaties werkzaam, dit roept twijfels op bij de burgers die hulp ontvangen van een wijkteam. Hierbij gaat het niet alleen om hoe het wijkteam omgaat met de persoonlijke gegevens richting derden maar ook onderling in het team. Ondanks dat het wijkteam is verbonden aan verschillende wetten en beroepscodes, twijfelen de burgers aan de integriteit van het wijkteam

In paragraaf 1.2 wordt uitgelegd dat de sociale wijkteams werken met toestemmingsverklaringen. Het wijkteam kan geen hulp bieden als de cliënt deze verklaring niet ondertekent. Deze “eis” van de wijkteams, roept verschillende vragen op. Tekenen de burgers de toestemmingsverklaring omdat zij denken dat deze ondertekend moet worden, zonder dat zij weten waar toestemming voor gegeven wordt? Of tekenen de burgers de toestemmingsverklaring omdat zij begrijpen wat het belang is om die toestemming te geven en alleen toestemming verlening voor het opgesteld doel. Bijvoorbeeld een burger die alleen toestemming geeft voor het opstellen van een dossier voor het schuldhulpverleningstraject en niet voor opvoedkundige zaken. De burger wordt uitgelegd wat de toestemmingsverklaring inhoudt en welke gegevens het wijkteam nodig heeft om passend hulp te bieden. Dit wordt de burger tijdens het keuken-tafelgesprek verteld. De vraag is echter of zij de uitleg daadwerkelijk begrijpen.

Behalve de onduidelijkheid rondom het waarborgen van de privacy door het sociaal wijkteam is het voor de burger ook onduidelijk hoe de leden van het wijkteam omgaan met het dossier in het team zelf. Geldt de toestemmingsverklaring alleen voor de uitwisseling van gegevens tussen de burger en de begeleider of ook tussen de wijkteamleden onderling? Kan de burger bijvoorbeeld aangeven wie wel of niet toegang tot het dossier heeft?

§1.4 Probleemafbakening

Dit onderzoek wordt verricht in de gemeenten Rotterdam en Dordrecht. Het is de wens van de opdrachtgever het onderzoek te beperken tot de gemeenten Rotterdam en Dordrecht. De initiële vraag van de opdrachtgever is: hoe gaan de sociale wijkteams om met de privacyreglementen vanuit de gemeente? Het probleem dat de opdrachtgever hierbij heeft geconstateerd, is dat de burgers mogelijk niet voldoende geïnformeerd zijn over de privacyprotocollen die gelden voor een sociaal wijkteam. Voor de burger is het ook onduidelijk hoe de wijkteamleden onderling met de persoonlijke gegevens omgaan. De gemeente Rotterdam werkt per januari 2015 met één gezamenlijk privacyprotocol. Dit protocol kan worden opgevraagd via de website van de gemeente. De gemeente Dordrecht heeft (nog) geen gezamenlijk privacyprotocol. De leden van de sociale wijkteams in deze gemeente werken nog met het privacyprotocol van hun moederorganisatie. De opdrachtgever en zijn achterban ziet dit als een probleem omdat, de burger privacyprotocollen van alle organisaties moet opvragen om antwoord te krijgen op zijn vragen. In tegenstelling tot de gemeente Dordrecht kan de burger in de gemeente Rotterdam het privacyprotocol van de sociale wijkteams opvragen via de website van de gemeente.

§1.5 Doelstelling

De doelstelling van dit onderzoek is om een inzicht te creëren van de gebruikte privacyprotocollen van de sociale wijkteams in de gemeenten Rotterdam en Dordrecht en het gebruik van deze protocollen in de praktijk bij de gebruikers van de diensten van de sociale wijkteams in de genoemde gemeenten. Dit onderzoek dient de opdrachtgever handvatten te geven zodat zij haar achterban op een passende manier kan informeren over de privacywaarborging door de sociale wijkteams in de genoemde gemeenten.

Om de doelstelling te realiseren worden de privacyprotocollen van de gemeente Rotterdam vergeleken met de privacyprotocollen van de gemeente Dordrecht. In dit onderzoeksrapport vindt een beschrijving plaats van de verschillen tussen de protocollen en het gebruik van de protocollen in de praktijk. Dit wordt gedaan om een inzicht te creëren in de manier waarop de regels omtrent de privacywaarborging voor de sociale wijkteams zijn opgesteld en worden nageleefd. Dit onderzoek beoogt duidelijkheid te schetsen voor de burgers over de wijze waarop de sociale wijkteams de privacy van persoonlijke gegevens waarborgen en aan te geven of het noodzakelijk is actie te ondernemen op dit punt. Daarnaast wordt onderzocht of de protocollen de wijkteamleden beperken in het uitvoeren van hun taken. In maart 2016 beschikt de opdrachtgever over de resultaten van het onderzoek en de aanbevelingen die naar aanleiding van het onderzoek worden geformuleerd.

*Theoretische relevantie*

Dit onderzoek is theoretisch relevant, omdat de verschillen tussen de gemeenten Rotterdam en Dordrecht worden beschreven aan de hand van theoretische onderzoeksresultaten. Het is van belang te weten of er privacyprotocollen zijn en in hoeverre de protocollen per gemeente van elkaar verschillen.

*Praktische relevantie*

Het onderzoek is praktisch relevant voor Zorgbelang Zuid-Holland. Met de bevindingen van dit onderzoek kan Zorgbelang Zuid-Holland voor zijn cliënten helderheid creëren over de manier waarop de sociale wijkteams de privacy waarborgen. Tevens is Zorgbelang Zuid-Holland door de bevindingen op de hoogte van wat de sociale wijkteams met de persoonlijke gegevens doen, waarom deze gegevens van belang zijn en wie deze kan inzien. Deze informatie kan de opdrachtgever meenemen bij het informeren van de burgers over de privacywaarborging en de verschillen in de protocollen en de werking ervan in de praktijk.

§1.6 Centrale vraag

Om de doelstelling van het onderzoek te realiseren en om aanbevelingen te geven wordt door middel van deelvragen antwoord gegeven op de centrale vraag.

De centrale vraag luidt als volgt:

*Hoe waarborgen de sociale wijkteams van de gemeenten Rotterdam en Dordrecht de privacy van hun cliënten?*

De centrale vraag wordt beantwoord aan de hand van de volgende deelvragen:

1. Hoe luiden de privacyprotocollen van de sociale wijkteams?

2. In hoeverre zijn de protocollen bruikbaar in omgang met de burger?

3. Welke knelpunten ervaren de professionals bij het waarborgen van privacy in de praktijk?

§ 1.7 Gewenste situatie

In de huidige situatie zijn de burgers die gebruikmaken (of gebruik willen maken) van de hulpverlening van een sociaal wijkteam, niet voldoende op de hoogte van de manier waarop de privacy wordt gewaarborgd. In de huidige situatie waarborgen de opgestelde toestemmingsverklaring en de privacyprotocollen de privacy. Sinds de introductie van de sociale wijkteams in januari 2015 zijn er vragen over de manier waarop waarborging van de privacy plaatsvindt. De gemeente Rotterdam is in 2007 in één wijk gestart om met een aantal organisaties wijkgericht te werk gaan, gevolgd door twee wijkteams die in 2012 van start zijn gegaan[[18]](#footnote-18). De gemeente Dordrecht is ook in 2007 gestart in één wijk, gevolgd door een tweede wijk in 2009[[19]](#footnote-19).Hoewel de burgers het privacyprotocol kunnen opvragen, blijft bij hen onduidelijkheid bestaan. De hulpverlener licht toe wat de toestemmingsverklaring inhoudt en waarom deze van belang is. Begrip speelt hierbij een belangrijke rol omdat de hulpverlener de werking van het protocol aan de burger duidelijk moet uitleggen. In de huidige situatie is het protocol gemakkelijk op te vragen, maar niet voor iedere burger die hulp ontvangt van het sociale wijkteam gemakkelijk te begrijpen.

De gewenste situatie in het kader van dit onderzoek is dat het voor de burger duidelijk is hoe de privacy van persoonsgegevens door de sociale wijkteams wordt gewaarborgd. Hiervoor is van belang dat duidelijk wordt welke protocollen de gemeenten hebben opgesteld voor de sociale wijkteams, waar deze te vinden zijn en of zij gemakkelijk te begrijpen zijn voor de cliënten van de sociale wijkteams. Daarnaast is het van belang de praktijkervaringen van de wijkteams te delen met de burgers. Op deze manier krijgt de burger een beeld van de werking van het protocol in de praktijk. Tevens wordt er door de praktijkervaringen een beeld gecreëerd over de manier waarop de wijkteamleden om gaan met de privacygegevens van de burgers.

§ 1.8 Beantwoording vraagstelling

De vraagstelling wordt beantwoord met de opgestelde deelvragen. De deelvragen hebben inhoudelijk betrekking op de centrale vraag. Beantwoording van de deelvragen levert informatie op om de centrale vraag te beantwoorden. De beantwoording van de centrale vraag vindt plaats in hoofdstuk 6, Conclusie en aanbevelingen. De methoden die gebruikt worden om de centrale vraag en deelvragen te beantwoorden, wordt toegelicht in hoofdstuk 2 van dit rapport.

§1.9 Leeswijzer

Dit onderzoeksrapport bestaat uit zes hoofdstukken. In dit eerste hoofdstuk is het probleem geïntroduceerd. Hierin zijn de aanleiding van het onderzoek, de doelstelling en de vraagstelling weergegeven. Hoofdstuk 2 belicht de onderzoeksmethode. Vervolgens staat in hoofdstuk 3 een toelichting op het juridische en het maatschappelijke kader. Daarna beschrijft hoofdstuk 4 de resultaten van de documentanalyse en hoofdstuk 5 de resultaten van de halfopen interviews. Hoofdstuk 6 ten slotte bevat de conclusies en aanbevelingen. Tevens vindt hier een discussie over de aanbevelingen plaats.

**Hoofdstuk 2 Onderzoeksmethoden**

Dit hoofdstuk beschrijft de kwalitatieve onderzoeksmethoden die gebruikt zijn in dit onderzoek. In paragraaf 2.1 worden de onderzoeksmethoden uitgelegd en verantwoord. Paragraaf 2.2 bevat de analyse van de gegevens. Tevens wordt daarin uitgelegd hoe de kwaliteit van de gebruikte informatie gewaarborgd is en welke maatregelen voor betrouwbaarheid en validiteit hierbij genomen zijn.

Om het onderzoek binnen de gestelde tijd tot een goed resultaat te brengen, is het van belang aan te geven wat er precies onderzocht wordt. Zoals vermeld in de probleemanalyse in paragraaf 1.2 is het van belang helderheid te creëren over de manier waarop de sociale wijkteams in de gemeenten Rotterdam en Dordrecht de persoonlijke gegevens van de burgers waarborgen. Op het moment dat dit onderzoek plaatsvindt, gebruikt gemeente Dordrecht geen gezamenlijke privacyprotocol. Deze is nog in ontwikkeling. Er vindt onderzoek plaats naar de privacyprotocollen die beiden gemeenten hebben opgesteld voor de sociale wijkteams. Eventuele andere privacyreglementen blijven buiten beschouwing. Daarnaast richt het onderzoek zich op de praktijkervaringen van de leden van het sociale wijkteam met het gebruik van de privacyprotocollen in de praktijk. Op deze manier krijgt de burger een beeld van de werking van het protocol in de praktijk.

§ 2.1 Methoden van onderzoek

*Centrale vraag: Hoe waarborgen de sociale wijkteams van de gemeenten Rotterdam en Dordrecht de privacy van hun cliënten?*

Voor de beantwoording van de centrale vraag en de deelvragen is gebruikgemaakt van kwalitatieve onderzoeksmethoden. Een kwalitatieve onderzoeksmethode houdt in dat de onderzoeker informatie inwint met behulp van teksten en interviews[[20]](#footnote-20).

*Deelvraag 1: Hoe luiden de privacyprotocollen van de sociale wijkteams?*

De methode die wordt gebruikt om de eerste deelvraag te beantwoorden en om gegevens te verzamelen is documentanalyse. De documentanalyse wordt uitgevoerd aan de hand van de privacyprotocollen van de gemeente Rotterdam en de privacyprotocollen van drie van de vijf organisaties die vertegenwoordigd zijn in de sociale wijkteams in Dordrecht. Er is gekozen voor deze methode omdat de bovengenoemde documenten de informatie bevatten die nodig is om de centrale vraag te beantwoorden. Doel van de documentenanalyse is duidelijkheid voor de burgers te scheppen over de reglementen van de sociale wijkteams. Er is gebruik gemaakt van een modelprivacyreglement dat is opgesteld door de MO-groep. Het modelprivacyreglement is gebruikt om te toetsen of de opgestelde privacyprotocollen voldoen aan de vereisten. De vergelijking vindt plaats door middel van een analyseschema, het schema is opgenomen in de bijlagen[[21]](#footnote-21). Er wordt gelet op de *voorwaarden van gegevensverwerking en de uitzonderingen op de voorwaarden.*

*Deelvraag 2: In hoeverre zijn de privacyprotocollen bruikbaar in omgang met de burger?*

Om de deelvraag 2 te beantwoorden is gekozen voor de methode halfopen interviews. De halfopen interviews worden afgenomen door middel van een opgestelde topiclijst, bij de wijkteamleden van zowel de gemeente Rotterdam als de gemeente Dordrecht. De respondenten van de sociale wijkteams worden geïnterviewd over de regels die zij in de praktijk toepassen om de privacy te waarborgen. Tijdens het interviewen wordt ingegaan op de gegevensuitwisseling tussen de instanties die in een wijkteam werken: wanneer worden de gegevens uitgewisseld, met welk doel en op welke manier? Het doel van dit onderzoek is een duidelijk beeld schetsen van hoe de wijkteams de privacyprotocollen in de praktijk toepassen en wat hun ervaringen zijn hiermee.

*Deelvraag 3: Welke knelpunten ervaren de professionals bij het waarborgen van privacy in de praktijk?*

Deze deelvraag wordt beantwoord met de methode halfopen interviews. De respondenten van de sociale wijkteams worden geïnterviewd over mogelijke knelpunten. De knelpunten hebben betrekking op de opgestelde regels over het delen van gegevens van de cliënten met collega’s en derden. Het doel van dit onderzoek is gerichte vragen te stellen zodat er een duidelijk beeld ontstaat van hoe de wijkteams de privacyprotocollen in de praktijk toepassen en wat hun ervaringen zijn hiermee.

In de gemeente Rotterdam worden twee werkbegeleiders geïnterviewd. De werkbegeleiders zijn professionals die stagiaires binnen het wijkteam begeleiden Werkbegeleider 1 is een pedagoge en werkbegeleider 2 is een maatschappelijke werker. Beiden werkbegeleiders zijn vanuit de organisatie Bureau Frontlijn in het wijkteam actief. Er is voor gekozen de werkbegeleiders te interviewen omdat de betreffende werkbegeleiders betrokken zijn geweest bij de transitie van professional bij hun moederorganisatie naar generalist in een sociaal wijkteam tijdens de startfase voor de sociale wijkteams in Rotterdam-Zuid in 2010.[[22]](#footnote-22)

Tevens is één jongerencoach geïnterviewd. Zij is maatschappelijk werker en is werkzaam vanuit de organisatie Humanitas afdeling jeugdhulpverlening. De jongerencoach wordt geïnterviewd omdat jeugdzorg door de decentralisatie nu onder het gemeentelijk regime valt. De jongerencoach is sinds kort in het wijkteam actief. Zij kan een frisse blik werpen op de protocollen en de werking ervan in de praktijk.

In de gemeente Dordrecht worden adviseurs geïnterviewd. De personen die geïnterviewd worden, hebben jarenlange ervaring als maatschappelijk werker en jongerenbegeleider. De adviseur in het sociale wijkteam Oost is een maatschappelijke werker. Zij is per januari 2015 actief in het wijkteam en kan een vergelijking maken tussen de werkwijze van de moederorganisatie en die van het sociale wijkteam. De tweede adviseur is een pedagoge en is werkzaam als jongerenbegeleider in sociaal wijkteam Crabbehof. Dit sociale wijkteam is sinds 2009 actief. De adviseur is langer actief in het wijkteam en kan hierdoor meer praktijkervaring delen.

§ 2.2 Analyse van de gegevens

Voor de analyse van de verzamelde gegevens vindt eerst een ordening van de gegevens en informatie plaats. Voor het selecteren van de drie organisaties die vertegenwoordigd zijn in de sociale wijkteams in de gemeente Dordrecht, is gebruikgemaakt van een aantal selectiecriteria. Er is nagegaan welke diensten van het sociale wijkteam het meest worden benut. Daarnaast is onderzocht welke professionals met de meest gevoelige informatie in aanraking komen en vervolgens is onderzocht op welke manier burgers het privacyprotocol kunnen opvragen, dat wil zeggen of het protocol gemakkelijk te vinden is.

Op grond van deze criteria is gekozen voor de organisaties Vivenz, Careyn en Stichting MEE Drechtsteden. De twee organisaties die buiten beschouwing zijn gelaten, zijn woningcorporaties. Deze zijn niet relevant voor dit onderzoek.

De gebruikte documenten zijn:   
Gemeente Rotterdam – *beleidsregel gegevensverwerking in het sociaal domein*   
Gemeente Dordrecht – *privacyregeling Careyn, privacyreglement MEE groep, privacyreglement Vivenz.*

De documenten worden opgevraagd bij de organisaties of gedownload via de officiële website. Om de documenten te analyseren en vergelijken is er gebruikt van een analyseschema. Voor een nauwkeurige analyse is er gebruik gemaakt van een modelprivacyreglement, opgesteld door de MO-groep. De geselecteerde privacyprotocollen zijn aan de hand van dit modelprivacyreglement getoetst of zij voldoen aan de vereisten. Tevens is er gebruikt gemaakt van relevante wetgeving. Aan de hand van het analyseschema zijn er stukken tekst uit de protocollen geselecteerd. De geselecteerde tekst is vergeleken op de *voorwaarden gegevensverwerking en de uitzonderingen op de voorwaarden.* Op basis hiervan worden de resultaten in het resultatenhoofdstuk verwerkt.

De interviews worden opgenomen en nader gecodeerd. Tijdens het bestuderen van de uitgeschreven interviews worden op basis van de topiclijst stukken tekst geselecteerd. De geselecteerde tekst wordt vervolgens verdeeld in fragmenten die bij elkaar horen. Hierbij wordt gezocht naar termen die de fragmenten het beste omschrijven, de labels. De labels worden eveneens gegroepeerd en op basis hiervan worden de resultaten in het resultatenhoofdstuk verwerkt.

§ 2.2.1 Betrouwbaarheid en validiteit

Er wordt een aantal maatregelen genomen om de betrouwbaarheid en de validiteit van dit onderzoek te waarborgen.

De onderzoeker voert de documentanalyse uit. Om de betrouwbaarheid te vergroten, zijn documenten gebruikt die recent zijn opgesteld door de gemeente of de organisaties. Het doel hiervan is de betrouwbaarheid en kwaliteit van de resultaten te vergroten.

Daarnaast worden halfopen interviews georganiseerd en afgenomen door de onderzoeker. Er worden topiclijsten opgesteld met onderwerpen die aan bod komen tijdens de interviews. Aan de hand van deze onderwerpen worden vragen opgesteld. De onderwerpen hebben betrekking op deelvraag 2 en 3. Tijdens de interviews wordt, aan de hand van de topiclijsten, ingegaan op de manier waarop de sociale wijkteams in de gemeenten Rotterdam en Dordrecht de persoonsgegevens waarborgen. Tevens wordt met de LSD-methode (Luisteren, Samenvatten en Doorvragen) geprobeerd alle onderwerpen van de topiclijst te bespreken.

Voor de interviews wordt gebruikgemaakt van opnameapparatuur en van alle interviews wordt een letterlijk verslag gemaakt. De verslagen van de interviews en de analyse ervan worden opgestuurd naar de respondenten. Tevens worden deze als bijlage opgenomen in het onderzoeksrapport.

§ 2.2.2 Reflectie onderzoeksmethoden

Het privacyprotocol van de gemeente Rotterdam is te vinden op de website van de gemeente. De gemeente Dordrecht heeft voor de sociale wijkteams nog geen gezamenlijk protocol. Deze is op moment van dit onderzoek nog in ontwikkeling. Dit betekende voor dit onderzoek dat de vertegenwoordigde organisaties in de sociale wijkteams in Dordrecht werden benaderd voor hun privacyprotocol. Dit nam veel tijd in beslag omdat de privacyprotocollen niet openbaar zijn. Er zijn niet even veel interviews afgenomen in beide gemeenten, doordat de werkdruk voor de wijkteamleden in de gemeente Dordrecht zodanig hoog was, dat zij geen tijd konden vrijmaken om mee te werken aan dit onderzoek. Met veel overtuigingskracht, mede dankzij een derdejaarsstudente, is het gelukt in de gemeente Dordrecht twee respondenten te werven die bereid waren ruimte te creëren in hun agenda. Doordat ik in het derde jaar stage heb gelopen bij het sociale wijkteam in gemeente Rotterdam, heb ik daar meerdere respondenten kunnen werven.

Achteraf gezien was het beter geweest in de voorbereiding al contact te zoeken met mogelijke respondenten. Hierdoor zou in een eerder stadium duidelijk geworden zijn wie de respondenten waren en hoeveel respondenten er waren. Ook was het dan nog mogelijk geweest een andere gemeente te benaderen.

**Hoofdstuk 3 Juridisch en maatschappelijk kader**

Dit hoofdstuk beschrijft het juridische en maatschappelijk kader. Er wordt beschreven hoe de privacywaarborging is geregeld in de internationale en nationale verdragen en wetten. Zoals eerder vermeld bestaat het wijkteam uit professionals met verschillende beroepsachtergronden. Dit betekent dat er meerdere rechtsgebieden van toepassing zijn op één wijkteam.

Naast de relevante wetgeving zijn ook relevante beroepscodes en privacyprotocollen beschreven. De professionals zijn vanuit hun beroepsachtergrond ook verbonden aan een beroepscode die het professioneel handelen definieert. Paragraaf 3.1 licht de internationale wetgeving toe die betrekking heeft op dit onderzoek. Vervolgens gaat paragraaf 3.2 in op de nationale wetgeving. Tevens staan hier de beroepscodes en privacyprotocollen beschreven. Tot slot staat in paragraaf 3.3 het maatschappelijk kader beschreven.

§ 3.1 Internationale wetgeving

In dit onderzoeksrapport staat het begrip geheimhouding centraal. Het doel van de geheimhouding of beroepsgeheim is tweeledig. “Ten eerste beschermt het beroepsgeheim de privacy van de cliënt/patiënt. Dit wordt ook wel het individuele belang van het beroepsgeheim genoemd”[[23]](#footnote-23). Het beroepsgeheim is ten tweede ook van collectief belang. Het dient de burgers garantie te bieden dat hij/zij een hulp- of dienstverlener in vertrouwen kan raadplegen zonder de angst dat dit vertrouwen geschonden wordt. De persoon moet erop aan kunnen dat de hulpverlener deze vertrouwelijke informatie niet zonder toestemming aan derde zal doorspelen. Het vertrouwen in de hulp- of dienstverlening moet de toegankelijkheid van de hulp- en dienstverlening garanderen[[24]](#footnote-24). Het recht op privacy is vastgesteld in internationale en nationale wetgeving.

De internationale wetgeving die centraal staat in dit onderzoek isde *EU privacyrichtlijn bescherming persoonsgegevens (94/46/EC).*

“In deze richtlijn is vooral de veiligheid van natuurlijke personen betreffende het verwerken van persoonsgegevens geregeld.”[[25]](#footnote-25) Nederland is lid van de Europese Unie, maar de richtlijnen hebben alleen werking indien het Nederlands rechtssysteem de richtlijn omzet in nationale wetgeving. Dit is gebeurd in 2001. In dat jaar is namelijk de Wet bescherming persoonsgegevens in werking getreden. “Deze wet beschermt de privacy van de Nederlandse burger en is een directe implementatie van de Europese richtlijn.”[[26]](#footnote-26)

*Persoonsgegevens*

“Het begrip ‘persoonsgegevens’ wordt in artikel 2, onder a, van de hiervoor genoemde richtlijn omschreven als ‘alle informatie betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon’. Alle gegevens die informatie kunnen verschaffen over een identificeerbare natuurlijke persoon moeten als persoonsgegevens worden beschouwd.”[[27]](#footnote-27) Het gaat hier om algemene gegevens zoals naam, telefoonnummer of woonplaats, en bijzondere persoonsgegevens zoals godsdienst of gezondheid. Als gegevens mede bepalend zijn voor de wijze waarop de betrokken persoon in het maatschappelijk verkeer wordt beoordeeld of behandeld, moeten die gegevens als persoonsgegevens worden aangemerkt.

“Het (maatschappelijk) gebruik van persoonsgegevens is dus medebepalend voor de beantwoording van de vraag of sprake is van een persoonsgegeven.”[[28]](#footnote-28)

“Bescherming van de persoonlijke levenssfeer is een grondrecht. Dit recht is geregeld in:

* artikel 10 lid 1 van de Grondwet;
* artikel 8 van het Europees Verdrag inzake de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden (EVRM);
* artikel 17 van het Internationaal Verdrag inzake burgerrechten en politieke rechten (IVBPR)”.[[29]](#footnote-29)

§ 3.2 Nationale wetgeving

De nationale wetgeving die centraal staat in deze paragraaf is de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en de Wet bescherming persoonsgegevens. De Wmo is nader uitgewerkt omdat het ondersteuning biedt aan het onderwerp van dit onderzoek. De Wbp wordt nader uitgewerkt omdat hierin de regels over verwerking van persoonlijke gegevens zijn vastgesteld. Tevens zijn er andere wetten beschreven die betrekking hebben op de privacywaarborging van de persoonlijke gegevens van de burgers.

*Grondwet*

*“Ieder heeft recht op eerbieding van zijn persoonlijke levenssfeer”[[30]](#footnote-30).*

Als eerst wordt artikel 10 van de Grondwet nader besproken. In dit artikel is de privacywaarborging van de Nederlandse burger beschreven. Dit artikel staat in één lijn met artikel 8 van de EVRM en artikel 17 van het IVBPR. Het artikel geeft ook aan dat er regels zijn verbonden aan de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de burgers. Deze regels zijn opgenomen in de Wet bescherming persoonsgegevens.

*Ambtenarenwet*

*“De ambtenaar is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem in verband met zijn functie ter kennis is gekomen”[[31]](#footnote-31).*Artikel 1 van de Ambtenarenwet geeft aan dat een ambtenaar degene is die is aangesteld om in openbare dienst werkzaam te zijn. “Tot de openbare diensten behoren alle diensten en bedrijven die tot de Staat en de openbare lichamen beheren”[[32]](#footnote-32). Aangezien de gemeenten per 1 januari 2015 eindverantwoordelijk zijn voor de sociale wijkteams en daarmee in openbare dienst werkzaam zijn, geldt op basis hiervan de Ambtenarenwet ook voor de leden van de sociale wijkteams. Artikel 125a lid 3 van de wet geeft aan dat de ambtenaren verplicht zijn tot geheimhouding van wat hij tijdens uitoefening van zijn beroep te weten is gekomen.

*Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (BIG)  
“Een ieder is verplicht geheimhouding in acht te nemen ten opzichte van al datgene wat hem bij het uitoefenen van zijn beroep op het gebied van de individuele gezondheidszorg als geheim is toevertrouwd (…)”[[33]](#footnote-33)*

Zoals in hoofdstuk 1 van dit onderzoeksrapport is beschreven, zijn er (wijk)verpleegkundigen werkzaam in de sociale wijkteams. Voor beroepen in de gezondheidszorg gelden er andere wettelijke regels. Artikel 88 van de wet BIG geeft aan dat de personen die werkzaam zijn in de gezondheidszorg, verbonden zijn aan de geheimhouding. Overtreding van het wetsartikel wordt bestraft met een bestuurlijke boete[[34]](#footnote-34). Artikel 88 Wet BIG wordt toegepast in combinatie met artikel 457 van de wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO). (…)

“*Draagt de hulpverlener zorg, dat aan anderen dan de patiënt geen inlichtingen over de patiënt dan wel inzage in of afschrift van de bescheiden, worden verstrekt dan met toestemming van de patiënt (…)”[[35]](#footnote-35)*

Indien een professional op wie de geheimhouding berust opzettelijk de geheimhouding schendt, kan hij bestraft worden met een gevangenisstraf van één jaar of een geldboete. Dit is vastgelegd in het wetboek van Strafrecht[[36]](#footnote-36).

*Wmo 2015*

Per 1 januari 2015 is de oude Wmo vervallen en is de Wmo 2015 in werking getreden. De Wmo staat voor Wet maatschappelijke ondersteuning.

Deze nieuwe wet brengt een aantal veranderingen teweeg. ”De voormalige AWBZ-taken (zoals huishoudelijke hulp en ondersteuning voor burgers met een beperking) zijn overgeheveld naar de Wmo. Dat betekent dat gemeenten in 2015 verantwoordelijk zijn voor een belangrijk deel van de ondersteuning bij mensen thuis.”[[37]](#footnote-37) Het gaat hier om burgers die niet op eigen kracht zelfredzaam zijn. Het bieden van hulp bij de burgers thuis heeft geen medisch karakter. Voorbeelden van hulp en ondersteuning zijn:

* huishoudelijke hulp zoals hulp bij schoonmaken;
* aanpassingen in de woning zoals een traplift;
* hulpmiddelen zoals een rolstoel;
* beschermd wonen;
* dagbesteding;
* individuele begeleiding.

Burgers die behoefte hebben aan ondersteuning kunnen deze per 1 januari 2015 aanvragen bij de gemeente waarin zij wonen. Elke gemeente organiseert de Wmo-aanvragen op haar eigen manier. De meeste gemeenten kiezen voor het inzetten van sociale wijkteams.[[38]](#footnote-38) “Per gemeente wordt er een sociaal wijkteam aangesteld waar mensen terechtkunnen met hulpvragen. Iedere gemeente zal deze ondersteuning op diens eigen manier regelen.”[[39]](#footnote-39)

*Doelstelling Wmo 2015*

Staatssecretaris Van Rijn heeft tijdens het presenteren van de nieuwe Wmo 2015 het volgende laten weten: “Met deze nieuwe Wmo kunnen gemeenten passende ondersteuning bieden die recht doet aan de persoonlijke omstandigheden van mensen thuis. Het doel van de nieuwe Wmo is het mogelijk maken voor mensen om langer thuis te kunnen blijven wonen en daarnaast ook om te participeren.”[[40]](#footnote-40)

*Uitvoering Wmo 2015 en de rol van de gemeente*

De gemeenten hebben met de nieuwe Wmo een grotere verantwoordelijkheid dan voorheen voor de deelname van mensen met een beperking of psychische problematiek aan het maatschappelijk verkeer, met andere woorden: voor het vergroten van de participatie. Tevens dienen deze mensen passende ondersteuning te ontvangen waarmee zij in staat zijn tot het uitvoeren van de algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een huishouden. Hiermee wordt bedoeld het vergroten van de zelfredzaamheid. Deze voorzieningen vallen nu onder de bevoegdheden van de gemeenten.

*Maatwerkvoorziening*

In de nieuwe wet staat de term “maatwerkvoorziening” centraal. De maatwerkvoorziening is aanvullend op wat iemand zelf kan bijdragen en vormt samen met de inzet van eigen kracht of, indien van toepassing, gebruikelijke hulp of mantelzorg een samenhangend ondersteuningsaanbod, oftewel maatwerk.

*Wmo 2015, artikel 1.1.1*

“In de wet staat de term “maatschappelijke ondersteuning” gedefinieerd, de gemeenten dienen met deze definitie hun beleid op te stellen”. Het begrip “maatschappelijke ondersteuning” omvat:

1. bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorg en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld;
2. ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving;
3. bieden van beschermd wonen en opvang.”[[41]](#footnote-41)

“Gemeenten hebben in de nieuwe wet nog steeds een resultaatverplichting. Het uitgangspunt is dat zelfredzaamheid en meedoen in de maatschappij de verantwoordelijkheid zijn van mensen zelf.” [[42]](#footnote-42)

*De Wet bescherming persoonsgegevens.*“Sinds 1 september 2001 is deze wet [de Wet bescherming persoonsgegevens] van kracht. De Wbp is de Nederlandse vertaling van de Europese richtlijn bescherming persoonsgegevens (94/46/EC). De Wbp vervangt de Wet persoonsregistratie (Wpr).”[[43]](#footnote-43) “De Wbp heeft betrekking op de verwerking en bescherming van de persoonsgegevens van de Nederlandse burgers. Hierbij ligt de nadruk op het geautomatiseerd verwerken van de persoonsgegevens door een computer, denk aan een organisatie die de gegevens van een cliënt in een digitaal dossier op de computer invoert.”[[44]](#footnote-44) “Een organisatie die persoonsgegevens verwerkt, dient te voldoen aan de eisen van de Wbp.”[[45]](#footnote-45) Samengevat zijn de belangrijkste bepalingen uit de Wbp over het rechtmatig omgaan met persoonsgegevens:

* “Persoonsgegevens mogen alleen in overeenstemming met de wet en op een behoorlijke en zorgvuldige manier worden verwerkt.
* Persoonsgegevens mogen alleen voor welbepaalde, vooraf uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld. En vervolgens alleen verder worden verwerkt voor doeleinden die daarmee verenigbaar zijn.
* Degene van wie persoonsgegevens worden verwerkt (de betrokkene genoemd), moet op z'n minst op de hoogte zijn van de identiteit van de organisatie of persoon die deze persoonsgegevens verwerkt (de zogeheten verantwoordelijke) en van het doel van de gegevensverwerking.
* De gegevensverwerking moet op een passende manier worden beveiligd. Voor bijzondere gegevens, zoals over ras, gezondheid en geloofsovertuiging, gelden extra strenge regels”.[[46]](#footnote-46)

De Wbp is niet voor elke verwerking van persoonsgegevens van toepassing: “Uitgesloten is bijvoorbeeld het opschrijven en bewaren van adresgegevens en telefoonnummers van familie en vrienden.”[[47]](#footnote-47)

*Doelstelling Wet bescherming persoonsgegevens*

“Een belangrijk doel van de wet is burgers beter in staat te stellen om te weten welke gegevens over hen voor welk doel worden verwerkt en hun de mogelijkheid te geven daartegen desgewenst bezwaar aan te tekenen. Dat betekent niet het verbieden van vormen van verwerking, maar wel het stellen van voorwaarden daaraan.”[[48]](#footnote-48)

Naast wettelijke kaders dienen de professionals zich ook te houden aan de bestaande Beroepscodes. De beroepscodes zijn een weerslag van de wettelijke regels die gelden voor een bepaald beroep. Denk hierbij aan beroepen waarbij gewerkt wordt met persoonlijke gegevens van de burgers. De beroepsgegevens geven richting aan de werkwijze van de professional. Tevens wordt er vermeld hoe de professional dient te handelen indien er sprake is van een (professioneel) dilemma. De Beroepscodes die hieronder worden beschreven, zijn relevant voor dit onderzoeksrapport.

*Nationale beroepscode voor verpleegkundigen en verzorgenden*

In januari 2015 is de Nederlandse beroepscode van Verpleegkundigen en verzorgenden tot stand gekomen via een samenwerking tussen verschillende organisatie[[49]](#footnote-49). De beroepscode geeft de waarden en normen van het beroep weer, het helpt bij het handelen en het verantwoorden van het handelen. De beroepscode is als een leidraad voor de professional. De beroepscode is opgesteld met het oog op de relevante gezondheidswetgeving[[50]](#footnote-50). De beroepscode geeft een opsomming weer over het professioneel handelen van een verpleegkundige en verzorgende. De belangrijkste punten voor dit onderzoeksrapport staan tussen 2.10 en 2.13 van de Beroepscode.

“2.10 Als verpleegkundige/verzorgende vraag ik de zorgvrager om toestemming voordat ik de zorg verleen.   
- vragen om toestemming voor de (be)handeling.

2.11 Als verpleegkundige/verzorgende leg ik gegevens van de zorgvragen vast in het verpleegkundige of zorgdossier of in het elektronisch dossier.  
- recht op inzage in zijn dossier  
2.12 Als verpleegkundige/verzorgende ga ik zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie over de zorgvragen (het beroepsgeheim). Dit betekent dat ik;  
- geheim houd wat mij tijdens de beroepsuitoefening in vertrouwen is verteld of wat ik gehoord of gezien heb en waarvan ik moet begrijpen dat het vertrouwelijk van aard is

2.13 Als verpleegkundige/verzorgende respecteer en bescherm ik de privacy van de zorgvrager. Dit betekent dat ik:  
- ervoor zorg dat persoonlijke gesprekken met de zorgvrager buiten het gehoor van anderen plaatsvinden”[[51]](#footnote-51)

*Beroepscode voor de maatschappelijk werker*In juli 2010 heeft de NVMW (de Nederlandse Vereniging voor Maatschappelijk Werkers) een herziend exemplaar van de Beroepscode voor de Maatschappelijk werker uitgebracht. “De Code geeft richting aan het beroepsmatig handelen”[[52]](#footnote-52). De Code is opgesteld met oog op de relevante wetgeving. Net als de medische beroepen valt de maatschappelijk werker ook onder het tuchtrecht. De Code vormt een weerslag van de geldende beroepsnormen, zoals deze ook getoetst zal worden door de rechter. De Code geeft een opsomming weer over het professioneel handelen van een maatschappelijk werker. De belangrijkste punten in het kader van dit onderzoeksrapport staan weergegeven tussen punt 10 en 17 van de Code.

- “10: de maatschappelijke werker heeft in zijn positie als vertrouwenspersoon de plicht tot geheimhouding van informatie over de cliënt en omstandigheden van de cliënt (…)”[[53]](#footnote-53). Als toelichting is beschreven dat de maatschappelijk werker bij het aangaan van een professionele relatie werkt aan het opbouwen van een vertrouwensrelatie, de cliënt erop kunnen rekenen dat vertrouwelijke informatie, geheim blijft.

- “11 en 12: de maatschappelijk werker vraagt toestemming van de cliënt als hij aan derden informatie over de cliënt verschaft (…)

- 13: de maatschappelijk werker handelt alleen buiten medeweten en toestemming van de cliënt als de levensbelangen van de cliënt of van anderen ernstig worden bedreigd. Met bedreigd levensbelang wordt gevaar zoals huiselijk geweld of andere ernstige risico’s voor het leven bedoeld”[[54]](#footnote-54). In zo een situatie staat alsnog het professioneel handelen voorop. De Code beschrijft dat de maatschappelijk werker in zo een geval in ieder geval een professioneel overleg pleegt met deskundigen e/of beroepsgenoten en de situatie zorgvuldig interpreteert.

- “15 – 17: de maatschappelijk werker verzamelt over de persoon en de omstandigheden van de cliënt en over de voortgang van het hulpverleningsproces in het cliëntdossier gegevens die relevant zijn voor de doelstelling van de professionele relatie, zorgt ervoor dat de vastgestelde vertrouwelijke gegevens niet toegankelijk zijn voor derden en verleent de cliënt en/of zijn wettelijke vertegenwoordiger inzage in het dossier (…)”[[55]](#footnote-55).

*Addendum Jeugdzorgwerker*In 2010 heeft het NVMW tevens een beroepscode voor de jeugdzorg ontwikkeld en gepubliceerd. Het addendum is opgesteld in het kader van de Beroepscode voor de maatschappelijke werker en de geldende wettelijke kaders[[56]](#footnote-56). Zoals de Beroepscode geeft het addendum een opsomming weer over het professioneel handelen van een jeugdzorgwerker. De punten die van belang zijn voor dit onderzoeksrapport staan weergegeven tussen de artikelen F en T van het addendum.

- F: Informatievoorziening over de hulpverlening. De jeugdzorgwerker verschaft de jeugdige cliënt informatie die is afgestemd op leeftijd en omstandigheden. De jeugdzorgwerker gaat na of de jeugdige de informatie heeft begrepen.  
- G: Instemming/overeenstemming omtrent hulpverlening. “De jeugdzorgwerker overlegt zowel met de jeugdige cliënt als met diens ouders/opvoeders om tot instemming en overeenstemming te komen over de hulpverlening”[[57]](#footnote-57).

- J: Vertrouwelijkheid/geheimhouding. “De jeugdzorgwerker houdt als vertrouwenspersoon informatie over de jeugdige cliënt, diens ouders/opvoeders en hun omstandigheden geheim. Hij informeert zijn cliënt in geval van door wet- en regelgeving verplichte rapportage aan derden. De jeugdzorgwerker vraagt toestemming aan zijn cliënt en/of aan zijn wettelijke vertegenwoordiger als hij meent dat het noodzakelijk is om met derden vertrouwelijke informatie uit te wisselen[[58]](#footnote-58)”.

Indien de jeugdzorgwerker geen toestemming krijgt van de cliënt wordt er alleen informatie verleend aan derden als de cliënt of een familielid in ernstig situatie verkeerd.

- K: Vermoeden kindermishandeling. De vermoedens van fysieke of psychische kindermishandeling worden besproken met de betrokken minderjarige en de betrokkene in het cliëntsysteem. Als het nodig is wordt er Meldcode gevolgd.

- M: “Verslaglegging / dossiervorming. De jeugdzorgwerker geeft de jeugdige cliënt de gelegenheid tot inzage en mogelijkheid tot aanvulling of correctie in het dossier na overleg met en instemming van de ouder(s) en/of wettelijke vertegenwoordiger(s)”[[59]](#footnote-59).

- T: “Schending vertrouwen in het beroep en de jeugdzorg door een collega. De jeugdzorgwerker is attent op signalen waarin collega’s met het schenden van de beroepsstandaard het vertrouwen in de jeugdzorg schaden en onderneemt relevante stappen[[60]](#footnote-60)”. Dit artikel is in belang van het vertrouwen in de jeugdzorg.

Naast de relevante wetgeving en de beroepscodes hebben verschillende organisaties nog een privacyprotocol opgesteld voor hun werknemers. Dit wordt gedaan om de wettelijke regels extra te benadrukken. De gemeenten hebben tevens voor de wijkteams een eigen privacyprotocol opgesteld.   
Doordat er in een wijkteam professionals actief zijn met verschillende beroepsachtergronden, is er tijdens het opstellen van het privacyprotocol rekening gehouden met zowel de geldende wetgeving als de geldende beroepscodes. Hierdoor is het mogelijk om één protocol op te stellen. In een privacyprotocol zijn regels opgenomen die gelden voor een organisatie. De professionals die werkzaam zijn in de organisatie dienen deze regels na te leven. In hoofdstuk 4 van dit onderzoeksrapport wordt er dieper ingegaan op de relevante privacyprotocollen.

§ 3.3 Maatschappelijk kader

Per 1 januari 2015 worden gemeenten verantwoordelijk voor de ondersteuning van mensen met een beperking. Het gaat om de mensen die nu nog aanspraak maken op de functie begeleiding in de AWBZ. “Gemeenten krijgen veel beleidsruimte om invulling te geven aan de Wmo-taken op een manier die het beste past bij de lokale context.”[[61]](#footnote-61) Vanuit de gemeente zal één persoon ondersteuning en begeleiding bieden aan mensen die dat nodig hebben. Deze persoon doet dat op basis van één plan voor het hele huishouden. “Gemeenten zitten het dichtst bij de inwoners en kunnen deze zorg effectiever, met minder bureaucratie en goedkoper leveren.”[[62]](#footnote-62)

*Decentralisatie*

Sinds de decentralisatie per 1 januari 2015 is er in het sociale domein veel veranderd. De gemeente heeft meer beleidstaken gekregen. Een van de grootste taken van de gemeenten is de inrichting van de zorg in het sociale domein. Dit wordt gedaan door het oprichten van sociale wijkteams. In de wijkteams functioneren specialisten met verschillende achtergronden en expertise. Het uitgangspunt is dat deze specialisten met een generalistische blik een inschatting maken van de situatie in een gezin. “De wijkteams werken integraal en outreachend naar de burgers toe. In plaats van verschillende instanties komt er één hulpverlener over de vloer bij een gezin. Dat is prettiger voor het gezin en efficiënter en goedkoper voor de gemeente.”[[63]](#footnote-63) De visie is: één plan en één regisseur.

Dit is een nieuwe vorm van werken, niet alleen voor de burgers maar ook voor de professional zelf. De professional in het wijkteam is geen professional die werkzaam is binnen één werkveld. “De nieuwe sociale professional is een generalist, iemand die van ‘alle markten thuis’ is. Hij of zij legt meer nadruk op lichte zorg en ondersteuning en zit dicht op het dagelijks leven om mensen zelf de regie te geven. Hij of zij bevordert een samenleving die kwetsbare en weerbare mensen verbindt en die ruimte geeft voor participatie. Ze hebben kennis van uiteenlopende domeinen en werken met mensen met een verscheidenheid aan behoeften en problemen. Deze professionals hebben een breed perspectief dat veel deskundigheid op het gebied van zingeving, participatie, huisvesting en financiën vergt.”[[64]](#footnote-64)

*Sociale wijkteams*

Sommige gemeenten kiezen voor een Wmo-loket voor de Wmo-aanvragen voor ondersteuning. De meeste gemeenten kiezen echter voor de sociale wijkteams.

In de wijkteams functioneren specialisten met verschillende achtergronden en expertise. Uitgangspunt is dat deze specialisten met een generalistische blik een inschatting maken van de situatie in een gezin. De wijkteams werken integraal en benaderen de burgers actief. “In plaats van verschillende instanties komt er één hulpverlener over de vloer bij een gezin. Dat is prettiger voor het gezin en efficiënter en goedkoper voor de gemeente.”[[65]](#footnote-65) Meestal richten gemeenten zich zowel op gezinnen die basisondersteuning nodig hebben als op gezinnen met meer complexe problematiek zoals schuldenproblematiek, opvoedproblematiek en problemen met huisvesting. De eindverantwoordelijkheid voor de sociale wijkteams ligt bij de gemeenten.

“De sociale wijkteams richten zich vooral op het ‘kennen en kunnen’ van de burgers in plaats van overnemen.” Het sociale wijkteam richt zich dus voornamelijk op de zelfredzaamheid van de burgers. “Het is de bedoeling dat de wijkteamprofessionals ervoor zorgen dat cliënten onder hun begeleiding zelf hun problemen gaan aanpakken. Het idee is dat cliënten hierdoor meer zelfvertrouwen krijgen, sneller op eigen initiatief zullen handelen en dus minder afhankelijk worden.”[[66]](#footnote-66)

*Geheimhoudingsplicht/Beroepsgeheim*

“Er zijn een tal van beroepen waarvan de uitoefening gepaard gaat met kennisneming van vertrouwelijke informatie. Niet alleen voor hulpverleners in de gezondheidszorg maar ook voor advocaten, notarissen, ambtenaren en maatschappelijke werkers. De kennis die zij in het kader van hun beroepsuitoefening verwerven, valt onder het beroepsgeheim. Dit beroepsgeheim resulteert voor hen in een zwijgplicht.”[[67]](#footnote-67) Het beroepsgeheim en de zwijgplicht zijn geregeld in de wetten voor medische beroepen: de WGBO en de Wet BIG. In artikel 457 WGBO en artikel 88 Wet BIG is het medisch beroepsgeheim geregeld. Dit betekent dat, naast de geheimhoudingsplicht vanuit het wijkteam, de specialist met een medische achtergrond is gehouden aan een medisch beroepsgeheim. “De genoemde artikelen zijn van dwingend recht, dat wil zeggen dat de betrokken partijen niet van dit recht mogen afwijken.”[[68]](#footnote-68)

“Er zijn natuurlijk ook uitzonderingen op dit beroepsgeheim:

* Patiënt geeft toestemming voor het delen van informatie (alleen informatie waar toestemming voor is gegeven mag de hulpverlener delen).
* Er is sprake van veronderstelde toestemming (als er bij een afspraak een familielid of iemand van de kenniskring aanwezig is, mag de hulpverlener ervan uitgaan dat de patiënt geen bezwaren heeft bij het bespreken van bepaalde informatie. Ook hier is de hulpverlener beperkt in het delen van informatie. Alleen het doel van de afspraak mag besproken worden en niet heel het medisch dossier).
* Er is sprake van een wettelijk voorschrift (bijvoorbeeld bij een epidemie of volksgezondheid is in gevaar).
* Er is sprake van een conflict van plichten[[69]](#footnote-69). In het geval van conflict van plichten, moet er voldaan zijn aan de volgende vijf criteria:
  1. Alles is gedaan om toestemming van patiënt te verkrijgen.
  2. Het niet doorbreken van het beroepsgeheim levert voor een ander ernstige schade op.
  3. De hulpverlener verkeert in gewetensnood.
  4. De hulpverlener moet er vrijwel zeker van zijn dat hij, door de doorbreking van het beroepsgeheim, schade aan de ander kan voorkomen of beperken.
  5. Er is geen andere oplossing dan doorbreking van het beroepsgeheim om het probleem op te lossen.”[[70]](#footnote-70)

In het gezondheidsrecht wordt gesproken over een “behandelovereenkomst” tussen de hulpverlener en de patiënt. Het verschaffen van informatie speelt een rol bij de totstandkoming van de behandelovereenkomst. “Wanneer echter wordt gesproken van het recht op informatie wordt er gesproken over verstrekking van informatie door de hulpverlener aan de patiënt.” [[71]](#footnote-71) Dit is geregeld in artikel 448 van de WGBO. Voor de hulpverlener die medische gegevens krijgt van de behandelende arts, geldt dit beroepsgeheim ook. Indirect is de hulpverlener nu ook een behandelaar[[72]](#footnote-72), het beroepsgeheim van de hulpverlener wordt ook wel het afgeleide beroepsgeheim genoemd. Dit betekent dat de hulpverlener in kwestie niets over de medische gegevens mag vertellen binnen het wijkteam, tenzij de cliënt hier toestemming voor geeft.

**Hoofdstuk 4 Resultaten documentanalyse**

Dit hoofdstuk geeft de resultaten van de documentenanalyse weer. Paragraaf 4.1 beschrijft hoe de resultaten van dit hoofdstuk zijn geanalyseerd. Van paragraaf 4.2 tot 4.3 worden er beschreven hoe de protocollen zijn opgesteld en wat er is geregeld in de protocollen. De eventuele uitzonderingen op de privacywaarborging zijn ook in de genoemde paragraven beschreven. De conclusie is te lezen in paragraaf 4.4.

*§ 4.1 Hoe luiden de privacyprotocollen van de gemeenten Rotterdam en Dordrecht?*

Deze paragraaf beantwoordt deelvraag 1: *hoe luiden de privacyprotocollen van de sociale wijkteams?* Hiervoor is gebruikgemaakt van de privacyprotocollen van de gemeente Rotterdam en van de moederorganisaties van wijkteamleden van de gemeente Dordrecht. Deze documenten zijn geanalyseerd met behulp van een analyseschema. Voor de analyse is een modelprivacyreglement[[73]](#footnote-73) gebruikt dat is opgesteld door de organisatie MO groep[[74]](#footnote-74). De MO Groep is een brancheorganisatie voor welzijn en maatschappelijke dienstverlening/sociaal werk[[75]](#footnote-75). Beoordeeld is of de protocollen van de gemeenten Rotterdam en Dordrecht (in grote lijnen) overeenkomen met het modelprivacyreglement. Uit het analyseschema blijkt dat de protocollen onderling veel raakvlakken hebben. Aandachtspunten zijn het doel van het protocol, de voorwaarden en regels voor gegevensverwerking, de rechten van de burgers en de uitzonderingen. Het schema is opgenomen in de bijlagen.[[76]](#footnote-76)

Privacyprotocollen zijn documenten met regels over de waarborging van privacy en gegevensverwerking van cliënten van een organisatie. Zorgmedewerkers hebben vanuit hun beroep al een geheimhoudingsplicht. Dit is geregeld in de WGBO en Wet BIG[[77]](#footnote-77). De maatschappelijke professionals hebben vanuit hun beroepscode een geheimhoudingsplicht. In een wijkteam zijn professionals vanuit verschillende organisaties actief. Een sociaal wijkteam is zodanig ingericht dat de professionals als generalisten functioneren. Voor een goede samenwerking tussen de wijkteamleden is het van belang een gezamenlijk privacyprotocol te hanteren. Als een gezamenlijk privacyprotocol opgesteld wordt, weten de (nieuwe) generalisten wat er van hen verwacht wordt wat betreft het waarborgen van de persoonlijke gegevens van hun cliënten. Tevens is het van belang voor de burger. De burger hoeft dan maar één document op te vragen waarin vermeld staat hoe een wijkteam de persoonlijke gegevens waarborgt. Op deze manier krijgt de burger inzicht in hoe de professionals moeten omgaan met de persoonlijke gegevens.

*§ 4.2 Doel van de privacyprotocollen*

In artikel 25 lid 1 van de Wbp beschrijft dat de organisaties die een gedragscode opstellen, rekening houden met een juiste uitwerking van de wet betreffende de verwerking van persoonsgegevens[[78]](#footnote-78). In de protocollen staat met welk doel deze zijn opgesteld. De protocollen van de organisaties beschrijven het doel van een privacyprotocol als “een praktische uitwerking van de Wbp”[[79]](#footnote-79).

De gemeente Rotterdam beschrijft in het protocol, naast de praktische uitwerking van de Wbp nog twee doelen: het protocol is richtinggevend voor alle organisaties, professionals en ambtenaren die bij die uitvoering van gemeentelijke taken. Tevens moet de beleidsregel het vertrouwen van betrokken burgers wekken. “De burgers dienen op de hoogte van te zijn van het gegeven dat er zorgvuldig met de gegevens wordt omgegaan. In die zin is de beleidsregel ook een uitwerking van een servicenorm: het geeft een standaard aan voor de wijze waarop de gemeente omgaat met privacybescherming bij dienstverlening in het sociale domein.”[[80]](#footnote-80)

*Voorwaarden en regels van gegevensverwerking*

Er zijn voorwaarden en regels verbonden aan het verwerken van de gegevens. De protocollen maken onderscheid tussen wel- en niet-zorggegevens. In het voorbeeldprotocol wordt beschreven wat de voorwaarden zijn voor het verwerken van de niet-zorggegevens. Deze voorwaarden zijn vrijwel een-op-een overgenomen uit de Wbp[[81]](#footnote-81).

*Rechten van de burgers*

Het recht op inzage en het recht de gegevens aan te vullen, te wijzigen of te verwijderen zijn opgenomen in de privacyprotocollen. Dit komt overeen met wat in de Wbp geregeld is.

*§4.3 Toestemmingsverklaringen*

De vraagstukken die binnenkomen bij het wijkteam zijn vaak maatschappelijk van aard, bijvoorbeeld over schuldhulpverlening. Om de cliënt zo goed mogelijk te kunnen helpen, dient de begeleider contact te hebben met derden. Een voorbeeld: een schuldhulpverleningstraject voor een cliënt. Hiervoor dient de cliënt onder andere te weten wat de precieze hoogte is van alle schulden. In principe zou de cliënt dit zelf kunnen opvragen bij de schuldeiser. In de praktijk blijkt dat contact leggen met de schuldeisers een moeilijke stap is voor de meeste cliënten. In zulke gevallen is het wenselijk dat de begeleider een toestemmingsverklaring van de cliënt heeft. Met de toestemmingsverklaring verklaart de cliënt dat de begeleider bijvoorbeeld de post van de cliënt mag openen of contact mag hebben met de schuldeiser.

De wet geeft expliciet aan dat toestemming van de burger van groot belang is bij het verwerken van de gegevens[[82]](#footnote-82). Dit artikel is voor de wijkteams vertaald in de vorm van toestemmingsverklaringen, het schriftelijk vaststellen van de toestemming.

Met deze toestemmingsverklaring geeft de burger toestemming bepaalde informatie te delen met hulpverleners in een wijkteam. Voordat een wijkteamlid de burger toestemming vraagt, legt hij aan de cliënt uit wat er met de gegevens wordt gedaan en wie deze gegevens kan inzien. Het ondertekenen van een toestemmingsverklaring is essentieel voor de hulpverlening. Zonder toestemming mag de begeleider van de burger geen contact hebben met instanties. Uit ervaring kan er gezegd worden dat organisaties zoals zorgverzekeringen, de Belastingdienst en het UWV een kopie willen ontvangen waarin de burger verklaard dat er informatie gedeeld mag worden met de begeleider.

Indien een burger gebruik wil maken van de hulpverlening die een sociaal wijkteam aanbiedt, dient deze burger een toestemmingsverklaring te ondertekenen. Dit betekent dat er geen hulp kan worden aangeboden als er geen toestemmingsverklaring is ondertekend. De toestemmingsverklaring dient maar één keer ondertekent te worden. In de beleidsregel van gemeente Rotterdam wordt dit vertaald als “hulpverleningsperspectief”. “In de meeste gevallen is er toestemming voor de behandeling en daarmee ook toestemming voor de gegevensverwerking. Is er eenmaal sprake van toestemming voor de behandeling (inclusief: begeleiding en verzorging), dan hoeft er niet ook nog eens afzonderlijke toestemming te worden gevraagd voor het delen van gegevens tussen zorgverleners die rechtstreeks bij de behandeling zijn betrokken”[[83]](#footnote-83). De organisaties van de wijkteams in gemeente Dordrecht hebben dit vertaald als “noodzakelijk voor een goede behandeling”.[[84]](#footnote-84)

*§ 4.4 Uitzonderingen*

In de Wbp zijn, naast de regels voor gegevensverwerking en de rechten van de burger ook de uitzonderingen op de voorwaarden geregeld. Volgens artikel 43 van de Wbp hebben de uitzonderingen betrekking op het vragen van toestemming alvorens er gegevens aan derden verstrekt worden. De regels voor gegevensverwerking en de rechten van de burger gelden niet voor zover dit noodzakelijk is in het belang van:

* de veiligheid van de staat;
* de voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten;
* gewichtige economische en financiële belangen van de staat en andere openbare lichamen;
* het toezicht op de naleving van wettelijke voorschriften die zijn gesteld ten behoeve van de belangen, bedoeld onder b en c, of
* de bescherming van de betrokkene of van de rechten en vrijheden van anderen.[[85]](#footnote-85)

De organisaties vullen in de privacyprotocollen de wettelijk geregelde uitzonderingen aan.

*Uitzonderingen gemeente Rotterdam*

De regel is dat er toestemming wordt gegeven voor het delen van gegevens van de burger. De uitzonderingen op deze regel, die zijn opgenomen in de beleidsregel van de gemeente Rotterdam zijn als volgt. Veiligheid staat voorop: “Indien de veiligheid van andere personen (voornamelijk andere gezinsleden) in het geding is, kan er reden zijn om tegen de wil van betrokkene in te handelen. Vooral bij huiselijk geweld is dit een belangrijk gegeven”[[86]](#footnote-86). In de beleidsregel wordt de leden van de wijkteams gevraagd dossierinformatie te verstrekken indien het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling (AHMK) een onderzoek instelt. De verstrekking van deze informatie kan ook zonder toestemming van betrokkenen plaatsvinden. Dit is het geval indien er een onderzoek is ingesteld door de Raad voor de Kinderbescherming. De overige twee uitzonderingen in het protocol van de gemeente Rotterdam betreffen de volksgezondheid en conflict van plichten.

- Het algemeen belang voor de volksgezondheid kan met zich meebrengen dat het wijkteam zonder toestemming van betrokkene gegevens verstrekt aan de GGD. Dit is geregeld in de Wet publieke gezondheid[[87]](#footnote-87).

- Indien de arts van mening is dat de betrokkene een gevaar vormt voor zichzelf of zijn directe omgeving, is het toegestaan dat de arts zijn beroepsgeheim schendt en dit meldt bij de autoriteit. Dit is geen wettelijke vereiste maar is in de loop der jaren ontwikkeld in de rechtsuitspraken.

*Uitzonderingen gemeente Dordrecht*

De organisatie Vivenz beschrijft de uitzondering als volgt: “Bij vermoedens van een ernstige situatie waar dringend de hulp van een andere instantie bij nodig is en bij vermoedens van kindermishandeling is Vivenz bevoegd haar geheimhoudingsplicht te verbreken en zonder toestemming inlichtingen te verstrekken om de benodigde hulpverlening in te schakelen.”[[88]](#footnote-88) Tevens geeft Vivenz aan dat zij bevoegd is aangifte bij de politie te doen indien er sprake is van een strafbaar feit.

In het protocol van de organisatie Careyn zijn eveneens uitzonderingen op het delen van informatie met derden opgenomen. De uitzonderingen zijn verdeeld in gegevensverstrekking binnen en buiten de organisatie. Binnen de organisatie kunnen zonder toestemming van de betrokkene persoonsgegevens worden verstrekt aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de behandeling. Buiten de organisatie kunnen zonder toestemming van de betrokkene persoonsgegevens worden verstrekt aan de ziektekostenverzekeraar en aan de gemeenten. Dit laatste in het kader van de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning [[89]](#footnote-89). Bij beide vormen van gegevensverstrekking moet er rekening gehouden worden dat de verstrekking *noodzakelijk* is voor het uitvoeren van de taken van de betrokken personen[[90]](#footnote-90).

MEE Drechtsteden beschrijft de uitzonderingen als volgt:

De personen die zonder toestemming van de burger, gegevens mogen ontvangen zijn:

- hulpverleners, instellingen of voorzieningen voor gezondheidszorg of maatschappelijke dienstverlening[[91]](#footnote-91). Tevens geldt op deze uitzondering van dit wordt gedaan met oog op “een goede behandeling of verzorging van de betrokkene”[[92]](#footnote-92).

*§ 4.5 Conclusie*

In de protocollen zijn de wettelijke regels van gegevensverstrekking uitgewerkt op de werkwijze van de organisatie. Het model privacyprotocol is in dit onderzoek leidend geweest voor het met elkaar vergelijken van de protocollen. Op het moment van het verrichten van dit onderzoek werken de sociale wijkteams in gemeente Dordrecht zonder een gezamenlijk privacyprotocol. Tijdens het analyseren van de protocollen blijkt dat het hebben van een gezamenlijk protocol nauwelijks iets veranderd voor de leden van de sociale wijkteams

Op veel vlakken lijken de privacyprotocollen van de moederorganisaties die vertegenwoordigd zijn in de sociale wijkteams in de gemeente Dordrecht, sterk op het gezamenlijke protocol van de gemeente Rotterdam. De protocollen hebben als regel dat er sprake moet zijn van toestemming van de burger voor gegevensverwerking. Als toegevoegde voorwaarde hebben de sociale wijkteams toestemmingsverklaringen ontwikkeld. Zonder ondertekening van de toestemmingsverklaring kunnen de wijkteams geen hulpverlening bieden. Uit het bovenstaande blijkt dat een burger weinig invloed heeft op wie toegang heeft tot zijn gegevens. Vanuit het hulpverleningsperspectief is het verantwoord om gegevens van de burger te delen tussen de zorgverleners die rechtstreeks zijn betrokken bij de behandeling van de burger. Bijvoorbeeld in het geval van uitval van de begeleider van de burger. De hulpverleners kunnen de hulpverlening van de burger op deze manier sneller oppakken. Vanuit het perspectief van de burger is dit niet verantwoord omdat hij geen invloed kan uitoefenen over de geheimhouding van zijn gegevens.

De uitzonderingen van de Wbp zijn in de protocollen uitgewerkt per organisatie. Dit blijkt uit paragraaf 4.4. Twee van de geanalyseerde protocollen hebben veiligheid van de burger als voornaamste uitzondering opgenomen. De gemeente Rotterdam vermeldt expliciet dat veiligheid (voornamelijk huiselijk geweld) een belangrijke voorwaarde is voor het schenden van de privacy van persoonsgegevens; dit is ook het geval bij de organisatie Vivenz. De overige twee organisaties (Careyn en MEE Drechtsteden) leggen voor uitzonderingen op de privacywaarborging de nadruk op de goede behandeling tegenover de cliënt.

De verschillen in de protocollen hebben geen opmerkelijke consequenties. De reden hiervoor is dat de verschillen op detail gericht zijn. De verschillen in de uitzonderingen zijn vertaald voor het type organisatie. Careyn en MEE Drechtsteden zijn zorgorganisatie waarbij goede behandeling voorop staan. Vivenz is een maatschappelijk organisatie die meer is gericht op het bevorderen van de deelname aan de samenleving. De sociale wijkteams zijn mengsel van zorg en maatschappelijke hulpverlening, het is dan ook vanzelfsprekend om uitzonderingen van beide type organisaties op te nemen in het protocol.

**Hoofdstuk 5 Resultaten halfopen interviews**

Dit hoofdstuk geeft de resultaten van de interviews met de wijkteamleden weer. Er zijn vijf professionals van twee gemeenten geïnterviewd. De resultaten van de halfopen interviews zijn per gemeente weergegeven. Paragraaf 5.1 beschrijft de resultaten van de gemeente Rotterdam. In paragraaf 5.2 worden de resultaten van de gemeente Dordrecht beschreven. De overeenkomsten tussen beide gemeenten worden in paragraaf 5.3 weergegeven. De knelpunten van beide gemeenten zijn beschreven in paragraaf 5.4. De conclusie van de resultaten is beschreven in paragraaf 5.5.

De onderwerpen die ter sprake zijn gekomen zijn hoe de protocollen in de praktijk worden toegepast en wat de meerwaarde van een protocol is. Tevens komt het vertrouwen van de burger in het wijkteam ter sprake. Verder worden de knelpunten beschreven waar de wijkteamleden tegenaan lopen. Hier worden de knelpunten met betrekking tot het uitvoeren van de protocollen in de praktijk bedoeld. Bijvoorbeeld begrijpen de burgers dat er een dossier wordt opgesteld en met wat voor doel dit wordt gedaan. Tevens is de professionals van het wijkteam gevraagd of de burgers vertrouwen hebben in de werkwijze van de wijkteams. Ter voorbereiding op de interviews is een topiclijst opgesteld. Deze topiclijst en de interviewverslagen zijn opgenomen in de bijlagen[[93]](#footnote-93).

Het aantal wijkteams in de twee gemeenten verschilt sterk. In Rotterdam zijn 42 wijkteams actief, in Dordrecht slechts vijf. Hier zijn verschillende oorzaken voor. In de eerste plaats is er het verschil in inwoneraantal. Volgens Google heeft Rotterdam 610.386 en Dordrecht 118.782 inwoners. Dit verschil verklaart dat het aantal wijkteams verschilt. Een andere mogelijke oorzaak is het aantal wijken dat onder het wijkteam valt. De wijkteams in beide gemeenten zijn verbonden aan hun eigen wijken. Dit heeft als gevolg dat er onderling weinig wordt samengewerkt. De gemeente Rotterdam heeft voor elke wijk een eigen wijkteam, terwijl in Dordrecht meerdere wijken één wijkteam hebben. Dit wordt door de professional van wijkteam Dordrecht ook uitgelegd: *“Dat zijn wijkteams met één wijk maar (wijkteam Dordrecht) Oost is voor drie wijken.” - Respondent 1 van gemeente Dordrecht[[94]](#footnote-94)*

*§ 5.1 Resultaten gemeente Rotterdam*

*In hoeverre zijn de privacyprotocollen bruikbaar in omgang met de burger?*

In het begin van de interviews is er gevraagd of de wijkteamleden op de hoogte zijn van een privacyprotocol[[95]](#footnote-95). In gemeente Rotterdam is het protocol te vinden via de website van de gemeente. Volgens de respondenten is het belangrijkste onderdeel van het protocol “het vragen van toestemming aan de burger voor informatieverwerking”[[96]](#footnote-96). Hiermee wordt het delen van informatie met derden (zonder toestemming of medeweten van de cliënt) bedoeld. Toestemming van de cliënt is belangrijk voor de hulpverlening. Respondent 1 geeft tevens aan dat er ook altijd in het belang van de cliënt gehandeld dient te worden[[97]](#footnote-97). Respondent 2 is tevens van mening dat hulpverleningsperspectief leidend is voor omgang met privacygevoelige informatie. *“Hetgeen wat je vraagt of wat je in het dossier bijhoudt, moet altijd relevant zijn voor de hulpverlening. Alle informatie daarbuiten, wat je niet kan verantwoorden dat moet je ook niet vragen of registreren” – Respondent 2.*

De wijkteamleden hebben hun eigen manier van werken. Uit de interviews blijkt dat deze werkwijze niet veel verschilt van het protocol en ook niet van elkaar als collega’s. Respondent 1 geeft aan dat er alleen gegevens worden gedeeld met derden als er toestemming van de cliënt is hiervoor. Er wordt altijd eerst contact opgenomen met de cliënten ondanks de toestemmingsverklaring. Dit wordt bevestigd door de overige respondenten.

*Meerwaarde van een gezamenlijk privacyprotocol*

Zoals uit hoofdstuk 4 *Resultaten documentanalyse* blijkt, verschillen de protocollen van gemeente Rotterdam en de protocollen van de vertegenwoordigde organisaties in de wijkteams van gemeente Dordrecht niet veel van elkaar. Dit komt voornamelijk doordat de protocollen een praktische uitwerking zijn van de Wbp. Hierdoor komt de volgende vraag naar voren: *wat is de meerwaarde van een gezamenlijk privacyprotocol?*

Volgens de professionals heeft het privacyprotocol weinig tot geen meerwaarde omdat zij van mening zijn dat privacywaarborging al geïntegreerd is in hun werkwijze. De moederorganisaties van de wijkteamleden in zowel Rotterdam als Dordrecht hebben een eigen privacyprotocol. Voor de professionals die zich bij het sociaal wijkteam hebben gevoegd, veranderd er op het gebied van geheimhouding en privacywaarborging weinig. Dit komt volgens respondent 2 doordat “*een gezamenlijk privacyprotocol meer een richtlijn is voor de manier van werken binnen een wijkteam. Als het gaat om privacy regelgeving dan is het eigenlijk wel te vergelijken met hoe er binnen elk bedrijf in de hulpverlening gewerkt wordt”.* *[[98]](#footnote-98)*

De respondenten geven aan dat zij werken aan het opbouwen van een vertrouwensrelatie met de burger. Het verkrijgen van vertrouwen is belangrijk in de hulpverlening zodat de burgers hun problemen kunnen delen met de professionals.

*“Ze (de burgers) moeten jou (de professional) ook leren kennen. We zijn professionals maar we zitten niet in een formele relatie in het werkveld. Het is heel erg informeel met cliënten” – Respondent 3.* Een vertrouwensband wordt opgebouwd door transparant te zijn[[99]](#footnote-99). *“De cliënt moet weten wat zij wel en niet kunnen verwachten van jou”- Respondent 3.*

*Vertrouwen van de cliënt in het wijkteam*  
Uit gesprekken met de professionals is gebleken dat cliënten veel vertrouwen hebben in de begeleiding die het wijkteam hen biedt. De professionals die zijn geïnterviewd, hebben zowel bij de moederorganisatie als bij het wijkteam (nog) niet meegemaakt dat een cliënt het niet veilig vindt om zijn persoonlijke gegevens te delen. Dit komt doordat de professionals de cliënten op de hoogte houden van alle werkzaamheden waarbij persoonlijke gegevens nodig zijn. Tevens werken zij aan het opbouwen van een vertrouwensband met de burger.

*“Ja, dat is een hele belangrijke in de begeleiding. Ik leg altijd aan cliënten uit dat we altijd eerst met henzelf overleggen, voordat wij contact opnemen met een organisatie.” – Respondent 1*

*“Ja (vertrouwen opbouwen) en transparant werken. Als je met iemand samenwerkt dan is vertrouwen wel een voorwaarde voor beide partijen, maar transparantie is ook wel heel erg belangrijk.”– Respondent 2*

*“Ja, vertrouwen is wel de basis denk ik. En ik vind dat je het vertrouwen kunt verkrijgen door transparant te zijn.”– Respondent 3[[100]](#footnote-100)*

De sociale wijkteams stellen een dossier op. Dit dossier is een rapportage over de voortgang van de hulpverlening. De professionals noteren hier de gegevens van de burger, de hulpvragen, de voortgang van de opgestelde doelen (in samenhang met de hulpvragen) en de gemaakte afspraken. Dit kunnen afspraken zijn met de burger zelf of met een derde organisatie. De respondenten geven aan dat de burger hiervan op de hoogte is. Op de vraag *wie kan het dossier in?* Hebben de respondenten hetzelfde geantwoord: de leden van het wijkteam waar de burger zich aanmeldt. De wijkteamleden hebben toegang in het dossier van de cliënt van hun collega. Dit is niet zonder reden. Respondent 1 geeft aan dat de collega’s van het wijkteam toegang tot het dossier krijgen als zij een rapportage willen maken over een gesprek met de cliënt of over een cliënt. De casushouder en daarmee ook dossierhouder, krijgt automatisch bericht van het registratiesysteem dat er een ander college het dossier heeft ingezien en/of aangevuld. Indien de casushouder (coach van de cliënt) door ziekte of vakantie niet aanwezig is, kan een ander wijkteamlid de cliënt verder begeleiden. Hiervoor is toegang tot het dossier nodig. “*We maken een dossier bijvoorbeeld voor collega’s onderling voor als ik met vakantie ben of de coach van de cliënt is er niet.” – Respondent 2*

*§ 5.2 Resultaten gemeente Dordrecht  
In hoeverre zijn de privacyprotocollen bruikbaar in omgang met de burger?*

De gemeente Dordrecht heeft nog geen gezamenlijke privacyprotocol[[101]](#footnote-101). Dit heeft als gevolg dat er meerdere privacyprotocollen zijn bekeken om de waarborging van privacy te onderzoeken. De vraag: *in hoeverre zijn de privacyprotocollen bruikbaar in omgang met de burger?* is hier van belang. De reden dat gemeente Dordrecht nog geen gezamenlijk privacyprotocol heeft, komt doordat deze nog in ontwikkeling was ten tijde van dit onderzoeksrapport.

Op de vraag *“Wekt dat geen verwarring op tussen de samenwerking met andere professionals hier? Want zij werken ook vanuit hun eigen organisatie natuurlijk”,* reageert respondent 1 van gemeente Dordrecht als volgt.   
Het ontbreken van een gezamenlijk privacyprotocol heeft geen effect op het professioneel handelen van de wijkteamleden. “*Op het gebied van privacy is dat niet aan de orde. Dat is wel redelijk synchroon van elke organisatie. Iedereen weet dat wat een cliënt of burger jou vertelt, valt onder privacy. En daar is onderling geen verschil over. Je geeft geen informatie aan derden en je praat niet over je burger die je begeleidt”[[102]](#footnote-102).* Respondent 2 is het hier meer eens. Ondanks dat de term “privacywaarborging” geen verschil tussen professioneel handelen oplevert, hebben de wijkteamleden wel verschillende denkwijze over wat nu onder geheimhouding valt. Respondent 2 geeft aan dat privacy regelmatig een punt van discussie is. Vooral de *uitvoering van privacywaarborging* leidt tot discussies. Bijvoorbeeld het delen van informatie met de politie. “*Ik ben daar heel strikt in. Ik geef zonder toestemming geen informatie aan derden. Terwijl collega’s hier daar iets makkelijker in zijn. Zij verantwoorden dit als goede hulpverlening tegenover de cliënt. Daar zit wel meningsverschil in” [[103]](#footnote-103)*

*Meerwaarde van een gezamenlijk privacyprotocol*

Zoals in hoofdstuk 4 *Resultaten documentanalyse* al duidelijk is geworden, werken de wijkteams van de gemeente Dordrecht (nog) niet met één gezamenlijk privacyprotocol. Daarom is ook onderzocht wat de *meerwaarde van een gezamenlijk protocol* is voor de professionals en de burger.

Beide respondenten geven aan dat een gezamenlijk privacyprotocol voor de professionals weinig meerwaarde heeft. De privacywaarborging is goed geregeld bij de moederorganisatie. Een gezamenlijk privacyprotocol zal volgens de respondent niet veel veranderen. *“Het is niet zo dat wij werken zonder protocollen, maar een gezamenlijke, is het nodig? Ik vind dat het heel goed geregeld is bij de moederorganisatie”.[[104]](#footnote-104)*

Echter is het hebben van een gezamenlijk privacyprotocol handig voor de burger die gebruikmaakt van de diensten die het wijkteam aanbiedt[[105]](#footnote-105). Voor de wijkteamleden wordt het duidelijk welk protocol voorrang heeft en wat de regels zijn voor het wijkteam. Een gezamenlijk privacyprotocol verantwoordt de werkwijze van de wijkteams ten opzichte van de burgers[[106]](#footnote-106). De burger kan door middel van het protocol opzoeken wat de rechten en plichten zijn van het wijkteam. Tevens kan de burger inzien hoe zijn privacy beschermd wordt. Respondent 2 is het hiermee eens.

Desondanks dat de er voor gemeente Dordrecht nog geen gezamenlijk protocol beschikbaar is, heeft de gemeente wél een gezamenlijk toestemmingverklaring voor de burgers. De burgers dienen de verklaring te ondertekenen voordat er daadwerkelijk hulpverlening wordt aangeboden. Hieruit blijkt dat de toestemming van de burger voor de gemeente zo hoog staat, dat er voor een gezamenlijk protocol de toestemmingsverklaring beschikbaar is gesteld.

*Vertrouwen van de cliënt in het wijkteam*

Tevens is er bij gemeente Dordrecht gebleken dat de burgers veel vertrouwen hebben in de begeleiding die het wijkteam hen biedt. Dit komt doordat de professionals de cliënten op de hoogte houden van alle werkzaamheden waarbij persoonlijke gegevens nodig zijn. Tevens werken zij aan het opbouwen van een vertrouwensband met de burger.

*“Het is eerder zo dat burgers meer vertrouwen geven dan dat ik aankan. Daar kom ik meer mee in aanraking dan dat mensen vragen van wat ben je aan het doen en mag dat wel en hoe zit het met mijn privacy? Mensen willen gewoon dat hun problemen opgelost worden.” - Respondent 1.*

*“Dat komt omdat alles eerst met de cliënt wordt besproken. Daar ben ik heel duidelijk in. Ik vraag en zeg het ook altijd tegen de cliënt.” – Respondent 2*

De sociale wijkteams in gemeente Dordrecht stellen ook cliëntendossiers op. Dit dossier is een rapportage over de voortgang van de hulpverlening. De professionals noteren hier de gegevens van de burger, de hulpvragen, de voortgang van de opgestelde doelen (in samenhang met de hulpvragen) en de gemaakte afspraken. Dit kunnen afspraken zijn met de burger zelf of met een derde organisatie. De respondenten geven aan dat de burger hiervan op de hoogte is. Op de vraag *wie kan het dossier in?* Hebben de respondenten hetzelfde geantwoord: de leden van het wijkteam waar de burger zich aanmeldt. De wijkteamleden hebben toegang in het dossier van de cliënt van hun collega. Dit is niet zonder reden. *“Wij houden een dossier bij. (…) Anderzijds ook inhoudelijke rapportage omdat als ik ziek ben, iemand moet weten waar ik mee bezig was en wat de afspraken zijn met de burgers die ik begeleid”. – Respondent 1*

*“Zij (de collega’s in het wijkteam) kunnen het hele dossier zien en dat wordt gedaan met als reden dat de teamleden altijd kunnen zien wat er gedaan wordt. Voor als ik er een keer niet ben”. – Respondent 2*

*§ 5.3 Overeenkomsten tussen beide gemeenten*

De sociale wijkteams van beide gemeenten geven aan dat er wordt gewerkt met toestemmingsverklaringen. De cliënt heeft zelf in de hand welke gegevens met de begeleiders gedeeld mogen worden en welke gegevens niet. Hiervoor ondertekent de cliënt een toestemmingsverklaring. Zonder de toestemmingsverklaring mag de professional geen contact opnemen met een organisatie die niet vertegenwoordigd is in het wijkteam. Tevens mag de professional geen gegevens registreren. De toestemmingsverklaring wordt ondertekend als de burger toestemt om hulpverlening te ontvangen.

Uit de resultaten van hoofdstuk 4 blijkt dat de protocollen verschillen op de *uitzonderingen* (het delen van informatie met derden, zonder toestemming van de burger). In theorie verschillen de privacyprotocollen van de gemeenten op het punt *uitzonderingen* van elkaar. In praktijk komen de uitzonderingen op privacywaarborging enigszins overeen met elkaar. De respondenten geven aan dat er alleen informatie over de cliënt met derden wordt gedeeld, indien er sprake is van een noodsituatie. Een noodsituatie houdt in dat er zodanig gevaar is voor de cliënt of zijn directe omgeving dat er direct hulp nodig is van een derde instantie. Hierbij kan gedacht worden aan veiligheid van het kind en huiselijk geweld.[[107]](#footnote-107) De sociale wijkteams werken samen met de instelling Veilig thuis en hebben een landelijke meldcode voor huiselijk geweld in het protocol opgenomen. De respondenten van beide gemeenten hebben dit aangekaart.[[108]](#footnote-108)

*§ 5.4 Welke knelpunten ervaren de professionals bij het waarborgen van de privacy in de praktijk?*

Respondenten van gemeente Rotterdam geven aan dat het soms lastig is om een handtekening van de burger te krijgen. Niet alle burgers begrijpen de toestemmingsverklaring. Vanuit het wijkteam wordt er veel gedaan om de toestemmingsverklaring uit te leggen. Respondent 1 geeft aan dat de toestemmingsverklaring wordt achtergelaten zodat de burger er samen met een ander naar kan kijken voordat hij tekent, respondent 2 en 3 geven aan dat zij de verklaring mondeling zo goed en duidelijk mogelijk proberen uit te leggen.

De privacywaarborging is correct geregeld in theorie, de burgers ervaren desondanks nog een angst. Volgens een respondent komt dit doordat bureau jeugdzorg nu in het wijkteam actief is. De angst dat de kinderen “worden afgepakt” is bij sommige burgers aanwezig[[109]](#footnote-109). Hoewel de reputatie van bureau Jeugdzorg niet onderbouwd wordt, blijft de angst.

Respondent 1 van gemeente Dordrecht spreekt van een vertrouwenscrisis bij de burger. *“Een groot deel van het AWBZ is overgegaan naar het Wmo- loket en de jeugdzorg valt nu onder de gemeente en de wijkteams vallen onder de gemeente, sociaal dienst valt onder de gemeente. Alles is nu van de gemeente. Wat ik wel regelmatig hoor van burgers is als ze bellen met een vraag en ik zeg ‘dat weet ik niet, daar ga ik niet over’, ‘Ja maar u bent toch van de gemeente?” – Respondent 1.* De burgers ervaren dit als van het kastje naar de muur worden gestuurd. Het wijkteam is zelf nog zoekende naar hun positie in de gemeente waardoor de burgers nog steeds worden doorverwezen naar andere loketten van de gemeente[[110]](#footnote-110).

Respondenten 1 en 2 van gemeente Dordrecht geven aan dat het steeds vragen om toestemming van de cliënt vervelend kan zijn maar dat het tegelijkertijd ook zeer belangrijk is voor de hulpverlening. Steeds meer organisaties (zoals de Belastingdienst, zorgverzekeringen en DUO) zien graag de toestemming van de burger op papier voordat zij informatie delen met de begeleiders[[111]](#footnote-111). In hoeverre de burger de toestemmingsverklaring volledig begrijpt voordat hij dit ondertekend is niet duidelijk.

Is het correct voor de burger om te tekenen terwijl het (nog) niet is vastgesteld dat hij het formulier begrijpt? Respondent 2 van gemeente Rotterdam legt uit dat de visie van de Nederlandse overheid wat rechtlijnig is hieromtrent; als je in Nederland bent, hoor je de taal machtig te zijn of in ieder geval je best te doen om de taal te begrijpen.

*§ 5.5 Conclusie*

De privacyprotocollen zijn bruikbaar in de praktijk, het geeft richtlijnen aan de werkzaamheden van de wijkteamleden en het beschermt de wijkteams ook. In de protocollen is geregeld dat er altijd toestemming van de cliënt moet zijn voor de gegevensverwerking. Dit komt terug in de praktijk door middel van een toestemmingsverklaring. De wijkteamleden geven steeds aan dat zij communiceren met de burger over alles wat te maken heeft met de hulpverlening, ondanks de toestemmingsverklaring. De communicatie draagt bij aan het opbouwen van een vertrouwensband die voor het wijkteam belangrijk is. De respondenten zijn van mening dat een gezamenlijk privacyprotocol weinig zal veranderen voor de werkwijze. Het heeft voor de professional weinig meerwaarde omdat de privacywaarborging al goed in de werkwijze geïntegreerd is. Een gezamenlijk protocol met daarin de belangrijke punten over de werkwijze en privacywaarborging door de wijkteams, is handig voor de burgers.

De respondenten geven aan dat er veel tevredenheid is bij de burgers, er komen nauwelijks klachten binnen. De burgers die de Nederlandse taal niet volledig machtig zijn, krijgen de aandacht die nodig is om de hulpverlening soepel en begrijpelijk te laten verlopen. De burger wordt uitgelegd hoe het wijkteam te werk gaat, wat het dossier inhoudt en wie het dossier kan inzien. Verder geven de respondenten aan dat er wordt gewerkt met een schriftelijke toestemmingsverklaring. Dit wordt gedaan zodat er geen conflicten ontstaan over het wel of niet delen van persoonlijke gegevens. Tevens is een toestemmingsverklaring nodig zodat de burger nog enigszins grip heeft over zijn eigen situatie en persoonlijke informatie. Op de vraag of de burger het formulier volledig begrijpt voordat hij het ondertekend, is het antwoord: “het formulier wordt ook mondeling toegelicht”. Of dit voldoende is voor de burger om het formulier volledig te begrijpen, is onbekend.

Respondent 1 heeft aangegeven dat zij een ‘angst’ merkt bij sommige burgers. De angst heerst er doordat bureau jeugdzorg ook in het wijkteam actief is. De angst dat de kinderen “worden afgepakt” is bij sommige burgers aanwezig. Gemeente Dordrecht spreekt over een vertrouwenscrisis bij de burger. Vanwege de vele instanties die nu onderdeel zijn van de gemeente, weet de burger niet bij welke loket hij zijn vraag of klacht kwijt kan.

**Hoofdstuk 6 Conclusie en aanbevelingen**

Dit hoofdstuk beantwoordt de centrale vraag van dit onderzoek. Paragraaf 6.1 bevat de conclusie door middel van het beantwoorden van de centrale vraag. Paragraaf 6.2 bevat aanbevelingen aan Zorgbelang Zuid-Holland. Ten slotte vindt in paragraaf 6.3 de discussie plaats.

*§ 6.1 Conclusie*

Alvorens een conclusie te trekken, is het van belang antwoord te geven op de centrale vraag. De centrale vraag is:

“*Hoe waarborgen de sociale wijkteams van de gemeenten Rotterdam en Dordrecht de privacy van hun cliënten?”*

Om de privacy van de cliënten te waarborgen hebben de gemeenten Rotterdam en Dordrecht privacyprotocollen opgesteld. De gemeente Rotterdam heeft één gezamenlijk privacyprotocol voor de sociale wijkteams opgesteld, echter heeft de gemeente Dordrecht heeft dit (nog) niet. De Wbp geeft de kaders voor het beschermen van de persoonsgegevens en geeft de gemeenten de ruimte een eigen privacyprotocol op te stellen. In hoofdstuk 4 is gebleken dat MO-groep een modelprivacyreglement heeft opgesteld, aan de hand waarvan de organisaties hun eigen privacyprotocol kunnen opstellen.

De privacyprotocollen van de gemeenten komen in grote lijnen met elkaar overeen. Zo hebben beide organisaties het doel van het verwerken van de gegevens en de rechten van de burgers beschreven in de protocollen, evenals de regels en voorwaarden die daarvoor gelden. De protocollen verschillen op de uitzonderingen op de privacywaarborging. De gemeente Rotterdam vindt veiligheid van de burger in het bijzonder als er sprake is van huiselijk geweld, een belangrijke voorwaarde voor het schenden van de privacywaarborging. Dit is eveneens beschreven in het privacyprotocol van de organisatie Vivenz. De overige twee organisaties zetten de gezondheid van de burger voorop. Gezien de resultaten van de documentenanalyse (hoofdstuk 4) maakt het weinig verschil uit of een gemeente ervoor kiest één gezamenlijk privacyprotocol op te stellen of de wijkteamleden aan het privacyprotocol van hun moederorganisatie te houden. Het invoeren van één gezamenlijk privacyprotocol betekent dus geen grote wijziging van het professioneel handelen van de professionals. Dit betekent niet dat één gezamenlijk privacyprotocol voor de sociale wijkteams wordt afgeraden. Eén privacyprotocol is nodig om de verschillen in de uitzonderingen te verkleinen. In geval van huiselijk geweld of dreiging hiervan bij een cliënt dient de professional te weten hoe hij dient te handelen. Op dit moment is dat niet helemaal duidelijk. Niet alleen voor de professional is één privacyprotocol van belang. Maar ook voor de burger betekent het opstellen van één privacyprotocol dat alle informatie omtrent het waarborgen van persoonlijke gegevens in één document te vinden is.

Eén van de resultaten van hoofdstuk 5 is dat de wijkteamleden gebruik maken van een toestemmingsverklaring. De toestemmingsverklaring is essentieel omdat de burger in deze verklaring toestemming geeft om zijn gegevens te verwerken. Tevens geeft de burger aan dat er (indien nodig) contact met derden mag worden opgenomen. Uit de interviews is gebleken dat de respondenten twijfelen aan het feit of de burger precies begrijpt wat de verklaring inhoudt.

Tevens is er aangekaart dat er een “angst” heerst bij de burger. De burger heeft vertrouwen in het wijkteam maar de angst is tevens aanwezig, vooral met de toetreding van bureau jeugdzorg in het wijkteam.

Tijdens het interviewen van de respondenten in Dordrecht is het ontbreken van een gezamenlijk privacyprotocol ter sprake gekomen. De respondenten geven aan dat het ontbreken van één privacyprotocol geen belemmering is voor de leden van de wijkteams in Dordrecht. Dit komt omdat er weinig verschillen zijn in de bestaande protocollen wat betreft het waarborgen van de persoonlijke gegevens. De respondenten in de gemeente Dordrecht zijn van mening dat er toch één document moet zijn. Dit draagt bij aan de verantwoording aan de burger. De manier van werken van de wijkteams, de gegevensverwerking en de uitzonderingen hierop staan allemaal in één document dat aan de burger overhandigd kan worden. De respondenten in de gemeente Rotterdam zijn van mening dat het privacyprotocol niet veel verschilt van de protocollen van hun moederorganisaties.

Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat de begeleiders altijd bereid zijn de burger informatie te verschaffen over de toestemmingsverklaring en over het waarborgen van de privacy. Met de toestemmingsverklaring geeft de burger toestemming om gegevens te verwerken. Hiermee geeft de burger ook toestemming dat de leden van het wijkteam deze gegevens kunnen inzien. De vraag is echter of het privacyprotocol en de daarbij behorende toestemmingsverklaring goed te begrijpen zijn voor de burgers. De respondenten van beiden gemeenten hebben dit als grootste knelpunt aangegeven. Hoewel de respondenten zeggen dat zij de privacywaarborging mondeling aan de burgers toelichten, is de vraag of zij dit volledig begrijpen. De privacyprotocollen zijn namelijk niet in eenvoudige taal geschreven en niet alle burgers die begeleid worden door de sociale wijkteams, beheersen de Nederlandse taal.

Concluderend kan worden gesteld dat de sociale wijkteams in Rotterdam en Dordrecht de privacy van hun cliënten op verantwoorde wijze waarborgen. Er zijn privacyprotocollen die leidend zijn voor de werkwijze van de professionals. In de praktijk ervaren de professionals weinig knelpunten. Gemeente Rotterdam heeft opgemerkt dat zij sommige burgers kampen met ‘angst’. De angst heerst er doordat bureau jeugdzorg ook in het wijkteam actief is. De angst dat de kinderen “worden afgepakt” is bij sommige burgers aanwezig. Gemeente Dordrecht spreekt over een vertrouwenscrisis bij de burger. Vanwege de vele instanties die nu onderdeel zijn van de gemeente, weet de burger niet bij welke loket hij zijn vraag of klacht kwijt kan.

*§ 6.2 Aanbevelingen*

De gewenste situatie in het kader van dit onderzoek is dat het voor de burger duidelijk is hoe de sociale wijkteams de privacy waarborgen. De aanbevelingen zijn voor de opdrachtgever adviserend van aard. De opdrachtgever kan de aanbevelingen aan de beleidsmakers van de gemeenten voorstellen. Het is van belang dat de privacyprotocollen gemakkelijk te begrijpen zijn voor de cliënten van de sociale wijkteams. De privacyprotocollen dienen zo te worden opgesteld dat iedere burger die gebruikmaakt van de diensten van de sociale wijkteams, kan begrijpen wat erin staat. Tevens dient er rekening gehouden te worden met de angst van de burgers.

Op basis van de conclusies en de gewenste situatie beveel ik Zorgbelang Zuid-Holland het volgende aan:

1. *Stel een in eenvoudige taal geschreven handreiking op voor de burgers in Engels, Turks, Arabisch en Pools.*
2. *Stel vertrouwenspersonen aan die de talen Engels, Turks, Arabisch en Pools machtig zijn.*
3. *Richt een onafhankelijk comité op voor vragen en/of klachten van de burgers.*

*Aanbeveling 1: het opstellen van een in eenvoudige taal geschreven handreiking voor de burgers*

Het is wenselijk dat de gemeenten de privacyprotocollen voor de burgers vertalen naar een handreiking die in eenvoudige taal is opgesteld. De privacyprotocollen zijn nu niet opgesteld in eenvoudige taal, waardoor ze voor de meeste burgers niet te begrijpen zijn. Het is wenselijk dat de burger begrijpt wat er in het protocol staat. Als het privacyprotocol in begrijpelijke taal is opgesteld, kan de burger het nog eens nalezen en vragen hierover stellen. Wenselijk is dat er versies worden opgesteld in verschillende talen zoals Engels, Turks, Arabisch en Pools. Tevens draagt een eenvoudige versie van het protocol bij aan het afleggen van verantwoording door de wijkteams aan de burgers over de werkzaamheden waarbij persoonsgegevens nodig zijn.

Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat de burgers die gebruik willen maken van de diensten van een sociaal wijkteam binnen de gemeenten Rotterdam of Dordrecht, geen privacyprotocol meekrijgen. De privacywaarborging wordt vaak mondeling toegelicht tijdens de intake, alleen is niet duidelijk in hoeverre de burger deze informatie onthoudt. Als het privacyprotocol bij de intake overhandigd wordt, heeft de burger het in bezit. Doordat het protocol in verschillende talen wordt opgesteld, neemt dit een groot deel van het onbegrip en angst bij de burger weg. De burger zal nu sneller snappen hoe het wijkteam te werk gaat, wat er met de gegevens gebeurd en wie de gegevens kan inzien.

De verantwoordelijkheid voor het opstellen van een vereenvoudigde versie van het protocol ligt bij de gemeenten. De gemeente dient tijd te investeren om een begrijpelijke versie van het protocol voor haar burgers op te stellen. Op deze manier geeft de gemeente haar burgers middelen om de zelfredzaamheid (van de burgers) te vergroten.

*Aanbeveling 2: Zet vertrouwenspersonen in die de talen Engels, Turks, Arabisch en Pools machtig zijn.*

Het is wenselijk om (1 of ) meerdere vertrouwenspersonen in te zetten die de talen Engels, Turks, Arabisch en Pools machtig zijn. Bij de vertrouwenspersoon kan de burger zijn angsten bespreken. Doordat de vertrouwenspersoon één van de talen spreekt, is het voor de burgers makkelijker om zijn twijfel en/of klacht onder woorden te brengen.

De vertrouwenspersoon heeft als doel om de angst (en klachten) van de burgers te behandelen. De vertrouwenspersoon is gebonden aan de wetten van geheimhouding. Een vertrouwenspersoon werkt niet samen met het wijkteam en staat hierdoor ook verder van het systeem af. Hierdoor komt de vertrouwenspersoon betrouwbaarder over en is hij verplicht om alles geheim te houden wat er is besproken.

De verantwoordelijkheid voor het inzetten van een vertrouwenspersoon ligt bij de gemeente. De vertrouwenspersoon zal dan ook gevestigd zijn in de stadhuizen van de gemeenten. Tevens dient de vertrouwenspersoon laagdrempelig te zijn zodat de burgers hem gemakkelijk kunnen aanspreken. Indien de vertrouwenspersoon van mening is dat de angst of klachten van de burgers gegrond zijn, kan hij via een onafhankelijk comité verder onderzoek verrichten. Hierbij dient er rekening gehouden te worden met de plicht om vertrouwelijke informatie niet te openbaren.

*Aanbeveling 3: Richt een onafhankelijk comité op voor vragen en/of klachten van de burgers.*

Het is wenselijk dat er een onafhankelijk comité wordt opgericht. Het doel van het comité is dat zij klachten en twijfels van de burgers behandelen. Het comité dient onafhankelijk te zijn. Tevens dient het comité de vragen, twijfels en klachten te kunnen onderzoeken zonder druk van de vertrouwenspersoon en/of de gemeente. De comités dienen zich te vestigen in elke gemeente. Het is aan te raden om de comités in de stadhuizen te vestigen.

Het comité heeft als doel om de vragen en twijfels van de burgers te onderzoeken. Dit betekent dat de leden van het comité kennis hebben over de organisaties die vertegenwoordigd zijn in het wijkteam. Het is aan te raden om één professional per wijkteam, in het comité te hebben. Tevens is het aan te raden om twee gemeentelijke ambtenaren in het comité toe te laten. Door deze samenstelling heeft het comité voldoende informatie beschikbaar om de vragen en twijfels te behandelen.

De positie van het comité is informerend en controlerend ten opzichte van de wijkteams. Het comité kan geen aanbevelingen doen of bindend advies geven aan de wijkteams/gemeenten. Indien er sprake is van een klacht, onderzoekt het comité de klacht. Het comité is bevoegd om een schriftelijk waarschuwing geven. De waarschuwing wordt verzonden naar het betreffende wijkteam én de gemeente.

*§ 6.3 Discussie*

Uit het onderzoek is gebleken dat de sociale wijkteams de privacy op een verantwoorde manier waarborgen. Hoe de wijkteams in Rotterdam de privacy dienen te waarborgen, staat in het gezamenlijke privacyprotocol. In Dordrecht is er nog geen gezamenlijk privacyprotocol. In de interviews is gevraagd of de wijkteamleden het privacyprotocol toepassen in de praktijk. Het antwoord was dat de professionals zodanig zijn opgeleid in hun vak en in de waarborging van privacy, dat het privacyprotocol niet zo zwaar meeweegt in de dagelijkse werkzaamheden. In hoeverre het privacyprotocol een meerwaarde heeft voor de praktijk, is dus de vraag. De wijkteamleden zijn namelijk professionals met jaren ervaring. Zij hebben echter geen ervaringen kunnen delen waarin het vertrouwen én de privacy geschonden zijn. Hieruit blijkt dat de professionals wel degelijk handelen volgens hun beroepsprotocol. Deze conclusie is betrouwbaar aangezien deze gebaseerd is op een analyse van gemeentelijke stukken, de privacyprotocollen en de interviews.

Er is echter wel een beperking. Door het geringe aantal interviews in Dordrecht zijn de resultaten van de halfopen interviews (hoofdstuk 5) minder valide. Achteraf gezien was het beter geweest in de voorbereiding al contact te zoeken met mogelijke respondenten. Hierdoor zou in een eerder stadium duidelijk geworden zijn wie de respondenten waren en hoeveel respondenten er waren. Ook was het dan nog mogelijk geweest een andere gemeente te benaderen. Niettemin stemt het onderzoek tot tevredenheid en is de informatie goed in het onderzoek verwerkt. De resultaten zijn duidelijk, geven een goed inzicht in de privacywaarborging door de sociale wijkteams en zijn volledig. Geprobeerd is de betrouwbaarheid van de resultaten zo groot mogelijk te maken door de geïnterviewden zo concreet mogelijk te citeren en door gebruik te maken van de bestaande protocollen. Dit zorgt ervoor dat bij herhaling van het onderzoek dezelfde resultaten worden behaald.

Er is discussie mogelijk over de aanbevelingen. De landelijke overheid of de gemeente zou tijd en financiële middelen moeten investeren in het opstellen van een eenvoudige versie van het protocol. De vraag is of hier tijd en geld voor is. Om de zelfredzaamheid van de burger te vergroten is dit een kleine investering. De burger kan hierdoor kennis opdoen over zijn rechten en plichten in de hulpverlening. Tevens is er tijd en financiële middelen nodig om het comité op te richten. Het comité zal een grote bijdrage hebben in het wegnemen van de eventuele angst bij de burgers.

**Literatuurlijst**

***Artikelen***

Wmo 2015 wat is er veranderd?  
Movisie, Wmo 2015, wat is er veranderd?, [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)

De generalist  
Movisie, De generalist 2014, [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)

Niemand weet wat die sociale wijkteams vanaf 2015 gaan doen  
A. Schepers & M. Martijn, Niemand weet wat die sociale wijkteams vanaf 2015 gaan doen, [www.decorrespondent.nl](http://www.decorrespondent.nl)

***Beleid***Beleidsregel gegevensverwerking in het sociale domein gemeente Rotterdam 2014  
*gedownload op 2 mei 2015, via* [*www.rotterdam.nl*](http://www.rotterdam.nl)

***Beroepscodes***

Addendum jeugdzorgwerker  
*gedownload op 26 oktober 2015, via* [*www.nvmw.nl*](http://www.nvmw.nl)Beroepscode voor de maatschappelijke werker  
*gedownload op 26 oktober 2015, via* [*www.nvmw.nl*](http://www.nvmw.nl)

Beroepscode voor verplegers en verzorgenden  
*gedownload op 26 oktober 2015, via* [*www.venvn.nl*](http://www.venvn.nl)

***Boeken***Verhoeven 2011  
N. Verhoeven, *Wat is onderzoek?* Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs, Den Haag: Boom Lemma 2011.

Bannier, Fanoy, Tempelaar, Duijst en Meijers

Mr. F.A.W. Bannier, Mr. N.A.M.E.C. Fanoy, Mr. J.M. Tempelaar, Mr. Dr. W.L.J.M. Duijst, Dr. Mr. A.P.H. Meijers, *Beroepsgeheim en verschoningsrecht.* SDU uitgevers2008

Egberts 2013  
D.P Egberts, *Leerboek Gezondheidsrecht*. Bohn Stafleu van Loghum 2013.

Transitiebureau

Transitiebureau, *Decentralisatie betekent transitie en transformatie.* 2012

Trommel en van der Veen 1999

W. Trommel en R. van der Veen, *“De herverdeelde samenleving: Ontwikkeling en herziening van de Nederlandse verzorgingsstaat”,* Amsterdam University Press 1999.

***Elektrische bronnen***College bescherming persoonsgegevens, *tabblad: privacy en wetten,* [www.cbpweb.nl](http://www.cbpweb.nl)  
College bescherming persoonsgegevens, *zoekterm: privacy, wat zijn persoonsgegevens,* [www.cbpweb.nl](http://www.cbpweb.nl)  
Justitia, *zoekterm: bescherming persoonsgegevens,* [www.justitia.nl](http://www.justitia.nl)  
Kennisbank voor arbeid en wetgeving, *hoofdstuk: arbeidsrecht; wet bescherming persoonsgegevens,* [www.hr-kiosk.nl](http://www.hr-kiosk.nl)  
Nederlands jeugdinstituut, *zoekterm: wat is een wijkteam?,* [www.nji.nl](http://www.nji.nl)

Overheid, *zoekterm: gedragscode 2008 gemeente Den Haag,* www.overheid.nl  
Rijksoverheid, *zoekterm: persoonsgegevens: bescherming persoonsgegevens,* [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)   
Rijksoverheid, *zoekterm: van Rijn, Wmo 2015; 14 januari 2014,* [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)   
Rijksoverheid, *zoekterm: decentralisatie overheidstaken,* [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)   
MO Groep, *zoekterm; model privacy reglement,* [www.mogroep.nl](http://www.mogroep.nl)

Vereniging van Nederlandse Gemeenten, *zoekterm: Wegwijzer decentralisatie AWBZ begeleiding,* [www.vng.nl](http://www.vng.nl)   
Vivenz, *tabblad: over ons; privacy,* [www.vivenz.nl](http://www.vivenz.nl)   
Zorgbelang Zuid-Holland, *tabblad: over ons,* [www.zorgbelang-zuidholland.nl](http://www.zorgbelang-zuidholland.nl)   
Zorgwijzer, *zoekterm: Wmo 2015,* [www.zorgwijzer.nl](http://www.zorgwijzer.nl)   
Zorghulpatlas, *tabblad: wetwijzer; wetgeving zorg en welzijn; Wmo 2015,* [www.zorgatlas.nl](http://www.zorgatlas.nl)

***Kamerstukken***Memorie van Toelichting, Kamerstuk 1997-1998, 25892 Nr. 3

***Privacyprotocollen***Privacyreglement Careyn 2011  
*gedownload op 18 mei 2015, via* [*www.careyn.nl*](http://www.careyn.nl)

Privacyreglement MEE Drechtsteden 2002  
*Ontvangen via email op 20 mei 2015, via* [*servicebureau@meedrechtsteden.nl*](mailto:servicebureau@meedrechtsteden.nl)

***Rapporten***De visie van lerende organisaties  
RMC, Radius en MEE, *De visie van lerende organisaties*, februari 2014, [www.rmclvc.nl](http://www.rmclvc.nl)

Procesevaluatie wijkteams Childeren’s zone 2014  
Onderzoek en business Intelligence, *Procesevaluatie wijkteams Childeren’s zone 2014*, [www.rotterdam.nl](http://www.rotterdam.nl)

Evaluaties van de sociale wijkteams

Movisie, *Evaluaties van de sociale wijkteams,* februari 2014, [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)

Wijzigingen AWBZ en Wmo: een overzicht  
Movisie, *wijzigingen AWBZ en Wmo,* 2015

Privacy in wijkteams

Movisie, *privacy in wijkteams,* juli 2015

Handleiding voor verwerkers van persoonsgegevens 2002Mr. L.B. Sauerwein en mr. J.J. Linnemann, *Handleiding voor verwerkers van persoonsgegevens: Wet bescherming persoonsgegevens*, [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

***Wetten***

Aanhef Wet bescherming persoonsgegevens

Art. 1 Ambtenarenwet  
Art. 125a Ambtenarenwet

Art. 125a lid 3 Ambtenarenwet

Art.10 lid 1 GW.

Art. 100 wet BIG

Art. 88 wet BIG

Art. 2 lid 3 Wet publieke gezondheid

Art. 6-11 Wbp  
Art. 8 sub a Wbp

Art. 25 lid 1 Wbp.

Art. 43 Wbp  
Art. 457 WGBO

Art. 53 Wjz  
Art. 1.1.1 lid 1 Wmo 2015

Art. 272 Sr

1. W. Trommel en R. van der Veen 2004, pag. 23. [↑](#footnote-ref-1)
2. Transitiebureau *“Decentralisatie betekent transitie en transformatie”,* januari 2012 [↑](#footnote-ref-2)
3. Transitiebureau *“Decentralisatie betekent transitie en transformatie”,* januari 2012 [↑](#footnote-ref-3)
4. Movisie, *”Wmo 2015 wat is er veranderd”,* 2015 [↑](#footnote-ref-4)
5. Movisie, *“Wmo 2015 wat is er veranderd”,* 2015 [↑](#footnote-ref-5)
6. Movisie, “*Wijzigingen AWBZ en Wmo: een overzicht”,* 2015 [↑](#footnote-ref-6)
7. Movisie, “*Wmo 2015 wat is er veranderd”,* 2015. [↑](#footnote-ref-7)
8. Schepers & Martijn, “*Niemand weet wat die sociale wijkteams vanaf 2015 gaan doen”*, De Correspondent, 2014. [↑](#footnote-ref-8)
9. Zorgbelang-Zuidholland.nl, *tabblad: “over ons”*. Bekeken op 10 mei 2015. [↑](#footnote-ref-9)
10. Zie bijlage 1. [↑](#footnote-ref-10)
11. RMC, Radius en MEE, “*De visie van lerende organisaties”*, februari 2014, p. 11. [↑](#footnote-ref-11)
12. [www.nji.nl](http://www.nji.nl), “*zoekterm: wat is een wijkteam?”* bekeken op 10 mei 2015. [↑](#footnote-ref-12)
13. Zie bijlagen 7 en 8. [↑](#footnote-ref-13)
14. Gemeente Rotterdam, “*Beleidsregel gegevensverwerking in het sociale domein”,* 2014, p. 8. [↑](#footnote-ref-14)
15. Movisie, “Privacy in wijkteams”, juli 2015, pag. 14. [↑](#footnote-ref-15)
16. [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) , *“zoekterm: gedragscode 2008 gemeente Den Haag”.* [↑](#footnote-ref-16)
17. Art. 125a lid 3 Ambtenarenwet. [↑](#footnote-ref-17)
18. Movisie “*Evaluaties van sociale wijkteams”* 20 februari 2014 [↑](#footnote-ref-18)
19. Zie bijlage 8. [↑](#footnote-ref-19)
20. N. Verhoeven 2011, p. 141 [↑](#footnote-ref-20)
21. Zie bijlage2. [↑](#footnote-ref-21)
22. OBI, “*Procesevaluatie wijkteams Childeren’s zone”* 2014. [↑](#footnote-ref-22)
23. Prof. Mr. F.A.W. Bannier, Mr. N.A.M.E.C. Fanoy, Mr. J.M. Tempelaar, Mr. Dr.W.L.J.M. Duijst, dr. Mr. A.P.H. Meijers; *“Beroepsgeheim en verschoningsrecht”, 2008, blz. 6.* [↑](#footnote-ref-23)
24. prof. mr. F.A.W. Bannier, Mr. N.A.M.E.C. Fanoy, Mr. J.M. Tempelaar, mr. dr.W.L.J.M. Duijst, dr. mr. A.P.H. Meijers; *“Beroepsgeheim en verschoningsrecht”, 2008, blz. 7.* [↑](#footnote-ref-24)
25. [www.cbpweb.nl](http://www.cbpweb.nl), *tabblad: “privacy en wetten”.* [↑](#footnote-ref-25)
26. Aanhef Wet bescherming persoonsgegevens. [↑](#footnote-ref-26)
27. MvT Kamerstuk 1997-1998, 25892, nr. 3, blz. 46. [↑](#footnote-ref-27)
28. MvT Kamerstuk 1997-1998, 25892, nr. 3, blz. 46. [↑](#footnote-ref-28)
29. [www.cbpweb.nl](http://www.cbpweb.nl), z*oekterm: ”privacy, wat zijn persoonsgegevens”.* [↑](#footnote-ref-29)
30. Art.10 lid 1 GW. [↑](#footnote-ref-30)
31. Art. 125a lid 3 Ambtenarenwet. [↑](#footnote-ref-31)
32. Art. 1 lid 2 Ambtenarenwet. [↑](#footnote-ref-32)
33. Art. 88 Wet BIG. [↑](#footnote-ref-33)
34. Art. 100 Wet BIG. [↑](#footnote-ref-34)
35. Art. 457 WGBO. [↑](#footnote-ref-35)
36. Art. 272 Sr. [↑](#footnote-ref-36)
37. [www.zorgwijzer.nl](http://www.zorgwijzer.nl), *zoekterm: “Wmo 2015”.* [↑](#footnote-ref-37)
38. [www.zorghulpatlas.nl](http://www.zorghulpatlas.nl), *tabblad: “wetwijzer; wetgeving zorg en welzijn; Wmo 2015”.* [↑](#footnote-ref-38)
39. [www.zorgwijzer.nl](http://www.zorgwijzer.nl), *zoekterm: “Wmo 2015”.* [↑](#footnote-ref-39)
40. [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl), *zoekterm: “Van Rijn, Wmo* *2015; 14 Jan 2014”.* [↑](#footnote-ref-40)
41. Art. 1.1.1 lid 1 Wmo 2015. [↑](#footnote-ref-41)
42. Movisie *“wat is er veranderd?”* 25 januari 2015*.* [↑](#footnote-ref-42)
43. Mr. L.B. Sauerwein en mr. J.J. Linnemann, “*Handleiding voor verwerkers van persoonsgegevens: Wet bescherming persoonsgegevens”,* 2002. [↑](#footnote-ref-43)
44. [www.justitia.nl](http://www.justitia.nl), *zoekterm: “bescherming persoonsgegevens”.* [↑](#footnote-ref-44)
45. www.rijksoverheid.nl, *zoekterm: “persoonsgegevens: bescherming persoonsgegevens”.* [↑](#footnote-ref-45)
46. [www.cbpweb.nl](http://www.cbpweb.nl), z*oekterm: “privacy, wat zijn persoonsgegevens”.* [↑](#footnote-ref-46)
47. [www.justitia.nl](http://www.justitia.nl), *zoekterm: “bescherming persoonsgegevens”.* [↑](#footnote-ref-47)
48. [www.hr-kiosk.nl](http://www.hr-kiosk.nl), *hoofdstuk: “arbeidsrecht: Wet-bescherming-persoonsgegevens”.* [↑](#footnote-ref-48)
49. De organisaties zijn; CGMV vakorganisatie voor christenen, CNV Zorg & Welzijn, FNV Zorg & Welzijn, HCF Nederland, NU’91, RMU Sector Gezondheidszorg en Welzijn ‘Het Richtsnoer’, V&VN. [↑](#footnote-ref-49)
50. Beroepscode voor verplegers en verzorgenden, blz. 5 en 6. [↑](#footnote-ref-50)
51. Beroepscode voor verplegers en verzorgenden, blz. 11. [↑](#footnote-ref-51)
52. Beroepscode voor de maatschappelijke werker, blz. 5. [↑](#footnote-ref-52)
53. Beroepscode voor de maatschappelijke werker, blz. 9. [↑](#footnote-ref-53)
54. Beroepscode voor de maatschappelijke werker, blz. 10. [↑](#footnote-ref-54)
55. Beroepscode voor de maatschappelijke werker, blz. 10 en 11. [↑](#footnote-ref-55)
56. Addendum jeugdzorgwerker, blz. 5. [↑](#footnote-ref-56)
57. Addendum jeugdzorgwerker, blz. 11. [↑](#footnote-ref-57)
58. Addendum jeugdzorgwerker, blz. 12. [↑](#footnote-ref-58)
59. Addendum jeugdzorgwerker, blz. 13. [↑](#footnote-ref-59)
60. Addendum jeugdzorgwerker, blz. 16. [↑](#footnote-ref-60)
61. [www.vng.nl](http://www.vng.nl), *zoekterm:* “*Wegwijzer decentralisatie AWBZ begeleiding”.* [↑](#footnote-ref-61)
62. [*www.rijksoverheid.nl*](http://www.rijksoverheid.nl)*, zoekterm: “decentralisatie overheidstaken”.* [↑](#footnote-ref-62)
63. Schepers & Martijn, “*Niemand weet wat die sociale wijkteams vanaf 2015 gaan doen”*, 2014. [↑](#footnote-ref-63)
64. Movisie, “*De generalist”,* 2014. [↑](#footnote-ref-64)
65. Schepers & Martijn, “*Niemand weet wat die sociale wijkteams vanaf 2015 gaan doen”*, 2014. [↑](#footnote-ref-65)
66. OBI, “*Procesevaluatie wijkteams Childeren’s zone”* 2014. [↑](#footnote-ref-66)
67. D.P. Egberts, 2013, p. 39. [↑](#footnote-ref-67)
68. D.P. Egberts, 2013, p. 25. [↑](#footnote-ref-68)
69. Art, 53 Wjz. [↑](#footnote-ref-69)
70. D.P. Egberts, 2013, p. 43. [↑](#footnote-ref-70)
71. D.P. Egberts, 2013, p. 26 en 27. [↑](#footnote-ref-71)
72. Art. 457 lid 2 jo 3 WGBO. [↑](#footnote-ref-72)
73. Zie bijlage 2. [↑](#footnote-ref-73)
74. www.mogroep.nl, *zoekterm “privacyreglement”.* [↑](#footnote-ref-74)
75. [www.mogroep.nl](http://www.mogroep.nl), *tabblad: “over ons”.*  [↑](#footnote-ref-75)
76. Zie bijlage 3. [↑](#footnote-ref-76)
77. Art. 457 WGBO jo art. 88 wet BIG. [↑](#footnote-ref-77)
78. Art. 25 lid 1 Wbp. [↑](#footnote-ref-78)
79. Zie bijlage 3. [↑](#footnote-ref-79)
80. Gemeente Rotterdam, “*Beleidsregel gegevensverwerking in het sociale domein”,* 2014, p. 4. [↑](#footnote-ref-80)
81. Art. 6-11 Wbp. [↑](#footnote-ref-81)
82. Art. 8 sub a Wbp. [↑](#footnote-ref-82)
83. Gemeente Rotterdam, “*Beleidsregel gegevensverwerking in het sociale domein”,* 2014, p. 15. [↑](#footnote-ref-83)
84. Zie bijlage 3. [↑](#footnote-ref-84)
85. Art. 43 Wbp. [↑](#footnote-ref-85)
86. Zie bijlage 3. [↑](#footnote-ref-86)
87. Art. 2 lid 3 Wet publieke gezondheid. [↑](#footnote-ref-87)
88. [www.vivenz.nl](http://www.vivenz,nl), *tabblad: “over ons”, kopje: “Privacy”.* [↑](#footnote-ref-88)
89. Zie bijlage 3. [↑](#footnote-ref-89)
90. Zie bijlage 3. [↑](#footnote-ref-90)
91. Zie bijlage 3. [↑](#footnote-ref-91)
92. Zie bijlage 3. [↑](#footnote-ref-92)
93. Zie bijlagen 4, 5, 6, 7 en 8. [↑](#footnote-ref-93)
94. Zie bijlage 6. [↑](#footnote-ref-94)
95. Er zijn in gemeente Rotterdam drie professionals geïnterviewd. [↑](#footnote-ref-95)
96. Zie bijlage 5. [↑](#footnote-ref-96)
97. Zie bijlage 5. [↑](#footnote-ref-97)
98. Zie bijlage 5. [↑](#footnote-ref-98)
99. Zie bijlage 7. [↑](#footnote-ref-99)
100. Zie bijlage 7. [↑](#footnote-ref-100)
101. Er zijn in gemeente Dordrecht twee professionals geïnterviewd. [↑](#footnote-ref-101)
102. Zie bijlage 6. [↑](#footnote-ref-102)
103. Zie bijlage 6. [↑](#footnote-ref-103)
104. Zie bijlage 6. [↑](#footnote-ref-104)
105. Zie bijlage 8. [↑](#footnote-ref-105)
106. Zie bijlage 6. [↑](#footnote-ref-106)
107. Zie bijlage 8. [↑](#footnote-ref-107)
108. Zie bijlagen 7 en 8. [↑](#footnote-ref-108)
109. Zie bijlage 5. [↑](#footnote-ref-109)
110. Zie bijlage 6. [↑](#footnote-ref-110)
111. Zie bijlage 6. [↑](#footnote-ref-111)