



**Privacy in het Sociaal Team Gouda**

Een onderzoek in opdracht van Kwadraad Maatschappelijk Werk.
Naam: Sigrid Zuijderduin (S1074604)
Toets: ‘Afstudeeronderzoek SJ441’
Docent: Heleen Eggelte
Afstudeerbegeleider: Eveline Prins
Begeleider vanuit Kwadraad: Zeliha Yerlikaya
Datum: 01-06-2017

 Onderzoek naar het werkproces rondom gegevensverwerking binnen het Sociaal Team Gouda



Afbeelding: 1[Geef het bijschrift op]



**Voorwoord**

Voor u ligt het onderzoeksrapport dat ik voor de afronding van mijn studie Sociaal Juridische Dienstverlening aan Hogeschool Leiden heb geschreven. Het onderzoek is uitgevoerd bij het Sociaal Team Gouda in opdracht van Kwadraad Maatschappelijk Werk.

De afgelopen maanden heb ik onderzocht hoe het Sociaal Team Gouda omgaat met de gegevens van cliënten. Aan de hand van de resultaten heb ik aanbevelingen gedaan en een privacyreglement opgesteld. Ik heb dit als zeer leerzaam ervaren. Voor ik aan dit onderzoek begon, wist ik zelf namelijk weinig over privacyrecht. Door literatuuronderzoek heb ik mij de materie eigen kunnen maken. Vervolgens heb ik een vertaalslag kunnen maken naar de praktijk.

Gedurende het onderzoek ben ik tegen verschillende zaken aangelopen waardoor het afstudeerproces werd vertraagd. Dat was niet altijd even makkelijk. Echter, na maanden van hard werken kan ik nu met trots mijn onderzoeksrapport presenteren.

Ik wil een aantal mensen bedanken die hebben bijgedragen aan dit onderzoek. In het bijzonder wil ik mijn begeleider vanuit de organisatie, Zeliha Yerlikaya, bedanken. Als begeleider stond zij altijd voor mij klaar om mijn vragen te beantwoorden en mij te voorzien van haar adviezen. Daarnaast wil ik de docenten vanuit Hogeschool Leiden, Heleen Eggelte en Eveline Prins, bedanken voor de feedback en adviezen die ik van hen heb gekregen. Tot slot wil ik alle professionals van het STG bedanken die hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Zonder hen zou het niet mogelijk zijn geweest mijn resultaten te presenteren.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Sigrid Zuijderduin
Leiden, 30 mei 2017

**Inhoudsopgave**

**Samenvatting

Afkortingenlijst

1 Inleiding 7**  1.1 Aanleiding en achtergrond 7
 1.2 Probleemafbakening 7
 1.3 Doelstelling en vraagstelling 11
 1.3.1 Doelstelling 11
 1.3.2 Vraagstelling 12
 1.4 Leeswijzer 13

 **2 Methode** 2.1 Onderzoeksmethode 14
 2.1.1 Algemene beschrijving 14
 2.1.2 Onderzoeksmethode per deelvraag 16
 2.2 Kwaliteit van de gegevens 18
 2.3 Gegevensanalyse 19

**3 Juridisch Kader 20** 3.1 Privacy 20
 3.2 Recht op privacy 20
 3.2.1 Internationale verdragen 20
 3.2.2 Grondwet 20
 3.3 Europese wet- en regelgeving 21
 3.3.1 Richtlijn 95/46 EG 21
 3.3.2 Algemene verordening gegevensbescherming 21
 3.4 Nationale wet- en regelgeving 21
 3.4.1 Algemene wet- en regelgeving 21
 3.4.2 Wettelijke grondslag 22
 3.4.3 Ondubbelzinnige toestemming 23
 3.4.4 Nakoming wettelijke verplichting 23
 3.4.5 Overeenkomst waarbij de betrokkene partij is 26
 3.4.6 Privacyrechten 27
 3.5 Nadere wet- en regelgeving 27
 3.5.1 Nadere regelgeving voor het STG 27
 3.5.2 Nadere regelgeving voor wijkverpleegkundigen 28
 3.5.3 Doorbreking geheimhoudingsplicht 28
 3.5.4 Gevolgen privacyschending 30
 3.5.5 Beroepscodes en privacyreglementen 30

 **4 Maatschappelijk Kader 31**

4.1 Voortouw & Sociaal Team Gouda 31
 4.2 Samenwerking & Privacy 31
 4.3 Autoriteit Persoonsgegevens 32
 4.4 Centrale Begrippen 33

**5 Resultaten 34**
 5.1 Resultaten deelvraag 1 34
 5.1.1 Resultaten interviews sociaal werkers 34
 5.1.2 Resultaten interviews wijkverpleegkundigen 36
 5.1.3 Resultaten enquête 37
 5.1.4 Deelconclusie 38
 5.2 Resultaten deelvraag 2 38
 5.2.1 Resultaten interviews sociaal werkers 38
 5.2.2 Resultaten interviews wijkverpleegkundigen 39
 5.2.3 Deelconclusie 39
 5.3 Resultaten deelvraag 3 40
 5.3.1 Resultaten interviews sociaal werkers 40
 5.3.2 Resultaten interviews wijkverpleegkundigen 42
 5.3.3 Resultaten enquête 42
 5.3.4 Deelconclusie 43
 5.4 Resultaten deelvraag 4 44
 5.4.1 Resultaten interviews sociaal werkers 44
 5.4.2 Resultaten interviews wijkverpleegkundigen 45
 5.4.3 Resultaten enquête 46
 5.4.4 Deelconclusie 46
 5.5 Resultaten deelvraag 5 47
 5.5.1 Resultaten interviews sociaal werkers 47
 5.5.2 Resultaten interviews wijkverpleegkundigen 47
 5.5.3 Resultaten enquête 48
 5.5.4 Deelconclusie 49

**6 Conclusie en aanbevelingen 50**
6.1 Conclusie 50
 6.2 Aanbevelingen 53
 6.3 Discussie 56

**Literatuurlijst

Bijlage I – Reglement verwerking persoonsgegevens Sociaal Team Gouda 2017
Bijlage II – Topiclijst Interviews
Bijlage III – Transcripten Interviews
Bijlage IV – Enquête
Bijlage V – Ingevulde Enquêtes
Bijlage VI – Onderzoeksvoorstel**

**Samenvatting**Binnen het Sociaal Team Gouda (STG) bestonden er vragen over de gegevensverwerking van cliënten. Professionals gaven aan onzeker te zijn over de manier waarop gegevens van cliënten werden verwerkt en vroegen zich af of de werkwijze juridisch verantwoord was. Zij hadden het gevoel dat er onvoldoende afspraken waren gemaakt met betrekking tot gegevensverwerking van cliënten en dat een eenduidige werkwijze daardoor ontbrak. Daarnaast zijn er bij het STG professionals werkzaam van verschillende disciplines en vanuit verschillende moederorganisaties. Daardoor rees de vraag welke wet- en regelgeving en welke privacyreglementen de professionals dienen aan te houden.

Vanuit Kwadraad Maatschappelijk Werk (Kwadraad) zijn er professionals werkzaam bij het STG. Kwadraad is een organisatie, gevestigd in Gouda, die hulp verleent op het gebied van algemeen en school-maatschappelijk werk en zij heeft als doel burgers op verschillende gebieden in zoverre te ondersteunen dat deze op een gegeven moment op eigen kracht de draad weer kunnen oppakken en zelfstandig kunnen functioneren in de maatschappij. Voorafgaande aan dit onderzoek bestond er bij Kwadraad op basis van de signalen van professionals van het STG een vermoeden dat er geen werkproces voor gegevensverwerking/privacy was of werd gehanteerd. Ontbreking daarvan kan leiden tot gebrekkige privacywaarborging. Dat kan heftige gevolgen hebben zoals een last onder bestuursdwang, bestuurlijke boete, geldboete, gevangenisstraf en tuchtmaatregelen. Tevens kan het vertrouwen van cliënten worden geschaad wat gevolgen kan hebben voor hulp- en dienstverlening. Kwadraad wil dat voorkomen voor zowel haar cliënten, haar personeel en de organisatie zelf. Vanuit die wens is de opdracht geformuleerd een onderzoek te verrichten naar het werkproces rondom gegevensverwerking bij het STG. Doel van dat onderzoek is het werkproces rondom gegevensverwerking bij het STG in kaart te brengen en aan de hand daarvan aanbevelingen te doen voor verbetering/aanscherping van het privacybeleid.

Door middel van de volgende centrale vraag is de doelstelling van dit onderzoek gerealiseerd:
*‘Wat is het werkproces van het Sociaal Team Gouda rondom de gegevensverwerking van cliënten?’*.

Onder het begrip ‘werkproces’ werd in dit onderzoek verstaan:
*‘Het informeren van burgers over de verwerking van hun persoonsgegevens, het vragen van toestemming aan burgers voor de verwerking van hun persoonsgegevens en/of doorbreking van de geheimhoudingsplicht, het bespreken van cliënten met collega’s tijdens cliëntbesprekingen en casusoverleggen, het opvragen en verstrekken van persoonsgegevens van cliënten aan professionals en vrijwilligers en de gebruikmaking van het registratiesysteem ‘Gezin in Beeld’.*

Uit interviews met 12 professionals en een enquête onder 13 professionals van het STG is gebleken dat de werkwijze voor gegevensverwerking van cliënten vrij eenduidig is. Bijna alle professionals vragen toestemming voor doorbreking van de geheimhoudingsplicht en doen dat veelal mondeling. Schriftelijke toestemming wordt in sommige gevallen gebruikt om bewijsproblemen te voorkomen. Zij informeren allen hun cliënten over hetgeen waarvoor toestemming wordt gevraagd. Cliënten weten dus altijd waar zij toestemming voor geven.
Tijdens cliëntbesprekingen worden cliënten niet anoniem besproken. Gegevensuitwisseling is voor zo’n bespreking noodzakelijk voor de werkverdeling en de vaststelling van welke hulp een cliënt nodig heeft. Tijdens casusoverleggen worden cliënten in beginsel anoniem besproken, maar het kan voorkomen dat gegevensuitwisseling nodig is voor specifieke vragen. Voor gegevensuitwisseling met andere professionals wordt altijd de toestemming van de cliënt gevraagd, tenzij een wettelijke regeling gegevensuitwisseling toestaat of als er sprake is van een conflict van plichten. Met vrijwilligers worden geen gegevens gedeeld. Vrijwilligers verzamelen alleen als gastvrouw en als vrijwilliger bij de Papierwinkel gegevens van cliënten die worden doorgegeven aan de professionals. Deze gegevens worden niet door de vrijwilligers geregistreerd en de vrijwilligers zien de gegevens ook niet meer terug. Voor wat betreft de registratie van gegevens maakt het STG gebruik van het systeem Gezin in Beeld. In dat systeem dienen professionals de naam, het adres, het telefoonnummer, de geboortedatum en het BSN-nummer te registreren alsmede de hulpvraag en een beschrijving van elk contact dat heeft plaatsgevonden. Voor privacygevoelige informatie kan er gebruik worden gemaakt van het tabblad ‘Veiligheid’ dat alleen zichtbaar is voor de beheerder van het dossier. Professionals proberen bij registratie rekening te houden met de privacy van de cliënt en zo objectief en feitelijk mogelijk te registreren.

Er zijn twee situaties waarin de werkwijze niet eenduidig is. Niet alle professionals vragen toestemming voor een dossier in Gezin in Beeld en niet alle professionals informeren hun cliënten over zo’n dossier. Toestemming dient daar echter wel voor te worden gevraagd en die toestemming moet ook berusten op informatie. Verder dient de toestemming vrij te zijn. Indien niet aan deze voorwaarden wordt voldaan, is er geen rechtsgrond op basis waarvan het STG een dossier mag aanmaken. De tweede situatie waarin de werkwijze nog niet eenduidig is, is die waarin er een inlogcode moet worden verstrekt aan cliënten voor hun dossier in Gezin in Beeld. Niet iedere professional doet dat, terwijl dat vanuit de gemeente Gouda wel de bedoeling is.

Ondanks dat de werkwijze op twee punten na eenduidig is, kan er niet gesproken worden van een officieel werkproces. De professionals handelen naar eigen inzicht en professionaliteit en niet op basis van gemaakte afspraken binnen het STG. Daarnaast is er geen privacyreglement.

Op basis van de resultaten en conclusie zijn de volgende aanbevelingen gedaan die de omgang met persoonsgegevens van cliënten in het STG zouden moeten vergemakkelijken en verduidelijken:
1) Hanteer een privacyreglement. Bijvoorbeeld het bijgevoegde, in het kader van dit onderzoek opgestelde Reglement verwerking persoonsgegevens Sociaal Team Gouda 2017.
2) Vraag altijd ondubbelzinnige toestemming voor een dossier.
3) Verstrek elke cliënt een inlogcode voor zijn dossier.
4) Werk privacybeleid uit voor specifieke praktijksituaties.
5) Hanteer een privacyreglement voor jeugdhulpverlening daar ook jeugdigen wel eens worden begeleid door het STG en daarvoor een ander juridisch kader geldt.
6) Maak gebruik van het versleuteld mailen voor gegevensuitwisseling per mail.

In het kader van nieuwe wet- en regelgeving die per 25 mei 2018 van toepassing zal zijn (Algemene Verordening Gegevensbescherming) heb ik drie aanbevelingen ter voorbereiding daarop gedaan:
7) Stel informatie over gegevensverwerking beschikbaar voor cliënten daar informatieplichten worden uitgebreid.
8) Ga werken met schriftelijke toestemming daar de AVG eist dat gegeven toestemming aantoonbaar moet zijn.
9) Schakel een jurist of functionaris voor gegevensbescherming in om privacybeleid af te stemmen op de AVG.

**Afkortingenlijst**AP Autoriteit Persoonsgegevens
AVG Algemene Verordening Gegevensbescherming
EVRM Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens
GIB Gezin in Beeld
GW Grondwet
IVBPR Internationaal Verdrag inzake Burgerrechten en Politieke RechtenSTG Sociaal Team Gouda
STJ Sociaal Team Jeugd
VWEU Verdrag betreffende de Werking van de Europese Unie
VIR Verwijsindex Risicojongeren
Wbp Wet bescherming persoonsgegevens
Wet BIG Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg
WGBO Wet op de geneeskundige behandelings- overeenkomst
Wmo 2015 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

**1 Inleiding**

**1.1 Aanleiding en achtergrond**

*1.1.1 Het probleem*Bij het Sociaal Team Gouda (STG) doet zich een probleem voor omtrent de verwerking van persoonsgegevens van cliënten. Een aantal bij het STG werkzame professionals heeft aangegeven onzeker te zijn over de manier waarop er met persoonsgegevens van cliënten wordt omgegaan. Zo zouden er professionals zijn die weinig tot geen kennis hebben van het juridisch kader rondom de verwerking van persoonsgegevens en professionals die het juridisch kader wel kennen, maar die wet- en regelgeving dermate onduidelijk vinden dat ze het overzicht daarop missen. Daarnaast bestaat er onzekerheid over het al dan niet bestaan van een voor het STG geldend privacyreglement. Een aantal professionals heeft vernomen dat er een privacyreglement is, maar weet niet zeker of dit er daadwerkelijk is en waar men het kan inzien. Tevens bestaan er twijfels over het registratiesysteem ‘Gezin in Beeld’ dat het STG gebruikt voor aanmaking van dossiers voor cliënten. Dossiers die niet tot de caseload van professionals behoren, zouden voor hen wel makkelijk toegankelijk zijn waardoor privacywaarborging lastig wordt. Kortom, de professionals hebben het gevoel dat er onvoldoende afspraken zijn gemaakt met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens van cliënten, dat een eenduidige werkwijze daardoor ontbreekt en dat onzekerheid over privacywaarborging dientengevolge toeneemt.

Bovenstaande heeft tot gevolg dat privacywaarborging niet kan worden gegarandeerd. Gebrekkige privacywaarborging kan (ernstige) gevolgen hebben voor de cliënt, de hulpverlening, de professionals, de organisatie en gemeente. Een cliënt die meent dat zijn privacy is geschonden, kan besluiten bewust informatie achter te houden wat de hulpverlening stagneert. In een ernstiger geval kan hij besluiten een klacht in te dienen bij de klachtencommissie of naar de (tucht)rechter gaan. Een bezoek aan de (tucht)rechter kan nadeligere gevolgen hebben. Te denken valt aan een last onder bestuursdwang of een bestuurlijke boete als de regels niet worden nageleefd, een geldboete of gevangenisstraf en een schadevergoeding. Medische professionals zoals wijkverpleegkundigen kunnen zelfs tuchtrechtelijk aansprakelijk worden gesteld wat gevolgen kan hebben voor de uitoefening van het beroep.

*1.1.2 Decentralisaties en sociale teams*Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015), de Jeugdwet en de Participatiewet. Daarmee zijn voorheen door het Rijk of provincies uitgevoerde taken overgeheveld naar gemeenten. Deze veranderingen staan ook wel bekend als de ‘Drie Decentralisaties’.

Het organiseren van maatschappelijke ondersteuning voor burgers is één van de taken die sinds de decentralisaties tot de verantwoordelijkheid van gemeenten behoort. Gemeenten worden vrijgelaten in de wijze waarop ze de maatschappelijke ondersteuning vormgeven. De gemeente Gouda heeft hiertoe sociale teams ingezet. Sociale teams zijn multidisciplinaire teams, bestaande uit hulpverleners van verschillende moederorganisaties die dichtbij huis, in de wijk, burgers ondersteunen en zorg verlenen. Hierbij kan worden gedacht aan burgers met lichamelijke of psychische problemen, verstandelijk beperkten of multiprobleemgezinnen die het niet redden om op eigen kracht het dagelijks leven te leiden.[[1]](#footnote-1)

Gouda heeft een Sociaal Team Volwassenen en een Sociaal Team Jeugd gevormd. Dit onderzoek richt zich op het Sociaal Team Volwassenen. Als uitgangspunt hanteert de gemeente Gouda dat professionals van het team onafhankelijk van de moederorganisaties moeten functioneren en niet gehinderd of gevoed mogen worden door instellingsbelangen. Derhalve heeft zij een aparte juridische entiteit als opdrachtnemer voor drie sociale teams gecontracteerd, te weten Voortouw.[[2]](#footnote-2) Voortouw is een coöperatie tussen de organisaties ASVZ (verstandelijk gehandicaptenzorg), Gemiva-SVG Groep (gehandicaptenzorg), Kwadraad Maatschappelijk Werk (maatschappelijk werk en sociaal juridische dienstverlening), Kwintes (ggz en maatschappelijke opvang), MEE-Plus (gehandicaptenzorg) en Palet Welzijn (welzijn). Samen vormen zij het STG.[[3]](#footnote-3)

Het STG bestaat uit de teams Noord, Oost en West. Binnen elk van deze teams zijn circa twaalf professionals werkzaam vanuit eerdergenoemde organisaties. Het betreft professionals die de functie hebben van sociaal werker, sociaal makelaar of sociaal raadsman/-vrouw. Daarnaast is er aan elk team een wijkverpleegkundige gekoppeld, werkzaam bij Buurtzorg of Plicare, met wie nauw wordt samengewerkt.[[4]](#footnote-4) Buurtzorg en Plicare maken geen onderdeel uit van Voortouw. Tot slot werken de teams met vrijwilligers die de functie van gastvrouw hebben of die bij de Papierwinkel burgers helpen met brieven, formulieren en andere, minder complexe sociaal juridische vragen.

De decentralisaties zijn de oorzaak van het feit dat professionals van verschillende disciplines en organisaties met elkaar moeten samenwerken in een sociaal team. Dat heeft voordelen voor de hulpverlening vanwege de combinatie van verschillende expertises en lijnen die daarmee korter worden. Echter, in een multidisciplinair team heeft men te maken met verschillende beroepsgroepen en deswege met verschillende van toepassing zijnde wet- en regelgeving, beroepscodes en privacyreglementen. Voortouw, dan wel het STG, heeft sinds de decentralisaties nog geen privacygerelateerde afspraken gemaakt en zwart op wit gezet. Deze omstandigheid leidt in het STG tot onzekerheid over privacywaarborging.

 *1.1.3 Samenwerking en privacy*De inzet van sociale teams heeft verschillende doelen. Het gaat ten eerste om het dichter bij de burger brengen van zorg door de organisatie daarvan in de wijk. Ten tweede gaat het om het dichter bij elkaar brengen van hulpverlenende instanties in het kader van samenwerking. Intensievere samenwerking zou moeten leiden tot een verbetering van zorgkwaliteit.[[5]](#footnote-5)

Tegenover het belang van samenwerking staat het belang van privacy (van de cliënt). Samenwerking kan alleen succesvol zijn als informatieuitwisseling mogelijk is. Informatieuitwisseling vormt dan ook de basis van samenwerking.[[6]](#footnote-6) Vanwege de samenwerkingsverbanden in sociale teams is informatieuitwisseling over cliënten dus onvermijdelijk. Echter, informatieuitwisseling kan niet zomaar plaatsvinden en is gebonden aan regels. Er zijn verschillende wetten die bepalen hoe er met gegevens van personen moet worden omgegaan teneinde de privacy van die personen te waarborgen.

Samenwerking en privacy zijn dus beide belangrijk en kunnen met elkaar botsen. Ze vormen het knelpunt van dit onderzoek. In het belang van goede hulpverlening is het nodig een balans te vinden tussen deze twee zaken. Op dit moment wordt er bij het STG goed samengewerkt, maar bestaat er onzekerheid over privacywaarborging waardoor persoonsgegevens van cliënten wellicht te makkelijk worden gedeeld of verwerkt. De vraag rijst of er een werkproces rondom de verwerking van persoonsgegevens is en hoe dat werkproces eruit ziet.

 *1.1.4 Betrokkenen en belangen*De gevolgen van het overtreden van de regels omtrent privacy kunnen, zoals vermeld, heftig zijn. Het mag duidelijk zijn dat betrokken partijen dergelijke gevolgen willen voorkomen. De betrokken partijen zijn de gemeente, de moederorganisaties van de professionals, Voortouw/het STG en de cliënten. Zij hebben elk hun eigen belangen die een rol spelen bij dit probleem. Deze zullen hierna worden toegelicht.

Allereerst is de gemeente Gouda betrokken bij het probleem omdat zij de eerstverantwoordelijke is voor werk, zorg en jeugd[[7]](#footnote-7) en daarmee ook voor het STG dat in het kader daarvan is ingezet. Zij dient de regie te voeren op de dienstverlening of ervoor te zorgen dat die regie wordt gevoerd. Daarbij dient rekening te worden gehouden met regels omtrent gegevensuitwisseling in verband met privacywaarborging voor de burger. De verantwoordelijkheid voor die gegevensuitwisseling ligt bij de gemeente.[[8]](#footnote-8) Zij heeft er derhalve belang bij dat professionals van het STG werken volgens de privacywetgeving. Als verantwoordelijke kan zij namelijk aansprakelijk worden gesteld voor fouten van professionals van het STG. [[9]](#footnote-9)

Ten tweede zijn de moederorganisaties ASVZ, Gemiva-SVG Groep, Kwadraad Maatschappelijk Werk, Kwintes, MEE-Plus, Palet Welzijn, Buurtzorg en Plicare betrokken bij het probleem. Zij zijn de werkgevers van de professionals en kunnen bijgevolg aansprakelijk worden gesteld voor gemaakte fouten van hun werknemers.[[10]](#footnote-10) Dit maakt dat ook zij er belang bij hebben dat professionals bij het STG werken volgens de privacywetgeving.

Ten derde is Voortouw betrokken bij het probleem omdat zij de coöperatie is van waaruit het STG is gevormd. De moederorganisaties ASVZ, Gemiva-SVG Groep, Kwadraad Maatschappelijk Werk, Kwintes, MEE-Plus en Palet Welzijn zijn aangesloten bij de coöperatie en lenen aan Voortouw personeel uit. Er is sprake van detachering. Professionals van het STG hebben een arbeidsovereenkomst met hun moederorganisatie. Derhalve zijn de moederorganisaties de formele werkgevers van de professionals. Omdat de professionals onder leiding van Voortouw werkzaamheden verrichten in het STG, is Voortouw de materiële werkgever. Zowel de formele werkgevers, de moederorganisaties, als de materiële werkgever, Voortouw, kunnen aansprakelijk worden gesteld voor schade die een professional van het STG veroorzaakt bij een derde.[[11]](#footnote-11) Om die reden heeft Voortouw belang bij een in lijn met privacywetgeving gehanteerde werkwijze door professionals.

Ten vierde zijn het STG en de daarbinnen werkzaam zijnde professionals betrokken bij het probleem. Zij hebben belang bij goede samenwerking om hun werk zo goed mogelijk te kunnen doen en cliënten zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen. Tegelijkertijd hebben zij belang bij het waarborgen van de privacy van de cliënt. Ten eerste kan een goede privacywaarborging bijdragen aan de vertrouwensband tussen hulpverlener en cliënt. Een cliënt kan zich vrijer voelen om samen te werken met zijn hulpverlener en informatie te delen indien hij ervan op de hoogte is dat er zorgvuldig met zijn gegevens wordt omgegaan. Ten tweede kunnen professionals zelf ook aansprakelijk worden gesteld voor het schenden van privacy[[12]](#footnote-12) en kunnen professionals met een medische achtergrond, zoals wijkverpleegkundigen, zelfs een maatregel krijgen opgelegd vanuit het tuchtrecht.[[13]](#footnote-13)

Tot slot zijn de cliënten zelf betrokken bij het probleem. Zij hebben er belang bij dat er zorgvuldig wordt omgegaan met hun persoonsgegevens. Op die manier kunnen zij zich vrij voelen een beroep te doen op hulpverlening zonder daarbij bang te hoeven zijn dat hun gegevens zomaar worden gedeeld met verschillende personen. Daarnaast hebben zij natuurlijk belang bij goede hulpverlening die niet wordt belemmerd door privacyafspraken.

 *1.1.5 De opdrachtgever*Naar aanleiding van het hiervoor beschreven probleem is in opdracht van de organisatie Kwadraad Maatschappelijk Werk (hierna Kwadraad) een onderzoek uitgevoerd naar het werkproces rondom de verwerking van persoonsgegevens van cliënten bij het STG. Kwadraad is een organisatie, gevestigd in Gouda, die hulp verleent op het gebied van algemeen en school-maatschappelijk werk en zij heeft als doel burgers op verschillende gebieden in zoverre te ondersteunen dat deze op een gegeven moment op eigen kracht de draad weer kunnen oppakken en zelfstandig kunnen functioneren in de maatschappij. Hierbij valt te denken aan hulp op het gebied van gezin & opvoeding, verlies & rouw, geld & werk, relatie & huwelijk, ruzie & geweld, huisvesting, somberheid, assertiviteit, eenzaamheid en verslaving. Deze hulp wordt verleend door zowel maatschappelijk werkers als sociaal raadslieden. Kwadraad leent personeel uit aan Voortouw omdat zij is aangesloten bij de coöperatie. Zodoende werken er professionals vanuit Kwadraad bij het STG en heeft zij belang bij dit onderzoek.

**1.2 Probleemafbakening**

Voorafgaande aan dit onderzoek bestond er bij Kwadraad op basis van signalen van professionals van het STG een vermoeden dat er geen werkproces voor gegevensverwerking was of werd gehanteerd. Ontbreking daarvan kan leiden tot gebrekkige privacywaarborging. Zoals reeds vermeld, kan dat heftige gevolgen hebben zoals een last onder bestuursdwang, bestuurlijke boete, geldboete, gevangenisstraf en tuchtmaatregelen. Tevens kan het vertrouwen van cliënten worden geschaad wat gevolgen kan hebben voor hulp- en dienstverlening. Kwadraad wil dat voorkomen voor zowel haar cliënten, haar personeel en de organisatie zelf. Vanuit die wens is de opdracht geformuleerd een onderzoek te verrichten naar het werkproces rondom gegevensverwerking bij het STG.

Voor afbakening van het onderzoek, dient er een definitie te zijn van het begrip ‘werkproces rondom gegevensverwerking’, verder aangeduid als ‘werkproces’. Onderzocht is namelijk wat dat werkproces is. Het begrip ‘werkproces’ omvat in dit onderzoek de meest voorkomende gevallen waarin professionals met privacy te maken hebben. Het gaat om de volgende vijf gevallen:
- het informeren van burgers over de verwerking van hun persoonsgegevens;
- het vragen van toestemming aan burgers voor de verwerking van hun persoonsgegevens en/of doorbreking van de geheimhoudingsplicht;
- het bespreken van cliënten met collega’s tijdens casusoverleggen en cliëntbesprekingen;
- het opvragen en het verstrekken van persoonsgegevens van cliënten aan professionals en vrijwilligers, en
- de gebruikmaking van het registratiesysteem ‘Gezin in Beeld’.

Onderzocht is hoe de professionals van het STG op bovenstaande punten te werk gaan. Vervolgens zijn er aanbevelingen gedaan voor de omgang met privacy in de organisatie en is er een concept privacyreglement opgesteld.

Dit onderzoek beperkt zich tot het STG, teams Noord, Oost en West. Voor wat betreft het begrip ‘professionals van het STG’ beperkt dit onderzoek zich tot de sociaal werkers van het STG en de aan de teams gekoppelde wijkverpleegkundigen. De sociaal raadslieden, sociaal makelaars en teammanagers zijn buiten beschouwing gelaten. Een toelichting daarop volgt in paragraaf 2.1.1.

 **1.3 Doelstelling en vraagstelling**

*1.3.1 Doelstelling*
*Kennisdoel*Het doel van dit onderzoek is kennis te hebben over het werkproces van het STG omtrent de verwerking van persoonsgegevens van cliënten. Tevens is er theoretische kennis opgedaan over wet- en regelgeving omtrent privacy, de gevallen waarin bepaalde wet- en regelgeving wel/niet op professionals van toepassing is, de wijze waarop professionals zich in de praktijk aan de wet- en regelgeving kunnen houden en de gevolgen van het niet naleven daarvan.

*Praktijkdoel*Naast een kennisdoel dient het onderzoek tevens een praktijkdoel. Op basis van de resultaten zijn aanbevelingen gedaan die de omgang met persoonsgegevens van cliënten in het STG zouden moeten vergemakkelijken en verduidelijken. Daarnaast is er een concept privacyreglement opgesteld voor het STG dat een juridische basis biedt voor het werkproces rondom gegevensverwerking: het Reglement verwerking persoonsgegevens Sociaal Team Gouda 2017. Vanuit die juridische basis kan het STG het privacybeleid verder uitwerken. Dit onderzoek is dus relevant voor de praktijk omdat het heeft geleid tot een concreet product dat bruikbaar is binnen het STG.

 *1.3.2 Vraagstelling

Centrale vraag*In paragraaf 1.2 is reeds beschreven dat Kwadraad de opdracht heeft geformuleerd een onderzoek te verrichten naar het werkproces rondom gegevensverwerking bij het STG. Tevens diende te worden achterhaald welke kennis de professionals van privacywetgeving hebben. Dat was nodig voor de vaststelling van de behoefte van de organisatie op het gebied van privacy. De focus in dit onderzoek ligt echter op het werkproces waardoor de volgende centrale vraag is gehanteerd:

*‘Wat is het werkproces van het Sociaal Team Gouda rondom de gegevensverwerking van cliënten?’*

*Deelvragen*Zoals in paragraaf 1.2 reeds beschreven, diende het begrip ‘werkproces’ te worden gedefinieerd om het werkproces in kaart te kunnen brengen. De definitie van ‘werkproces’ luidt als volgt:

*‘Het informeren van burgers over de verwerking van hun persoonsgegevens, het vragen van toestemming aan burgers voor de verwerking van hun persoonsgegevens en/of doorbreking van de geheimhoudingsplicht, het bespreken van cliënten met collega’s tijdens cliëntbesprekingen en casusoverleggen, het opvragen en verstrekken van persoonsgegevens van cliënten aan professionals en vrijwilligers en de gebruikmaking van het registratiesysteem ‘Gezin in Beeld’.*

Om vast te kunnen stellen wat het werkproces is, is er gebruik gemaakt van vier deelvragen die betrekking hebben op de vijf situaties die onder het begrip ‘werkproces’ vallen. Daarnaast is er een vijfde deelvraag geformuleerd die betrekking heeft op de kennis die de professionals hebben over wet- en regelgeving omtrent privacy. Dat aspect valt niet onder het begrip ‘werkproces’, maar voor de vaststelling van wat de organisatie nodig heeft op het gebied van privacy, was deze informatie wel relevant.

Het gaat om de volgende deelvragen:

1. Op welke wijze wordt burgers toestemming gevraagd voor en informatie verstrekt over de verwerking van hun persoonsgegevens?

2. Welke persoonsgegevens van cliënten worden er tijdens casusoverleggen en cliëntbesprekingen gedeeld?

3. Op welke wijze(n) worden persoonsgegevens van cliënten opgevraagd bij en/of verstrekt aan andere professionals en vrijwilligers?

4. Welke persoonsgegevens van cliënten en hun eventuele gezinsleden registreren de professionals in het systeem ‘Gezin in Beeld’ en wie heeft er toegang tot de dossiers?

5. Welke kennis hebben de professionals van het STG over wet- en regelgeving omtrent de verwerking van persoonsgegevens?

*1.4 Leeswijzer*
In dit onderzoeksrapport zijn in Hoofdstuk 2 de onderzoeksmethoden, kwaliteit van de gegevens en de gegevensanalyse toegelicht. Tevens is in dat hoofdstuk beschreven welke stappen er zijn gezet, welke keuzes er zijn gemaakt en welke wijzigingen er tijdens het onderzoek hebben plaatsgevonden. In Hoofdstuk 3 is het juridisch kader geschetst. Dat juridisch kader is afgestemd op de relevante wet- en regelgeving voor het STG. Er is onder andere ingegaan op het recht op privacy, internationale wet- en regelgeving en de relevante nationale wet- en regelgeving. Vervolgens is in Hoofdstuk 4 het maatschappelijk kader beschreven waarin is ingegaan op Voortouw en het Sociaal Team Gouda, Samenwerking en Privacy, de Autoriteit Persoonsgegevens en de centrale begrippen. In Hoofdstuk 5 worden de resultaten van het onderzoek besproken. Per deelvraag wordt per onderzoeksmethode toegelicht wat de resultaten zijn. Na elke deelvraag volgt een deelconclusie. In Hoofdstuk 6 komen de conclusie, aanbevelingen en discussie aan bod.

 **2 Methode**

 **2.1 Onderzoeksmethoden**Voor de beantwoording van de vijf deelvragen was er aanvankelijk gekozen voor de methoden interviewen en observeren en het gebruik van een enquête. Gedurende het onderzoek heeft er een aantal wijzigingen plaatsgevonden. Hierna volgt eerst een algemene beschrijving van de gemaakte keuzes. Vervolgens wordt per deelvraag beschreven welke onderzoeksmethode(n) er is/zijn toegepast.

 *2.1.1 Algemene beschrijving*

*Interviewen*
Voor de beantwoording van alle deelvragen zijn er twaalf halfgestructureerde interviews afgenomen onder de professionals van de drie sociale teams van het STG. Er is gekozen voor interviewen omdat door middel van doorvragen kan worden achterhaald wat de persoonlijke meningen en ervaringen van de professionals zijn en welke motieven er achter hun handelswijze zitten.[[14]](#footnote-14) Die informatie is relevant omdat zo kan worden bepaald wat de behoefte van de organisatie is op het gebied van privacy.

Voor de interviews is gebruik gemaakt van een topiclijst[[15]](#footnote-15) waarop onderwerpen ter bespreking stonden vermeld. Het ging om halfgestructureerde interviews waardoor ruimte bestond voor eigen ervaringen, opvattingen en visies van de professionals waarop kon worden doorgevraagd. Daardoor werd er soms afgeweken van de topiclijst welke daarentegen wel voor structuur in de interviews zorgde. Zodoende kwamen alle belangrijke onderwerpen aan bod.

Het plan was van elk team één sociaal raadsman/-vrouw, twee sociaal werkers en één wijkverpleegkundige te interviewen. Gekozen is voor deze samenstelling omdat elk team één sociaal raadsman/-vrouw, zeven tot tien sociaal werkers en één wijkverpleegkundige heeft. Het interviewen van alle sociaal raadslieden en alle wijkverpleegkundigen paste qua hoeveelheid respondenten binnen de mogelijkheden van dit onderzoek. Het interviewen van alle sociaal werkers van alle drie de teams daarentegen niet. Daarom was het plan twee sociaal werkers per team te interviewen. De sociaal makelaar en teamleider zijn buiten beschouwing gelaten. Zij begeleiden geen cliënten en hebben weinig te maken met privacy.

Tijdens het onderzoek is de samenstelling van respondenten gewijzigd. Het bleek organisatorisch niet mogelijk te zijn om alle drie de sociaal raadslieden te interviewen. Hierdoor ontstond een ongelijke samenstelling van respondenten per team waardoor de resultaten minder representatief hadden kunnen zijn. Om dat te voorkomen is de samenstelling gewijzigd. Per team zijn er uiteindelijk drie sociaal werkers en één wijkverpleegkundige geïnterviewd. De sociaal raadslieden zijn uiteindelijk buiten beschouwing gelaten. Zij zijn echter aan dezelfde regels gebonden als de sociaal werkers, krijgen ook met privacygevoelige informatie te maken waardoor zij eenzelfde werkwijze dienen te hanteren op dat gebied en verrichten ook werkzaamheden voor het STG. Dat zijn de relevante kenmerken van beide groepen professionals die met elkaar overeenkomen. De resultaten van de interviews met de sociaal werkers zijn dus ook in zekere zin representatief voor de sociaal raadslieden.[[16]](#footnote-16)

*Observeren*Voor de beantwoording van één van de deelvragen was er aanvankelijk gekozen voor de methode observeren. Tijdens het onderzoek is de onderzoeksmethode voor deze vraag gewijzigd. De bedoeling was dat er drie casusoverleggen/cliëntbesprekingen zouden worden bijgewoond. Er zou worden geobserveerd welke persoonsgegevens van cliënten de professionals tijdens de overleggen delen. Door organisatorische omstandigheden was het meerdere malen niet mogelijk om de overleggen bij te wonen. De planning van dit onderzoek kwam daarmee in het gedrang. Om een tijdige afronding van dit onderzoek nog tot de mogelijkheden te laten behoren, is er gekozen voor een andere onderzoeksmethode, namelijk interviewen. Een uitgebreidere toelichting hierop wordt gegeven in paragraaf 2.1.2.

 *Enquête*Voor de betrouwbaarheid van de resultaten van een aantal deelvragen is er gekozen voor de combinatie van de methode interviewen en het afnemen van een enquête. Tijdens de halfgestructureerde interviews ben ik met de respondenten de diepte in gegaan, hebben zij hun eigen opvattingen en ervaringen uitgebreid kunnen toelichten en heb ik daarop kunnen doorvragen.

In het geval van de interviews betreft het slechts twaalf respondenten. Echter, bij het STG zijn er, inclusief de wijkverpleegkundigen, 32 professionals werkzaam die cliënten individueel begeleiden en dus veel met privacy te maken hebben. Om ook van de overige professionals antwoorden te krijgen op mijn vragen en het onderzoek daarmee representatiever te maken, is er gekozen voor een enquête. De enquête dient als aanvulling op de interviews.

De enquête is samengesteld op basis van de deelvragen van dit onderzoek en de meest belangrijke verkregen informatie uit de interviews. Daardoor heb ik kunnen achterhalen hoe ook de niet-geïnterviewde professionals omgaan met belangrijke privacygerelateerde situaties. De enquête bestond uit elf stellingen die betrekking hadden op het handelen van de professionals in een privacygerelateerde situatie en op hun kennis over de privacyregelgeving. Er waren telkens drie antwoordmogelijkheden, namelijk ‘Altijd’, ‘Soms’ en ‘Nooit’ of ‘Ja’, ‘Ongeveer’ en ‘Nee’. Daarnaast konden de professionals een eventuele korte toelichting geven op hun antwoord.

De bedoeling was dat de enquête zou worden ingevuld door de 20 professionals die niet zijn geïnterviewd. Om de professionals te motiveren de enquête in te vullen, is er gebruik gemaakt van een ‘incentive’.[[17]](#footnote-17) Onder alle professionals die de enquête volledig hadden ingevuld, werd een Bol.com-cadeaubon van €25,00 verloot. Uiteindelijk hebben dertien van de 20 professionals de enquête ingevuld. Dat lijkt een lage opkomst. Echter, nadat de uitnodiging voor de enquête per mail aan de 20 professionals was verzonden, kwamen er zes automatische antwoorden binnen met meldingen over afwezigheid in verband met vakantie. Daardoor bleven er veertien professionals over die de enquête hadden kunnen invullen. Aangezien slechts één van hen de enquête niet heeft ingevuld, is de opkomst naar omstandigheden hoog. Hier is sprake geweest van een toevallige steekproeffout.[[18]](#footnote-18)

*2.1.2 Onderzoeksmethode per deelvraag*

*Deelvraag 1: ‘Op welke wijze wordt burgers toestemming gevraagd voor en informatie verstrekt over de verwerking van hun persoonsgegevens?’*Voor de beantwoording van de eerste deelvraag zijn er twaalf professionals geïnterviewd en is er gebruik gemaakt van een digitale enquête. Zoals in paragraaf 2.1.1 al is beschreven, zijn er van elk team drie sociaal werkers en één wijkverpleegkundige geïnterviewd. Er zijn vragen gesteld over de wijze waarop de professionals toestemming vragen aan cliënten, of ze dat mondeling of schriftelijk doen, of ze cliënten informeren over hetgeen waar toestemming voor wordt gevraagd, of ze hen informeren over de verwerking van de persoonsgegevens, wat er gebeurt als een cliënt geen toestemming geeft en of er ook wel eens zonder toestemming wordt gehandeld. Door het stellen van dergelijke vragen heb ik een duidelijk beeld gekregen van de manier waarop burgers worden geïnformeerd over de verwerking van hun persoonsgegevens en de manier waarop hen al dan niet toestemming wordt gevraagd.

De niet-geïnterviewde professionals hebben de gelegenheid gekregen een enquête in te vullen. Zij dienden daarbij aan te geven in hoeverre stellingen op hen van toepassing zijn door te kiezen uit de antwoordmogelijkheden ‘Altijd’, ‘Soms’ en ‘Nooit’. Het gaat voor deelvraag 1 om de volgende stellingen:

1. Ik vraag cliënten toestemming voor het *opvragen* van hun persoonsgegevens
2. Ik vraag cliënten toestemming voor het *delen* van hun persoonsgegevens.
3. Als ik cliënten toestemming vraag voor het opvragen en/of delen van hun persoonsgegevens, dan doe ik dat schriftelijk.
4. Indien een cliënt mondeling toestemming geeft voor het opvragen en/of delen van zijn gegevens, maak ik daar een aantekening van in ‘Gezin in Beeld’.
5. Ik vertel het mijn cliënten wanneer ik hun gegevens ga registreren, opvragen en/of delen en informeer hen over het doel daarvan.

 *Deelvraag 2: ‘Welke persoonsgegevens van cliënten worden er tijdens casusoverleggen en cliëntbesprekingen gedeeld?’*
Voor de beantwoording van de tweede deelvraag was er aanvankelijk gekozen voor de methode observeren. Tijdens het onderzoek is de onderzoeksmethode voor deze vraag gewijzigd. De bedoeling was dat er drie casusoverleggen/cliëntbesprekingen zouden worden bijgewoond. Er zou worden geobserveerd welke persoonsgegevens van cliënten de professionals tijdens de overleggen delen. Door organisatorische omstandigheden was het meerdere malen niet mogelijk om de overleggen bij te wonen. De vraag welke persoonsgegevens van cliënten er tijdens casusoverleggen en cliëntbesprekingen worden gedeeld door professionals, is uiteindelijk beantwoord aan de hand van de interviews met de twaalf professionals. Achteraf bleek het bijwonen van de casusoverleggen en cliëntbesprekingen ook geen voorwaarde te zijn voor beantwoording van de deelvraag. Middels een aantal vragen tijdens de interviews kreeg ik namelijk van elke professional een duidelijk antwoord over het delen van gegevens tijdens overleggen. Op basis van de interviews heb ik kunnen concluderen dat de werkwijze tijdens overleggen eenduidig is.

*Deelvraag 3: ‘Op welke wijze(n) worden persoonsgegevens van cliënten opgevraagd bij en/of verstrekt aan andere professionals en vrijwilligers?’*Voor de beantwoording van de derde deelvraag zijn er twaalf professionals geïnterviewd en is er gebruik gemaakt van een digitale enquête. Van elk team zijn er drie sociaal werkers en één wijkverpleegkundige geïnterviewd. Er zijn vragen gesteld over de wijze waarop persoonsgegevens worden opgevraagd bij andere professionals buiten het STG en of dit met toestemming van de cliënt gebeurt dan wel in het bijzijn van de cliënt. Hetzelfde geldt voor het delen van persoonsgegevens met professionals van buiten het STG. Daarnaast zijn er vragen gesteld over de samenwerking met de vrijwilligers en eventuele gegevensuitwisseling met hen.

De niet-geïnterviewde professionals hebben middels de enquête de gelegenheid gekregen om aan te geven hoe zij in sommige van bovengenoemde situaties handelen. Niet elke situatie is meegenomen in de enquête omdat er via de interviews al voldoende informatie was verzameld.

De professionals dienden aan te geven in hoeverre stellingen op hen van toepassing waren middels de antwoordmogelijkheden ‘Altijd’, ‘Soms’ en ‘Nooit’. Het gaat voor deelvraag 3 om de volgende stellingen:

1. Indien ik gegevens van een cliënt opvraag bij een derde, dan doe ik dat in het bijzijn van de cliënt.
2. Indien ik niet in het bijzijn van de cliënt gegevens opvraag bij een derde, dan zorg ik ervoor dat ik van tevoren toestemming heb gekregen van de cliënt.

*Deelvraag 4: ‘Welke persoonsgegevens van cliënten en hun eventuele gezinsleden registreren de professionals in het systeem ‘Gezin in Beeld’ en wie heeft er toegang tot de dossiers*?’

Voor de beantwoording van de vierde deelvraag zijn er twaalf professionals geïnterviewd en is er gebruik gemaakt van een digitale enquête. Van elk team zijn er drie sociaal werkers en één wijkverpleegkundige geïnterviewd. Tijdens de interviews zijn er vragen gesteld over welke gegevens er precies geregistreerd worden in Gezin in Beeld, op welke wijze de professionals aan verslaglegging doen en of ze bij registratie rekening houden met de privacy van de cliënt. Daarnaast zijn er vragen gesteld over wie er toegang heeft tot de dossiers.

De niet-geïnterviewde professionals zijn in de gelegenheid gesteld de enquête in te vullen. De professionals dienden aan te geven in hoeverre stellingen op hen van toepassing waren middels de antwoordmogelijkheden ‘Altijd’, ‘Soms’ en ‘Nooit’. Het gaat voor deelvraag 4 om de volgende stellingen:

1. Tijdens het registreren in ‘Gezin in Beeld’ hou ik rekening met de privacy van de cliënt. Ik registreer alleen het relevante en noodzakelijke.
2. Ik geef cliënten een inlogcode voor hun dossier in ‘Gezin in Beeld’ zodat zij het zelf, dan wel samen met mij, kunnen beheren.

*Deelvraag 5: ‘Welke kennis hebben de professionals van het STG over wet- en regelgeving omtrent de verwerking van persoonsgegevens?’*Voor de beantwoording van de vijfde deelvraag zijn er dertien professionals van het STG geïnterviewd. Van elk team zijn drie sociaal werkers en één wijkverpleegkundige geïnterviewd. Tijdens de interviews zijn vragen gesteld over de kennis die de professionals hebben over wet- en regelgeving omtrent privacy. Hen is gevraagd welke van toepassing zijnde wetten, beroepscodes en privacyreglementen zij konden opnoemen en welke regels daar volgens hen in staan. Daarnaast is er ingegaan op de kennis omtrent de (juridische) gevolgen van privacyschending.

De niet-geïnterviewde professionals hebben middels de enquête de mogelijkheid gekregen om aan te geven welke wet- en regelgeving er volgens hen van toepassing is. Zij hebben dat kunnen doen middels een stelling en een eventuele toelichting. Daarbij konden zij kiezen uit de antwoordmogelijkheden ‘Ja’, ‘Ongeveer’ en ‘Nee’. Indien er ‘Ja’ of ‘Ongeveer’ werd geantwoord, diende er een toelichting te worden gegeven. Het gaat om de volgende stellingen:

1. Ik weet welke wetten er van toepassing zijn op het gebied van privacy.
2. Ik weet wat de gevolgen kunnen zijn van privacyschending.

 **2.2 Kwaliteit van de gegevens**Voor de betrouwbaarheid van de gegevens zijn er verschillende methoden van onderzoek gecombineerd, te weten een enquête en interviews.

In het geval van de enquête was de ideale situatie dat alle niet-geïnterviewde professionals zouden meewerken. Het ging om 20 professionals. Dat zou een representatieve steekproef zijn[[19]](#footnote-19) omdat de groep respondenten dan dat hele deel van de populatie vertegenwoordigt. Uiteindelijk hebben 13 van de 20 professionals de enquête ingevuld. Dat komt neer op 65% van de populatie voor de enquête. Zoals reeds vermeld, was er sprake van een toevallige steekproeffout waardoor niet iedereen de enquête heeft kunnen invullen. Daardoor kwam de generaliseerbaarheid van de resultaten onder druk te staan.[[20]](#footnote-20) Uiteindelijk heb ik met de enquête en interviews bij elkaar 25 professionals vragen kunnen stellen over privacy in het STG. Er zijn 32 professionals werkzaam bij het STG die met elkaar gemeen hebben dat zij met cliënten werken en daardoor met privacy te maken hebben. Circa 78% van de gehele populatie heeft meegewerkt aan dit onderzoek. Slechts zeven professionals zijn buiten beeld gebleven. Het aantal van zeven professionals dat niet meewerkte aan dit onderzoek weegt niet op tegen de 25 professionals die wel meewerkten. Die laatste groep vormt namelijk een overduidelijke meerderheid. Derhalve kan geconcludeerd worden dat de gegevens voldoende representatief zijn voor het STG.[[21]](#footnote-21)

In het geval van de methode interviewen zijn er twee proefinterviews gehouden om te controleren of de vragen werden begrepen en of de topiclijst moest worden aangepast. Tevens zijn de interviews opgenomen en direct na afname uitgewerkt in een verslag.[[22]](#footnote-22) De interviews zijn anoniem afgenomen zodat de respondent zich vrij voelde om zich uit te spreken. Daarmee is de kans verkleind dat er sociaal wenselijke antwoorden werden gegeven.

Tot slot is dit onderzoek herhaalbaar. Het wordt uitgevoerd in opdracht van Kwadraad en vindt plaats bij het STG. Echter, de resultaten van dit onderzoek zouden ook bruikbaar kunnen zijn voor andere gemeenten in Nederland. Het betreft een landelijk probleem en de resultaten zijn daarom relevant voor heel Nederland. Het is mogelijk om dit onderzoek opnieuw uit te voeren bij andere gemeenten en hun sociale teams dan wel bij andere organisaties waar cliënten individueel worden begeleid.[[23]](#footnote-23)

**2.3 Gegevensanalyse**Voor het analyseren van de enquête werden de vragen die betrekking hebben op een bepaalde deelvraag gelabeld. De antwoorden waartussen men kon kiezen, werden gecategoriseerd. Vervolgens is er gekeken hoe vaak een bepaald antwoord is gegeven en is dat aantal omgezet in een percentage. Voorbeeld: 40% van de professionals geeft aan mondeling toestemming te vragen aan een cliënt voor de verwerking van zijn persoonsgegevens, 35% geeft aan schriftelijk toestemming te vragen en 25% geeft aan nooit toestemming te vragen.

Voor de interviews geldt dat ze zijn opgenomen en teruggeluisterd. Tijdens het terugluisteren zijn de interviews uitgetypt tot een transcript. Belangrijke stukken tekst uit de transcripten zijn gelabeld en gecategoriseerd. Elke categorie kreeg een kleur. Vervolgens zijn de stukken tekst gemarkeerd met de kleur van de categorie waaronder ze vielen. Deze informatie is verwerkt in een tekst waarin de bevindingen zijn beschreven en waarbij is verwezen naar de interviews. De volgende categorieën zijn gebruikt voor het labelen van de interviews:
- het informeren van burgers over de verwerking van hun persoonsgegevens;
- het vragen van toestemming aan burgers voor de verwerking van hun persoonsgegevens en/of doorbreking van de geheimhoudingsplicht;
- het bespreken van cliënten met collega’s tijdens casusoverleggen en cliëntbesprekingen;
- het opvragen en het verstrekken van persoonsgegevens van cliënten aan professionals en vrijwilligers
- de gebruikmaking van het registratiesysteem ‘Gezin in Beeld’
- kennis van professionals
- overige belangrijke informatie

**3 Juridisch kader**

**3.1 Inleiding**Het recht op privacy betekent dat men het recht heeft om met rust te worden gelaten. Om dit recht te beschermen zijn er privacyregels opgesteld. Die regels strekken ertoe dat overheid, instellingen en bedrijven zich niet onnodig mengen in het privéleven van burgers en dat zij zorgvuldig omgaan met persoonlijke informatie van die burgers.[[24]](#footnote-24)

Hierna volgt het juridisch kader voor het recht op privacy en de bescherming van dat recht. ‘Privacyrecht’ is een breed rechtsgebied. Privacy is relevant voor verschillende sectoren waarop verschillende specifieke/nadere wet- en regelgeving van toepassing is. Voor dit onderzoek is een juridisch kader geschetst dat relevant is voor het sociaal domein, specifiek het STG.

**3.2 Recht op privacy***3.2.1 Internationale verdragen* Het recht op privacy is vastgelegd in verschillende internationale verdragen. In het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM) staat dat eenieder recht heeft op respect voor zijn privé, familie- en gezinsleven, zijn woning en correspondentie.[[25]](#footnote-25) In art. 8 lid 1 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie (Handvest) staat dat eenieder recht heeft op bescherming van zijn persoonsgegevens. In art. 16 lid 1 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU) staat dat eenieder recht heeft op bescherming van zijn persoonsgegevens. In art. 17 van het Internationaal Verdrag Inzake Burgerrechten en Politieke Rechten (IVBPR) staat dat niemand mag worden onderworpen aan willekeurige of onwettige inmenging in zijn privéleven, zijn gezinsleven, zijn huis en zijn briefwisseling, noch aan onwettige aantasting van zijn eer en goede naam. Daarnaast heeft eenieder recht op bescherming door de wet tegen zodanige inmenging of aantasting.

 *3.2.2 Grondwet*In art. 10 lid 1 Grondwet staat dat eenieder bij of krachtens de wet te stellen beperkingen recht heeft op eerbiediging van zijn persoonlijke levenssfeer. Daarnaast dienen er regels te worden gesteld ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer in verband met het vastleggen en verstrekken van persoonsgegevens en regels met betrekking tot aanspraken van personen op kennisneming van over hen vastgelegde gegevens en van het gebruik van die gegevens alsmede rectificatie van die gegevens.[[26]](#footnote-26) Die regels zijn gesteld in de Wet bescherming persoonsgegevens, die mede de implementatie van Richtlijn 95/46 EG vormt.

**3.3 Europese wet – en regelgeving**In paragraaf 3.2 is beschreven in welke wet- en regelgeving het recht op privacy is vastgelegd. Om ervoor te zorgen dat dat recht daadwerkelijk wordt beschermd en de privacy van burgers dus wordt gewaarborgd, zijn er regels opgesteld voor de omgang met privacy. Deze regels zijn zowel in Europese als in nationale wet- en regelgeving vastgelegd. In deze paragraaf wordt ingegaan op de Europese wet- en regelgeving.

*3.3.1 Richtlijn 95/46 EG*De Europese Unie (EU) heeft regels opgesteld voor de omgang met privacy. Die regels zijn vastgelegd in Richtlijn 95/46 EG (de richtlijn) welke sinds 1995 geldt. De volledige naam van de richtlijn luidt als volgt: ‘Europese Richtlijn betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens’. De EU-lidstaten zijn verplicht de richtlijn te implementeren in nationale wet- en regelgeving. In Nederland heeft die verplichting geleid tot invoering van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Op deze wet wordt in paragraaf 3.4 ingegaan.

*3.3.2 Algemene verordening gegevensbescherming*
Op dit moment gelden de richtlijn en de Wbp. Echter, vanaf 25 mei 2018 zal de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing zijn. De AVG vervangt de richtlijn. De Wbp zal derhalve komen te vervallen.
De AVG heeft tot doel natuurlijke personen een consistent en hoog beschermingsniveau op het gebied van privacy te bieden en belemmeringen voor het verkeer van persoonsgegevens binnen de EU op te heffen. Om dat te bewerkstelligen dient de verwerking van persoonsgegevens in alle lidstaten gelijk te zijn.[[27]](#footnote-27)

De AVG is al in werking getreden, maar zal pas vanaf 25 mei 2018 van toepassing zijn. Tot die tijd zal de Wbp moeten worden nageleefd. Organisaties dienen per 25 mei 2018 aan de AVG te voldoen. Het privacyreglement dat in het kader van dit onderzoek is opgesteld, zal afgestemd zijn op de Wbp. Er zal in de aanbevelingen worden ingegaan op de wijzigingen die per 25 mei 2018 in het privacyreglement moeten zijn aangebracht.

**3.4 Nationale wet- en regelgeving**

*3.4.1 Algemene wet- en regelgeving*In Nederland is de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) de wet die de algemene regels stelt voor omgang met privacy. Deze wet is van toepassing op bijna alle sectoren, instellingen en bedrijven en beschrijft voor welke doelen persoonsgegevens mogen worden verwerkt, welke zorgvuldigheidseisen daarbij in acht genomen moeten worden en welke rechten burgers hebben als hun gegevens worden verwerkt. Daarnaast gaat de wet over het vastleggen en bewaren van gegevens in dossiers of bestanden en over andere vormen van verwerken, zoals het verstrekken van gegevens en het vernietigen van gegevens.[[28]](#footnote-28)

*De Wbp in het sociaal domein*
In het sociaal domein en dus ook in het STG dienen professionals zich te houden aan de Wbp. Dat houdt in dat zij niet meer gegevens mogen gebruiken dan noodzakelijk[[29]](#footnote-29), dat zij die gegevens niet zomaar voor een ander doel mogen gebruiken[[30]](#footnote-30), dat die gegevens goed beveiligd moeten zijn[[31]](#footnote-31), dat mensen geïnformeerd moeten worden over wat er met hun gegevens gebeurt[[32]](#footnote-32) en dat zij hun privacyrechten moeten kunnen uitoefenen.[[33]](#footnote-33) Daarnaast dient er een wettelijke grondslag te zijn op basis waarvan de gegevens rechtmatig mogen worden verwerkt.[[34]](#footnote-34) Dat laatste is zeer belangrijk. Wanneer een wettelijke grondslag ontbreekt, worden gegevens onrechtmatig verwerkt.

 *3.4.2 Wettelijke grondslag*
Voor de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens moet er een wettelijke grondslag zijn. In art. 8 Wbp worden zes gronden genoemd op basis waarvan gegevens rechtmatig mogen worden verwerkt. Art. 8 Wbp luidt als volgt:

Persoonsgegevens mogen slechts worden verwerkt indien:
a. de betrokkene voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend;
b. de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of voor het nemen van precontractuele maatregelen naar aanleiding van een verzoek van de betrokkene en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst;
c. de gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de verantwoordelijke onderworpen is;
d. de gegevensverwerking noodzakelijk is ter vrijwaring van een vitaal belang van de betrokkene;
e. de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak door het desbetreffende bestuursorgaan dan wel het bestuursorgaan waaraan de gegevens worden verstrekt, of
f. de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.

Voor het STG zijn de gronden a t/m c relevant, namelijk de ondubbelzinnige toestemming, de uitvoering van een overeenkomst waarbij betrokkene partij is en de nakoming van een wettelijke verplichting. Hierna wordt toegelicht in welke gevallen welke verwerkingsgronden op het STG van toepassing zijn.

*3.4.3 Ondubbelzinnige toestemming*Voor rechtmatige verwerking van persoonsgegevens kan ondubbelzinnige toestemming een grond zijn. Toestemming is ondubbelzinnig indien deze vrij, specifiek en op informatie berustend is. Vrije toestemming betekent dat iemand zich niet gedwongen voelt om toestemming te geven omdat hij zich bijvoorbeeld in een afhankelijkheidspositie bevindt. [[35]](#footnote-35)

Naast het feit dat de cliënt zich vrij moet kunnen voelen om toestemming te geven, moet voor de cliënt ook duidelijk zijn voor welke verwerking, van welke gegevens en voor welk doel de gegevensverwerking zal plaatsvinden. Als zijn gegevens worden verstrekt aan derden, moet hem duidelijk zijn aan welke derden die gegevens worden verstrekt. Belangrijk in dit kader is dat ondertekening van een algemeen toestemmingsformulier voor gegevensverwerking geen geldige toestemming oplevert. De cliënt moet namelijk weten om welke specifieke gegevensverwerking het gaat en hiervoor gerichte toestemming geven.[[36]](#footnote-36) Zodoende dient er voor verschillende gegevensverwerkingen apart toestemming te worden gevraagd.

Om ervoor te zorgen dat het voor de cliënt duidelijk is voor welke verwerking, van welke gegevens en voor welk doel de gegevensverwerking zal plaatsvinden, geldt er een informatieplicht voor degene die de gegevens verwerkt. In hoeverre de cliënt moet worden geïnformeerd is afhankelijk van de omstandigheden van het geval. Zaken die de cliënt reeds kent of zou moeten kennen, vallen bijvoorbeeld niet onder de informatieplicht.[[37]](#footnote-37)

De situatie waarin de ondubbelzinnige toestemming als verwerkingsgrond van toepassing is op het STG is die waarin er een dossier moet worden aangemaakt voor cliënten. Het systeem waarin deze dossiers worden aangemaakt, Gezin in Beeld, vraagt daarbij om toestemming van de cliënt. Indien de toestemming niet wordt gegeven, kan er geen dossier worden aangemaakt. De vraag rijst of de toestemming dan wel vrij kan worden gegeven. Het antwoord daarop luidt bevestigend. Er zijn namelijk mogelijkheden voor cliënten die geen dossier willen. Ook zonder dossier kunnen zij geholpen worden. Desnoods wordt er een anoniem dossier aangemaakt. Weliswaar maakt dat de hulpverlening lastiger omdat het proces niet goed kan worden bijgehouden, maar cliënten worden niet naar huis gestuurd omdat ze geen toestemming voor een dossier geven.[[38]](#footnote-38) De toestemming voor deze gegevensverwerking kan dus vrij worden gegeven. Een andere situatie waarin professionals soms toestemming moeten vragen, is die waarin zij voornemens zijn gegevens te verstrekken aan derden.[[39]](#footnote-39) In dat geval gaat het om toestemming vragen voor doorbreking van de geheimhoudingsplicht.

 *3.4.4 Nakoming wettelijke verplichting*De derde genoemde verwerkingsgrond in art. 8 Wbp (sub c) is het nakomen van een wettelijke verplichting waaraan de verantwoordelijke onderworpen is. Hierna volgt een toelichting op de situatie waarin het STG op basis van deze grond gegevens mag verwerken.

Wanneer een cliënt voor het eerst langskomt bij het STG, krijgt hij een intakegesprek. Tijdens zo’n intakegesprek worden gegevens verzameld over de cliënt om later tijdens een cliëntbespreking met de andere professionals van het STG vast te kunnen stellen of en welke hulpverlening de cliënt nodig heeft.[[40]](#footnote-40)

Volgens de Autoriteit Persoonsgegevens gaat het bij ‘intake’ om de verwerking van persoonsgegevens om, naar aanleiding van een verzoek daartoe van betrokkene, te kunnen bepalen of en zo ja voor welke hulp of ondersteuning betrokkene in aanmerking komt. Toestemming kan in deze fase geen grondslag zijn voor de verwerking van persoonsgegevens gezien de afhankelijkheidspositie waarin de cliënt verkeert.[[41]](#footnote-41) Cliënt kan geen ondubbelzinnige en vrije toestemming geven als de toestemming een voorwaarde is voor hulpverlening. Wanneer de toestemming namelijk niet wordt gegeven aan het STG, kan het STG de zaak niet bespreken tijdens de cliëntbespreking en kan niet worden bepaald wat de hulpbehoefte van cliënt is. Het gevolg zou zijn dat cliënt niet geholpen kan worden en dat hij dus een druk voelt om toestemming te geven. Daarom dient er in de fase van intake een andere grondslag te zijn op basis waarvan gegevens mogen worden verwerkt. In dit geval zou het gaan om art. 8 sub c Wbp.

Art. 8 sub c Wbp bepaalt dat persoonsgegevens slechts mogen worden verwerkt indien de gegevensverwerking *noodzakelijk* is om een *wettelijke verplichting* na te komen waaraan de *verantwoordelijke* onderworpen is. Om vast te kunnen stellen of art. 8 sub c Wbp daadwerkelijk de grond is op basis waarvan het STG gegevens mag verwerken tijdens de intake, dienen de volgende vragen te worden beantwoord:
- Heeft het STG een wettelijke verplichting? Zo ja, welke?
- Is het STG verantwoordelijke?
- Is gegevensverwerking noodzakelijk?

*Heeft het STG een wettelijke verplichting? Zo ja, welke?*Het STG heeft op grond van de Wmo 2015 een wettelijke verplichting. De Wmo 2015 regelt de maatschappelijke ondersteuning voor mensen met een beperking. Het doel van de Wmo 2015 is ‘meedoen’. De hulp die de gemeenten aan mensen bieden, moet er voor zorgen dat zij de regie op hun eigen leven kunnen behouden en aan het dagelijks leven kunnen deelnemen. Het STG heeft jegens het college van burgemeester en wethouders de wettelijke verplichting een algemene voorziening te leveren in de zin van de Wmo 2015 en is daarmee aanbieder van die algemene voorziening. Dat blijkt uit het volgende.

Art. 1.1.1 lid 1 Wmo 2015 bepaalt dat een aanbieder een natuurlijke persoon of rechtspersoon is die jegens het college gehouden is een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren. In dit geval gaat het om een algemene voorziening.

Een algemene voorziening is een aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning.[[42]](#footnote-42) Maatschappelijke ondersteuning is 1) het 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) het 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 en 3) het bieden van beschermd wonen en opvang.

Op basis van bovenstaande kan geconcludeerd worden dat het STG een aanbieder is van een algemene voorziening en dat zij daarmee de wettelijke verplichting heeft deze voorziening te leveren. Het STG is namelijk zonder voorafgaand onderzoek toegankelijk voor alle volwassenen in Gouda en levert diensten en activiteiten die gericht zijn op maatschappelijke ondersteuning. Iedere volwassene die een hulpvraag heeft die gericht is op *maatschappelijke ondersteuning*, kan zich wenden tot het STG. Voor jeugdigen geldt hetzelfde. Het verschil is dat zij zich kunnen wenden tot het Sociaal Team Jeugd.

*Is het STG verantwoordelijke?*Dat het STG een aanbieder is van een algemene voorziening, maakt dat art. 5.1.2 lid 2 Wmo 2015 van toepassing is voor wat betreft de verwerking van persoonsgegevens. In dat artikel staat dat een aanbieder die een algemene voorziening levert, bevoegd is tot het verwerken van de persoonsgegevens van een cliënt, voor zover deze van die cliënt zijn verkregen en noodzakelijk zijn voor het leveren van de algemene voorziening. In lid 3 van het betreffende artikel staat vervolgens dat de aanbieder de verantwoordelijke is voor de verwerking van de persoonsgegevens. Het STG is als aanbieder dus verantwoordelijke.

*Is gegevensverwerking noodzakelijk?*Gegevensverwerking tijdens de intake/aanmelding is noodzakelijk om de wettelijke verplichting van het STG, het leveren van de algemene voorziening, na te komen. Het STG kan haar werk niet doen zonder persoonsgegevens van cliënten. Persoonsgegevens zijn namelijk nodig om te kunnen bepalen of en zo ja voor welke hulp of ondersteuning de cliënt in aanmerking komt zodat vervolgens maatschappelijke ondersteuning kan worden geboden en daarmee aan de wettelijke verplichting kan worden voldaan.

Kortom, persoonsgegevens mogen door het STG tijdens de intake worden verwerkt op grond van art. 8 sub c Wbp omdat de gegevensverwerking noodzakelijk is om de wettelijke verplichting, het leveren van de algemene voorziening, na te komen waaraan zij als verantwoordelijke onderworpen is. Daarnaast mag het STG persoonsgegevens verwerken op grond van het met art. 8 sub c Wbp vergelijkbare art. 5.1.2 lid 2 Wmo 2015. Toestemming is derhalve niet nodig.

Indien er tijdens de intakefase gegevens moeten worden verstrekt of opgevraagd bij derden, dan is de toestemming van de cliënt nodig.[[43]](#footnote-43)

*3.4.5 Overeenkomst waarbij de betrokkene partij is*De overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, is als verwerkingsgrond relevant voor de wijkverpleegkundigen die samenwerken met het STG. Bij een ‘overeenkomst’ kan namelijk worden gedacht aan de geneeskundige behandelingsovereenkomst die een wijkverpleegkundige met een patiënt aangaat.[[44]](#footnote-44) Een geneeskundige behandelingsovereenkomst is ‘de overeenkomst waarbij een natuurlijke persoon of een rechtspersoon, de hulpverlener, zich in de uitoefening van een geneeskundig beroep of bedrijf tegenover een ander, de opdrachtgever, verbindt tot het verrichten van handelingen op het gebied van de geneeskunst, rechtstreeks betrekking hebbende op de persoon van de opdrachtgever of van een bepaalde derde. Degene op wiens persoon de handelingen rechtstreeks betrekking hebben wordt verder aangeduid als de patiënt’.[[45]](#footnote-45) Vanuit deze overeenkomst vloeit voor de wijkverpleegkundigen een dossierplicht voort. Dat blijkt uit art. 7:454 BW. Daarin staat namelijk dat de hulpverlener een dossier moet inrichten met betrekking tot de behandeling van de patiënt.

Naast art. 7:454 BW zijn ook artt. 16 en 21 lid 1 onder a Wbp van toepassing. In art. 16 Wbp staat dat het verboden is om bijzondere persoonsgegevens te verwerken. Bijzondere persoonsgegevens zijn gegevens betreffende iemands godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, gezondheid, seksuele leven alsmede persoonsgegevens betreffende het lidmaatschap van een vakvereniging. In art. 21 lid 1 onder a Wbp staat dat dit verbod niet geldt voor onder andere hulpverleners voor zover dat met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene, dan wel het beheer van de betreffende instelling of beroepspraktijk noodzakelijk is. Op basis van dat artikel mogen de wijkverpleegkundigen dus bijzondere persoonsgegevens verwerken. Hetzelfde geldt overigens voor de professionals van het STG aangezien in art. 21 lid 1 onder a Wbp ook een uitzondering wordt gemaakt voor instellingen of voorzieningen voor maatschappelijke dienstverlening. Let wel, de verwerking van die bijzondere persoonsgegevens dient noodzakelijk te zijn.

Wijkverpleegkundigen mogen dus op grond van art. 8 onder b Wbp persoonsgegevens van patiënten verwerken. Echter, wanneer zij gegevens willen delen met het STG voor aanmelding van een patiënt of voor samenwerking met het STG, dienen zij in beginsel toestemming te krijgen van de patiënt. De wijkverpleegkundigen hebben namelijk een beroepsgeheim op grond van art. 7:457 BW en art. 88 Wet BIG. Indien een wijkverpleegkundige tijdens de uitvoering van de overeenkomst bijvoorbeeld te weten komt dat een patiënt schulden heeft waarvoor hij mogelijk hulp van het STG kan gebruiken, dient de wijkverpleegkundige toestemming te vragen aan de patiënt om deze gegevens met het STG te delen. Een hulpverlener dient namelijk te zwijgen over hetgeen hij in zijn hoedanigheid van hulpverlener heeft gezien en gehoord.[[46]](#footnote-46) Dat kan dus ook informatie zijn die niet de gezondheid van de patiënt betreft.

*3.4.6 Privacyrechten*Personen van wie persoonsgegevens worden verwerkt, hebben verschillende rechten. Hierna worden deze rechten toegelicht.

Een van de privacyrechten is het recht op informatie. Men heeft er recht op te weten welke gegevens van hen worden gebruikt en met welk doel. Daarnaast moeten zij geïnformeerd worden over de identiteit van degene die de gegevens verwerkt en of diegene de gegevens aan andere organisaties verstrekt. Het recht op informatie is vastgelegd in art. 33 en 34 Wbp.[[47]](#footnote-47)

Naast het recht op informatie, hebben mensen recht op inzage in hun persoonsgegevens. Zij mogen organisaties vragen of persoonsgegevens van hen zijn vastgelegd en zo ja, welke. Vervolgens moeten zij geïnformeerd worden over het gebruik van hun persoonsgegevens binnen de organisatie, om welke gegevens het gaat, wat het doel is van het gebruik, aan wie de gegevens eventueel zijn verstrekt en wat de herkomst van de gegevens is. In geval van inzage krijgt iemand alleen inzage in zijn eigen gegevens en niet in die van anderen. Het recht op inzage is vastgelegd in art. 35 lid 1 tot en met 4 Wbp.[[48]](#footnote-48)

Indien iemand van mening is dat zijn verwerkte persoonsgegevens niet kloppen, dan heeft hij het recht op correctie en verwijdering. Dit recht heeft betrekking op persoonsgegevens die feitelijk onjuist zijn, onvolledig zijn of niet ter zake doen voor het doel waarvoor ze zijn verzameld of die op een andere manier in strijd met een wet worden gebruikt. Er kan niet om correctie of verwijdering worden gevraagd indien het professionele indrukken, meningen en conclusies betreft. Het recht op correctie en verwijdering is vastgelegd in art. 36 lid 1 tot en met 4 Wbp.[[49]](#footnote-49)

**3.5 Nadere wet- en regelgeving**

*3.5.1 Nadere regelgeving voor het STG*Naast de Wbp geldt er nadere wet- en regelgeving voor het STG. In paragraaf 3.4.5 is reeds beschreven dat de Wmo 2015 van toepassing is op het STG omdat het STG een aanbieder is van een algemene voorziening in de zin van die wet. Daarmee zijn de bepalingen voor gegevensverwerking uit de Wmo 2015 van toepassing. Deze bepalingen staan in Hoofdstuk 5 van de Wmo 2015 en zijn verwerkt in het privacyreglement. Het gaat om de volgende bepalingen:

* Art. 5.1.2 lid 2 Wmo 2015: bevoegdheid tot verwerking van persoonsgegevens
* Art. 5.2.6 Wmo 2015: bevoegdheid tot het doen van een melding bij Veilig Thuis
* Art. 5.2.9 Wmo 2015: het gebruik van het BSN-nummer van cliënten
* Art. 5.3.2 Wmo 2015: het recht op inzage en correctie
* Art. 5.3.3 Wmo 2015: gegevensverstrekking aan anderen dan de cliënt
* Art. 5.3.4 Wmo 2015: bewaartermijn dossier
* Art. 5.3.5 Wmo 2015: vernietiging dossier

Naast de Wmo 2015 is ook de Jeugdwet op het STG van toepassing. Het STG is in beginsel bedoeld voor maatschappelijke ondersteuning voor volwassenen. Jeugdigen dienen zich te wenden tot het Sociaal Team Jeugd (STJ). Echter, het komt wel eens voor dat ouders en hun kind(eren) door het STG worden doorverwezen naar het STJ en dat ouders (of kind, afhankelijk van leeftijd) daar geen toestemming voor geven. Voor jeugdhulp is namelijk de toestemming van betrokkene(n) vereist.[[50]](#footnote-50) In dat geval zal het STG het gezin helpen en dus jeugdhulp bieden als betrokkenen dat willen. Daarmee is de Jeugdwet van toepassing. In de Jeugdwet zijn bepalingen opgenomen met betrekking tot gegevensverwerking. Aangezien de Jeugdwet een breed juridisch kader bevat over privacy, kan daar niet volledig op worden ingegaan. Dat past niet binnen de mogelijkheden van dit onderzoek. Daarnaast richt het STG zich primair op volwassenen waardoor de focus voornamelijk op het juridisch kader voor die doelgroep zal liggen. In Hoofdstuk 6 – Conclusie en aanbevelingen zal nog kort worden ingegaan op de Jeugdwet.

*3.5.2 Nadere regelgeving voor wijkverpleegkundigen*In paragraaf 3.4.5 is reeds ingegaan op de geneeskundige behandelingsovereenkomst. De regels voor de geneeskundige behandelingsovereenkomst zijn opgenomen in Titel 7 van Boek 7, artt. 7:446 tot en met 7:468 BW. Dit onderdeel van Boek 7 heet ook wel de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO). Wijkverpleegkundigen hebben op grond van de geneeskundige behandelingsovereenkomst een dossierplicht[[51]](#footnote-51) en een geheimhoudingsplicht[[52]](#footnote-52). Naast de WGBO is de Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (Wet BIG) op wijkverpleegkundigen van toepassing. Op basis van art. 88 Wet BIG hebben zij een geheimhoudingsplicht.

 *3.5.3 Doorbreking geheimhoudingsplicht*De professionals van het STG en de wijkverpleegkundigen hebben een geheimhoudingsplicht dan wel beroepsgeheim. In de vorige paragraaf is reeds beschreven dat wijkverpleegkundigen een beroepsgeheim hebben op grond van art. 7:457 BW jo. art. 88 Wet BIG. De professionals van het STG hebben op grond van verschillende wetsbepalingen een beroepsgeheim.

Alle beroepskrachten die begeleiding, hulp, activering, behandeling, zorg of een andere vorm van ondersteuning aan individuele cliënten bieden anders dan als medisch hulpverlener of beroepskracht in de jeugdzorg, hebben een beroepsgeheim dat wordt afgeleid uit art. 8 EVRM, art. 10 Grondwet en art. 272 Wetboek van Strafrecht (Sr). In art. 272 Sr staat dat het door een beroepskracht openbaar maken van een geheim van een cliënt onder voorwaarden strafbaar is.

Zoals eerder vermeld, is de Jeugdwet soms van toepassing op de professionals van het STG, bijvoorbeeld als zij jeugdhulp verlenen omdat cliënt(en) geen hulp van het STJ willen. In dat geval hebben zij ook een beroepsgeheim op grond van art. 7.3.11 Jeugdwet.[[53]](#footnote-53)

Het beroepsgeheim mag in drie gevallen worden doorbroken, namelijk als een wettelijke regeling anders bepaalt, als de patiënt/cliënt toestemming geeft en in een geval van conflict van plichten.[[54]](#footnote-54) Er zijn verschillende wettelijke regelingen die bepalen dat professionals gegevens van cliënten mogen verstrekken zonder toestemming. In art. 5.2.6 Wmo 2015 staat bijvoorbeeld de bevoegdheid om vermoedens van kindermishandeling en huiselijk geweld te melden bij Veilig Thuis zonder toestemming van de cliënt. Daarnaast mogen professionals een jeugdige registreren in de Verwijsindex Risicojongeren.[[55]](#footnote-55) Dat is een systeem dat verschillende professionals bij elkaar brengt die allen hulp verlenen aan dezelfde jeugdige zodat een gezamenlijke aanpak kan worden gerealiseerd.[[56]](#footnote-56) Tevens zijn professionals verplicht desgevraagd informatie te verstrekken aan een gezinsvoogd. Daarnaast hebben zij het recht om uit eigen beweging zonder toestemming informatie te verstrekken aan de gezinsvoogd.[[57]](#footnote-57)

Voor doorbreking van het beroepsgeheim op basis van toestemming, geldt dat de cliënt expliciete, gerichte toestemming moet geven. De cliënt moet weten met welk doel de gegevens worden opgevraagd/verstrekt, wat de inhoud is van de informatie en wat mogelijke consequenties zijn van gegevensverstrekking. De toestemming hoeft niet per se schriftelijk te zijn. Dat staat namelijk niet in de wet.[[58]](#footnote-58) Een mondelinge toestemming volstaat dus, maar kan wel voor bewijsproblemen zorgen. Daarom verdient schriftelijke toestemming de voorkeur.

In het geval van een conflict van plichten is er sprake van een situatie waarin een professional de plicht tot geheimhouding voelt, maar waarin tevens een andere verplichting aan de orde is die onverenigbaar is met geheimhouding.[[59]](#footnote-59) Dat is bijvoorbeeld het geval wanneer er vermoedens bestaan van kindermishandeling. Om het beroepsgeheim op grond van het conflict van plichten te doorbreken, moet er een aantal criteria in acht worden genomen, namelijk de volgende:

* *Alles is in het werk gesteld om toestemming tot doorbreking van het beroepsgeheim te krijgen.*
* *Het niet doorbreken van het geheim levert voor een ander ernstige schade op.*
* *De zwijgplichtige verkeert in gewetensnood door het handhaven van de zwijgplicht.*
* *Er is geen andere weg dan doorbreking van het geheim om het probleem op te lossen.*
* *Het moet vrijwel zeker zijn dat door de geheimdoorbreking de schade aan de ander kan worden voorkomen of beperkt.*
* *Het geheim wordt zo min mogelijk geschonden.[[60]](#footnote-60)*

*3.5.4 Gevolgen privacyschending*Het schenden van privacy of een onzorgvuldige omgang met persoonsgegevens, kan juridische gevolgen hebben. In de Wbp zijn drie soorten sancties opgenomen. Zo kan er een bestuurlijke boete worden opgelegd[[61]](#footnote-61), een geldboete[[62]](#footnote-62) en in extreme gevallen een gevangenisstraf[[63]](#footnote-63).

Op grond van art. 272 Sr kan een professional een gevangenisstraf van ten hoogste een jaar of een geldboete van de vierde categorie krijgen opgelegd voor schending van een geheim waarvan hij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat hij uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift verplicht is tot geheimhouding.

Voor de wijkverpleegkundigen geldt op grond van de Wet BIG het tuchtrecht. De Wet BIG is een publiekrechtelijke wet op het gebied van de gezondheidszorg die valt onder het bestuursrecht. De wet regelt het toezicht op en de handhaving van de naleving van de regels van de Wet BIG, waaronder wederom het beroepsgeheim.[[64]](#footnote-64)

Het BIG-tuchtrecht is er voor beroepen die speciaal daarvoor ontwikkelde regels nodig hebben om de beroepsuitoefening daaraan te kunnen toetsen en daarmee de kwaliteit van de beroepsuitoefening te bewaken.[[65]](#footnote-65) Wanneer een verpleegkundige het beroepsgeheim schendt, kan hij tuchtrechtelijk aansprakelijk worden gesteld en een maatregel opgelegd krijgen waaronder een waarschuwing, berisping, geldboete, schorsing van inschrijving in het BIG-register, gedeeltelijke ontzegging van de bevoegdheid het beroep uit te oefenen en doorhaling van de inschrijving in het register.

Tot slot kan er een civiele procedure worden gestart op grond van een onrechtmatige daad in geval van privacyschending of onzorgvuldige omgang met persoonsgegevens. In dat geval is het aansprakelijkheidsrecht van toepassing. Een dergelijke procedure kan financiële gevolgen hebben voor Voortouw, de moederorganisaties en de professionals.[[66]](#footnote-66)

*3.5.5 Beroepscodes en privacyreglementen*
De beroepscodes zijn voor het juridisch kader buiten beschouwing gelaten. Er is nog geen zelfstandige beroepscode voor de sociaal werker. Omdat elke sociaal werker binnen het STG een andere achtergrond heeft, kunnen er verschillende beroepscodes van toepassing zijn. Het paste niet binnen de mogelijkheden en grootte van dit onderzoek om uitgebreid in kaart te brengen welke beroepscodes er op iedere individuele professional van het STG van toepassing zijn.
Hetzelfde geldt voor de privacyreglementen. Als uitgangspunt hanteert de gemeente Gouda dat professionals van het team onafhankelijk van de moederorganisaties moeten functioneren en niet gehinderd of gevoed mogen worden door instellingsbelangen.[[67]](#footnote-67) In dit onderzoek hanteer ik hetzelfde uitgangspunt. De privacyreglementen van de moederorganisaties heb ik buiten beschouwing gelaten. Ik heb een concept gemeenschappelijk privacyreglement opgesteld voor het STG.

**4 Maatschappelijk Kader**In dit hoofdstuk zal worden toegelicht waarom er sociale wijkteams zijn, hoe die zijn samengesteld in de gemeente Gouda en waarom samenwerking en privacy zo belangrijk zijn, maar ook met elkaar botsen. Tevens wordt ingegaan op een onderzoek van de Autoriteit Persoonsgegevens en volgt tot slot een overzicht van de centrale begrippen in dit onderzoek.

**4.1 Voortouw & Sociaal Team Gouda**Door de decentralisaties zijn gemeenten verantwoordelijk geworden voor werk, zorg en jeugd. De decentralisaties zouden het voor de burgers overzichtelijker moeten maken. Door ondersteuning dichtbij de burger te organiseren, zouden er meer mogelijkheden zijn om maatwerk te leveren en bureaucratie te voorkomen. [[68]](#footnote-68) Gemeenten zijn vrijgelaten in de wijze waarop ze dit vormgeven. De gemeente Gouda heeft er voor gekozen sociale wijkteams in te zetten. Het inzetten van dergelijke teams heeft namelijk tot doel de zorg dicht bij de burger te brengen en intensievere samenwerking tussen hulpverlenende instanties te bewerkstelligen.[[69]](#footnote-69)

De sociale wijkteams in Gouda zijn ontstaan vanuit de coöperatie Voortouw. Vanuit die coöperatie werken verschillende organisaties met elkaar samen. Zij vormen het Sociaal Team Gouda. Het Sociaal Team Gouda bestaat uit drie locaties, te weten Noord, Oost en West. Binnen de teams zijn er professionals werkzaam vanuit de organisaties ASVZ (verstandelijk gehandicaptenzorg), Gemiva-SVG Groep (gehandicaptenzorg), Kwadraad (maatschappelijk werk), Kwintes (geestelijke gezondheidszorg en maatschappelijke opvang), Mee Plus (gehandicaptenzorg) en Palet Welzijn (welzijn). De professionals die vanuit deze organisaties bij de teams werken zijn sociaal werkers, sociaal makelaars en de sociaal raadslieden. Elk team bestaat uit twaalf professionals. De twaalf professionals bestaan uit een teammanager, één sociaal raadsman/-vrouw, één sociaal makelaar en zeven tot tien sociaal werkers. Tevens zijn er vrijwilligers werkzaam[[70]](#footnote-70) en is er aan elk team een wijkverpleegkundige gekoppeld waar het STG zeer nauw mee samenwerkt.[[71]](#footnote-71)

**4.2 Samenwerking & Privacy**In de uitvoering van de sociale wijkteams zijn de aspecten samenwerking en privacy erg belangrijk. De betrokken partijen hebben bij beide zaken belang. Samenwerking is belangrijk in het kader van integrale hulpverlening. Doordat hulpverlenende instanties intensiever met elkaar samenwerken en daarmee de lijnen korter zijn, zou de kwaliteit van de ondersteuning moeten verbeteren. Net zo belangrijk als samenwerking is privacy. Eerder is al vermeld dat samenwerking en informatieuitwisseling niet los van elkaar kunnen worden gezien. Informatieuitwisseling vormt immers de basis voor samenwerking. Er dient echter wel rekening te worden gehouden met de privacy van de cliënt. De cliënt heeft namelijk recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer/privacy. Dat is zowel in de Grondwet[[72]](#footnote-72) als in het EVRM[[73]](#footnote-73), het Handvest[[74]](#footnote-74), het VWEU[[75]](#footnote-75) en het IVBPR[[76]](#footnote-76) vastgelegd.

Het huisrecht en het briefgeheim behoren tot de oudste (privacy)grondrechten van Nederland. Ze komen sinds respectievelijk 1815 en 1848 in de Grondwet voor. Vanwege nieuwe afluister-, beeld- en geluidstechnieken, de snelle groei in geautomatiseerde gegevensverwerking en de sterke uitbreiding en modernisering van overheidsadministratie nam de betekenis van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer sinds de jaren zestig toe. In reactie hierop is er in 1983 een algemeen recht op privacy opgenomen in de Grondwet alsmede regelingsverplichtingen op het punt van gegevensverwerking. [[77]](#footnote-77) Dat recht wordt in onze samenleving als essentiële voorwaarde voor een menswaardig bestaan en als een van de grondslagen van onze rechtsorde beschouwd. [[78]](#footnote-78) De Wbp is ter implementatie van Richtlijn 95/46 EG tot stand gekomen om ervoor te zorgen dat de privacy van burgers ook daadwerkelijk wordt gewaarborgd. Er bestond behoefte aan een dergelijke wet vanuit het besef dat met de komst van nieuwe technieken grote hoeveelheden persoonsgegevens gemakkelijk konden worden opgeslagen en ontsloten. Gegevens zijn een bron van informatie. Informatie is weer de basis van kennis en kennis is macht. Die macht kan ten goede, maar ook ten kwade worden aangewend. De Wbp beoogt burgers daartegen te beschermen.[[79]](#footnote-79)

**4.3 Autoriteit Persoonsgegevens**Voor dit afstudeeronderzoek is een onderzoek dat recent door de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) is uitgevoerd relevant. Het maakt dat het aansluit op de actualiteit en de hedendaagse praktijk. De AP is het bestuursorgaan dat toezicht houdt op de naleving van de wettelijke regels voor de bescherming van persoonsgegevens.[[80]](#footnote-80) In april 2016 heeft de AP een onderzoeksrapport gepubliceerd over de verwerking van persoonsgegevens in het sociaal domein en de rol van toestemming van de cliënt.[[81]](#footnote-81) De AP heeft onderzoek gedaan onder 41 gemeenten en heeft geconstateerd dat geen van die gemeenten (waaronder ook de sociale teams vallen) een duidelijk beeld hebben van welke gegevens er binnen het sociaal domein mogen worden verwerkt, voor welke doelen dit mag worden gedaan en op basis van welke grondslagen.[[82]](#footnote-82) De AP verwacht daarentegen van gemeenten dat er in overeenstemming met de wet- en regelgeving wordt gewerkt. Een van de aanbevelingen is dat er instructies moeten komen voor professionals zodat zij in de praktijk weten op basis van welke wettelijke grondslag zij persoonsgegevens mogen verwerken en hoe zij burgers kunnen informeren over de verwerking van hun persoonsgegevens. Het probleem dat in dit afstudeeronderzoek centraal staat in combinatie met de resultaten van het onderzoek van de AP, maakte het wenselijk en relevant om bij het STG een onderzoek te doen.

**4.4 Centrale begrippen**
In deze paragraaf worden er enkele centrale begrippen nader toegelicht en uitgewerkt.

 *Werkproces:* het informeren van burgers over de verwerking van hun persoonsgegevens, het vragen van toestemming voor de verwerking van hun persoonsgegevens en/of doorbreking van de geheimhoudingsplicht, het bespreken van cliënten met collega’s tijdens casusoverleggen, het opvragen en het verstrekken van persoonsgegevens van cliënten aan andere professionals en vrijwilligers, de gebruikmaking van het registratiesysteem ‘Gezin in Beeld’.

*Persoonsgegevens***:** in dit onderzoek worden onder persoonsgegevens alle gegevens betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon verstaan. Het is dezelfde definitie als die de Wbp hanteert.[[83]](#footnote-83)

*Verwerking van persoonsgegevens:* onder het verwerken van persoonsgegevens wordt verstaan elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.[[84]](#footnote-84) In dit onderzoek wordt dezelfde definitie gehanteerd. Echter, het is een erg uitgebreide definitie. Om het te vereenvoudigen wordt in dit onderzoek wordt ook wel gesproken van verzamelen, registreren en delen van persoonsgegevens.

*Professionals:* onder professionals wordt in dit onderzoek verstaan: de medewerkers die werkzaam zijn bij het Sociaal Team Gouda. Dat zijn sociaal werkers, sociaal raadslieden en wijkverpleegkundigen.

Sociaal werkers zijn professionals die cliëntondersteuning bieden aan mensen die daar behoefte aan hebben. in de Wmo 2015 wordt het volgende onder cliëntondersteuning verstaan: onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.[[85]](#footnote-85)

De sociaal raadslieden bieden net als de sociaal werkers cliëntondersteuning aan mensen die daar behoefte aan hebben. Zij bieden die ondersteuning op dezelfde gebieden als de sociaal werkers. Echter, de sociaal raadslieden onderscheiden zich van de sociaal werkers doordat zij zich voornamelijk op het (complexere) sociaal-juridische aspect van de ondersteuning richten.

Onder de wijkverpleegkundige wordt in dit onderzoek verstaan de verpleegkundige die in de wijk patiënten verzorgt en verpleegt en daarbij nauw samenwerkt met het STG. Bij nauwe samenwerking met het STG moet worden gedacht aan het signaleren van problematiek bij de cliënt thuis die geschikt is voor hulp van het STG. Andersom kan het STG de wijkverpleegkundige inschakelen als het STG dat nodig acht.

**5 Resultaten**
In dit hoofdstuk worden de resultaten per deelvraag beschreven. Telkens wordt er apart ingegaan op de interviews met de sociaal werkers en de interviews met de wijkverpleegkundigen. Zij zijn namelijk aan verschillende regelgeving gebonden en de aard van de hulp- en/of dienstverlening verschilt. Daarnaast wordt er per deelvraag ingegaan op de resultaten van de enquête. Tot slot volgt per deelvraag een deelconclusie. In de deelconclusies wordt beschreven hoe de professionals te werk gaan en of deze werkwijze conform wet- en regelgeving is.

**5.1 Resultaten deelvraag 1**
*‘Op welke wijze wordt burgers toestemming gevraagd voor en informatie verstrekt over de verwerking van hun persoonsgegevens?’*

***5.1.1 Resultaten interviews sociaal werkers***

*Toestemming*Uit de interviews met de sociaal werkers is gebleken dat iedere sociaal werker toestemming vraagt voor gegevensuitwisseling. Veelal gebeurt dit mondeling. Ongeveer de helft van de sociaal werkers maakt van een mondeling verkregen toestemming een aantekening in het registratiesysteem, Gezin in Beeld. De andere helft vraagt wel altijd toestemming, maar maakt daarvan geen aantekening. “… ik benoem niet altijd specifiek dat ik toestemming heb gevraagd van de cliënt. Ik vraag het wel, maar ik noteer dat niet.”[[86]](#footnote-86)

In een aantal gevallen vragen de sociaal werkers schriftelijk toestemming, meestal middels een toestemmingsformulier. Op het toestemmingsformulier moet in ieder geval worden aangegeven welke informatie er wordt gedeeld, waartoe de informatie wordt gedeeld, in welke periode, door wie, met wie en de toestemming van de cliënt.[[87]](#footnote-87) Naast een toestemmingsformulier wordt er soms met schriftelijke toestemming gewerkt middels een brief. In de brief wordt dan aangegeven dat cliënt toestemming geeft voor gegevensuitwisseling.[[88]](#footnote-88)

Een aantal sociaal werkers gaf aan dat het afhankelijk is van de cliënt en situatie of schriftelijke toestemming noodzakelijk wordt geacht. Voor cliënten die wisselend zijn in hun gedrag is het handig. Mondeling verkregen toestemming biedt in dat geval onvoldoende zekerheid. Het kan in een later stadium namelijk voor bewijsproblemen zorgen. “Het is mondeling natuurlijk wel lastiger te bewijzen want dan kan een cliënt zeggen … ‘Dat heb ik nooit gedaan’ en wie gaat dan zeggen … ‘Dat was wel zo’?”[[89]](#footnote-89)

Een ander geval waarin soms gebruik wordt gemaakt van schriftelijke toestemming is multiproblematiek. In geval van multiproblematiek zijn er vaak meerdere partijen betrokken bij een cliënt. Het kan dan verstandig zijn gebruik te maken van een toestemmingsformulier omdat met al die partijen zal moeten worden overlegd. “Als ik zie dat het multiproblem is en er komen allerlei partijen bij, ja, dan ga ik direct bespreken van ‘Ik ga overleggen’ en ‘Vind je dat goed?’ en hier ‘Onderteken maar’.”[[90]](#footnote-90)

Een van de sociaal werkers gaf aan niet met een toestemmingsformulier te werken, maar er wel voor te zorgen dat de toestemming zwart op wit staat, bijvoorbeeld middels een bericht via WhatsApp.[[91]](#footnote-91)

Niet iedere sociaal werker vraagt toestemming voor registratie in Gezin in Beeld. Dit zou echter wel moeten. Bij het aanmaken van een nieuw dossier vraagt het systeem of de cliënt toestemming geeft voor registratie. Geeft een cliënt geen toestemming en wordt dat aangevinkt in Gezin in Beeld, dan is het aanmaken van een dossier ook niet mogelijk. Het komt voor dat er dossiers worden aangemaakt zonder dat daar expliciet toestemming voor is gevraagd aan de cliënt. De professionals zijn zich er wel van bewust dat ze eigenlijk altijd toestemming moeten vragen en hebben dit ook al bij elkaar onder de aandacht gebracht. “We hebben het er wel eens over gehad zo van ja, eigenlijk zal je dus altijd wanneer je een dossier aanmaakt, toestemming moeten vragen zeg maar. Anders ben je niet helemaal eerlijk.”[[92]](#footnote-92)

Informatie
Hoewel er niet altijd expliciet toestemming wordt gevraagd voor het aanmaken van een dossier in Gezin in Beeld, informeert de meerderheid van de geïnterviewde sociaal werkers de cliënten wel over het feit dat er een dossier zal worden aangemaakt. Meestal vinden cliënten dat geen probleem. Daarnaast is het verplicht cliënten een inlogcode te verschaffen waarmee zij toegang hebben tot hun eigen dossier. Zij kunnen op deze manier hun dossier inzien en er zelf ook in rapporteren. “… mensen mogen dat dossier ook gewoon lezen. Het is ook de bedoeling dat wij nu al … inlogcodes geven zodat mensen in hun eigen dossier kunnen lezen en ook kunnen rapporteren…”.[[93]](#footnote-93) Nog niet iedere professional verstrekt zo’n code. Naast het informeren over Gezin in Beeld, informeren alle professionals hun cliënten over hetgeen waarvoor toestemming wordt gevraagd. Cliënten weten zodoende altijd waar zij toestemming voor geven.

 *Geen toestemming van cliënt*Uit de interviews is verder gebleken dat er geen gegevensuitwisseling plaatsvindt wanneer de cliënt weigert daar toestemming voor te geven. Dat is anders wanneer de professional het in het belang van de cliënt of derden acht om wél gegevens te delen. In dat geval wordt het beroepsgeheim doorbroken. Daarop wordt nader ingegaan in paragraaf 5.3.1.

Daarnaast is van belang dat er mogelijkheden zijn voor cliënten die geen dossier in Gezin in Beeld willen. Het hebben van een dossier is geen voorwaarde voor hulpverlening. Indien een cliënt weigert toestemming te geven voor het aanmaken van een dossier, is het bij het STG nog wel mogelijk om die cliënt te helpen. Wanneer het een anonieme vraag, een adviesvraag of andere eenmalige vraag betreft, is het niet per se nodig een dossier aan te maken. Tevens is het mogelijk een dossier aan te maken op het adres van het STG voor cliënten die hun adresgegevens niet willen verstrekken. “… je kan er voor kiezen om op het kantooradres van het sociaal team te registreren. Dus dat gebeurt wel ja. Ik vind het een beetje hard om te zeggen ‘Je wil er niet in, dus je krijgt geen begeleiding’.”[[94]](#footnote-94) Voor cliënten die echt niet willen dat hun gegevens in Gezin in Beeld komen te staan, bestaat de mogelijkheid een anoniem dossier aan te maken. De professionals zijn nog wel aan het overleggen hoe dat precies kan worden uitgevoerd.

Mocht blijken dat een cliënt langdurige en/of intensieve hulpverlening van het STG nodig heeft, dan geniet het aanmaken van een dossier de voorkeur. Op die manier kan het hulpverleningsproces namelijk worden bijgehouden. Met cliënten die geen dossier willen, kan een gesprek worden aangegaan om te kijken waar de angst voor een dossier zit. Vervolgens kan er worden gezocht naar een oplossing.

*Algemene informatie voor cliënten*Hoewel professionals hun cliënten mondeling informeren, voorziet het STG op dit moment nog niet in een informatiebron in de vorm van bijvoorbeeld een folder voor cliënten over de omgang met persoonsgegevens. Dergelijke informatie is ook niet te vinden op de website van het STG of op de website van de gemeente Gouda.

***5.1.2 Resultaten interviews wijkverpleegkundigen***

Toestemming
De wijkverpleegkundigen vragen alle drie altijd toestemming voor gegevensuitwisseling. Zij doen dit veelal mondeling. Twee van de wijkverpleegkundigen hebben aangegeven dat ze zich ervan bewust zijn dat er in geval van een mondeling verkregen toestemming geen bewijs is en dat dat voor lastige situaties kan zorgen. Bij één van de wijkverpleegkundigen heeft zo’n lastige situatie zich daadwerkelijk voorgedaan. Het ging om een situatie waarin er sprake was van een mondeling verkregen toestemming. De cliënt is later teruggekomen op deze toestemming door te beweren dat die toestemming niet zou zijn gegeven. “…ik heb toen mondeling toestemming gekregen en overlegd. … maar de echtgenoot zegt nu … ‘Nou, we hebben geen toestemming gegeven’.”[[95]](#footnote-95)

Deze situatie heeft de wijkverpleegkundige als erg vervelend ervaren. Het heeft ervoor gezorgd dat zij tegenwoordig steeds vaker gebruik maakt van het STG-toestemmingsformulier zodat er in geval van moeilijkheden bewijs is.

*Informatie*Twee van de wijkverpleegkundigen informeren hun cliënten niet altijd over de registratie in GIB. Eén van de drie doet dat wel. Alle drie informeren ze hun cliënten wel over gegevensuitwisseling en het doel daarvan.

***5.1.3 Resultaten enquête***

Voor deelvraag 1 zijn vijf stellingen uit de enquête relevant. Hierna wordt per stelling toegelicht wat de resultaten zijn.

*1.* *Ik vraag cliënten toestemming voor het opvragen van hun persoonsgegevens*Van de 13 professionals die de enquête hebben ingevuld, geeft 92,3% aan altijd toestemming te vragen voor het opvragen van persoonsgegevens. Eén professional heeft aangegeven soms toestemming te vragen voor het opvragen van de persoonsgegevens. Daarbij is wel de toelichting gegeven dat er bij de eerste keer altijd toestemming wordt gevraagd, maar dat het voor een vervolg daarop een kwestie is van vertrouwen en dat de toestemming dan niet altijd wordt gevraagd.

*2. Ik vraag cliënten toestemming voor het delen van hun persoonsgegevens*Van de 13 professionals geeft 84,6% aan altijd toestemming te vragen voor het delen van persoonsgegevens. 15,4% van de professionals geeft aan dit soms te doen. Daarbij is door één van de professionals dezelfde toelichting gegeven als bij de eerste stelling. Bij de eerste keer wordt dus toestemming gevraagd, daarna niet altijd. Een andere professional heeft de toelichting gegeven *bijna altijd* toestemming te vragen.

*3. Als ik cliënten toestemming vraag voor het opvragen en/of delen van hun persoonsgegevens, dan doe ik dat schriftelijk*Van de 13 professionals geeft 0% aan altijd schriftelijk toestemming te vragen. 76,9% geeft aan soms schriftelijk toestemming te vragen. Twee professionals hebben daarop een toelichting gegeven. Zo wil één van de professionals wel vaker schriftelijk toestemming vragen, maar wordt het nu vooral mondeling gedaan met daarvan een aantekening in Gezin in Beeld. De andere professional geeft aan dat het bij sommige cliënten in te schatten is dat een mondelinge toezegging voldoende is. 23,1% van de professionals geeft aan nooit schriftelijk toestemming te vragen. Een van de professionals heeft daarop de toelichting gegeven dat de toestemming via WhatsApp, face-to-face of telefonisch wordt gevraagd.

*4. Indien een cliënt mondeling toestemming geeft voor het opvragen en/of delen van zijn gegevens, maak ik daar een aantekening van in ‘Gezin in Beeld’*Van de 13 professionals geeft 46,2% aan altijd een aantekening te maken van een mondeling verkregen toestemming. 58,7% geeft aan dit soms te doen. Een van de professionals heeft daarbij aangegeven te weten dat dit eigenlijk altijd moet.

*5. Ik vertel het mijn cliënten wanneer ik hun gegevens ga registreren, opvragen en/of delen en informeer hen over het doel daarvan*Van de 13 professionals geeft 38,5% aan hun cliënten altijd te informeren over registratie en het opvragen en/of delen van gegevens. 61,5% van de professionals geeft aan dit soms te doen. Daarop zijn toelichtingen gegeven. Twee professionals geven aan dat ze niet informeren over registratie, maar wel wanneer er gegevens moeten worden opgevraagd en/of gedeeld. Een andere professional geeft aan dat het bij het eerste gesprek wordt verteld, maar daarna niet meer bij elk gesprek. Weer een andere professional geeft aan dat hij/zij een inschatting maakt van de cliënt.

***5.1.4 Deelconclusie****‘Op welke wijze wordt burgers toestemming gevraagd voor en informatie verstrekt over de verwerking van hun persoonsgegevens?’*

Alle professionals vragen toestemming voor gegevensuitwisseling en dat gebeurt veelal mondeling. Het betreft de doorbreking van de geheimhoudingsplicht. Ongeveer de helft van de professionals maakt daarvan een aantekening in Gezin in Beeld. Een schriftelijke toestemming wordt alleen gevraagd in bepaalde situaties zoals bijvoorbeeld multiproblematiek, cliënten die onvoorspelbaar gedrag vertonen en als organisaties dat vragen. Een enkeling vraagt schriftelijke toestemming vanwege negatieve ervaringen met mondelinge toestemming. Daarnaast komt het voor dat toestemming wordt verkregen via WhatsApp. Veel professionals, maar nog niet alle, informeren cliënten over de gegevensuitwisseling. Indien zij wel informeren, gebeurt dit mondeling.

Niet iedere professional informeert cliënten over registratie in Gezin in Beeld en vraagt daar toestemming voor. De werkwijze is hierin niet eenduidig. De ene professional informeert altijd, de andere soms en een enkeling informeert helemaal niet. Daarnaast is het verplicht cliënten een inlogcode te verschaffen voor hun dossier in Gezin in Beeld. Nog niet iedere professional verschaft deze code.

Cliënten worden tot slot niet schriftelijk geïnformeerd over gegevensverwerking binnen het STG.

**5.2 Resultaten deelvraag 2**
*‘Welke persoonsgegevens van cliënten worden er tijdens cliëntbesprekingen en casusoverleggen gedeeld?’

5.2.1 Resultaten interviews sociaal werkers*Cliënten die zich voor het eerst melden bij het STG worden ontvangen door de gastvrouw. Zij krijgen een aanmeldformulier waarop een aantal gegevens en de hulpvraag kunnen worden ingevuld. Daarop volgt een intakegesprek met de sociaal werker die op dat moment het inloopspreekuur heeft. Die sociaal werker maakt er vervolgens een aanmelding van die op een lijst wordt gezet. Vervolgens gaan die aanmeldingen naar de cliëntbespreking. Daar worden ze uitgebreid besproken. Dat houdt in dat de bekende en relevante gegevens van de cliënt worden genoemd zoals NAW-gegevens en de hulpvraag. Die gegevens zijn via de aanmeldlijst zichtbaar voor alle professionals. Het delen van al die gegevens is noodzakelijk voor het maken van een werkverdeling. Sommige professionals hebben een cliënt namelijk al eens begeleid. Dan is het logisch die cliënt opnieuw bij die professional in te delen. “We hebben een aanmeldlijst en dan zie je naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres… …dat hebben alle collega’s in beeld en dan wordt de casus besproken en soms kunnen de collega’s zeggen van ‘Oh, die familie ken ik ook. Die is vorige week ook bij mij geweest’. Daardoor deel je informatie of mensen al eerder bekend waren bij andere hulpverleners.”[[96]](#footnote-96) Daarnaast is het beschrijven van de situatie noodzakelijk om te kunnen bepalen welke hulp- en/of dienstverlening een cliënt nodig heeft en zodoende bij welke professional hij het beste kan worden ingedeeld. Elke professional heeft namelijk zijn eigen expertise. Gegevensuitwisseling is in deze fase van de hulpverlening dus noodzakelijk. Zonder gegevens kan niet worden bepaald of een cliënt al bekend is bij het STG, welke professional de cliënt al eens eerder heeft begeleid en welke hulp- en/of dienstverlening de cliënt nodig heeft.

Naast de cliëntbesprekingen zijn er ook casusoverleggen. Dat zijn overleggen waarbinnen professionals kunnen bespreken waar zij tegenaan lopen in casussen van cliënten. Het bespreken kan anoniem, maar het kan ook vrij open zijn, afhankelijk van wat er moet worden besproken. Meestal weten de professionals al van elkaar welke casussen ze hebben omdat deze eerder bij de cliëntbesprekingen zijn besproken of omdat ze die cliënt zelf ook eens hebben gehad. Vaak is de informatie herleidbaar. Bij een casusoverleg gaat het in principe alleen om de inhoud van de zaak. Gegevens van een cliënt doen er eigenlijk niet toe omdat er advies moet worden ingewonnen.

 ***5.2.2 Resultaten interviews wijkverpleegkundigen***
Voor de wijkverpleegkundigen gelden dezelfde resultaten als voor de sociaal werkers. De wijkverpleegkundigen sluiten namelijk aan bij de cliëntbesprekingen en casusoverleggen van het STG. Cliëntbesprekingen zijn niet anoniem en casusoverleggen zijn, afhankelijk van de situatie, meestal anoniem, maar niet altijd.

De wijkverpleegkundigen vragen wel altijd toestemming aan hun cliënten voor gegevensuitwisseling met professionals van het STG.

***5.2.3 Deelconclusie****‘Welke persoonsgegevens van cliënten worden er tijdens cliëntbesprekingen en casusoverleggen gedeeld?’*

Cliëntbesprekingen zijn bij het STG niet anoniem. Tijdens deze besprekingen worden de bekende en relevante gegevens van de cliënten besproken zoals de NAW-gegevens en de hulpvraag. Het delen van deze gegevens is noodzakelijk in het kader van de werkverdeling. Deze kan niet worden gemaakt zonder gegevens.

Casusoverleggen zijn in beginsel anoniem bij het STG. Echter, soms is anonimiteit niet mogelijk omdat gegevens herleidbaar zijn. Dat is bijvoorbeeld het geval als een van de professionals eerder betrokken is geweest bij een cliënt. Daarnaast is gegevensuitwisseling ook tijdens casusoverleggen wel eens nodig als het een specifieke adviesvraag betreft.

***5.3 Resultaten deelvraag 3***

*‘Op welke wijze(n) worden persoonsgegevens van cliënten opgevraagd bij en/of verstrekt aan andere professionals en vrijwilligers?’*

***5.3.1 Resultaten interviews sociaal werkers****Toestemming*
Voor wat betreft het opvragen en verstrekken van gegevens aan andere professionals geldt hetzelfde als hetgeen er bij deelvraag 1 is benoemd. De professionals vragen altijd toestemming voor gegevensuitwisseling en informeren hun cliënten over hetgeen waar toestemming voor wordt gevraagd.

*Beroepsgeheim doorbreken*
Professionals vragen en verstrekken ook wel eens gegevens van cliënten zonder dat zij toestemming hebben. Het gaat in dat geval om de doorbreking van het beroepsgeheim. Daar hebben zij dan wel hun redenen voor.

 *Kindermishandeling en/of huiselijk geweld*De doorbreking van het beroepsgeheim vindt vooral plaats in gevallen waarin vermoedens bestaan van kindermishandeling en/of huiselijk geweld. In dergelijke gevallen komen de professionals in een conflict van plichten en moeten zij een belangenafweging maken. Vaak is de uitkomst dat het belang van privacy niet opweegt tegen de ernst van de situatie waardoor de professional besluit advies in te winnen of een melding te doen bij Veilig Thuis. Veilig Thuis is een organisatie waar men advies kan inwinnen en hulp kan krijgen rond (vermoedens van) kindermishandeling en huiselijk geweld.[[97]](#footnote-97) Wanneer professionals van het STG een melding doen bij Veilig Thuis, handelen zij volgens de meldcode. De meldcode is een verplicht stappenplan dat professionals dienen te volgen.[[98]](#footnote-98)

 *Verwijsindex Risicojongeren*Tevens maakt het STG gebruik van de Verwijsindex Risicojongeren (VIR). De VIR is een systeem dat tot doel heeft te voorkomen dat beroepskrachten en instellingen die betrokken zijn bij jongeren met een verhoogd risico op bedreigingen in hun ontwikkeling, langs elkaar heen werken. Om die reden kunnen professionals zulke jongeren opnemen in de VIR. Wanneer twee professionals dezelfde jongere hebben opgenomen in de VIR, krijgen beide professionals een e-mailbericht. Op die wijze worden zij op de hoogte gesteld van het feit dat zij beiden betrokken zijn bij de jongere. Vervolgens worden zij geacht samen te werken en één van hen aan te wijzen als zorgcoördinator. Voor het opnemen van een jongere in de VIR is geen toestemming vereist. Voor de samenwerking die ná de match plaatsvindt, is wél toestemming vereist. Het STG maakt gebruik van een VIR die *Jeugdmatch* heet en neemt daar zonder toestemming wel eens jongeren in op. “ … we hebben bijvoorbeeld Jeugdmatch. Daar hoef je bijvoorbeeld niet toestemming voor te hebben, om een kind daarin te registreren …”.[[99]](#footnote-99)

*Belang van de cliënt*Naast de gevallen van vermoedens van kindermishandeling en/of huiselijk geweld en het gebruik van de VIR, doorbreken de professionals ook wel eens hun beroepsgeheim wanneer zij denken dat dat in het belang van de cliënt zou zijn. Het gaat bijvoorbeeld om cliënten die de ernst van hun problematiek niet inzien en daardoor geen noodzaak zien tot gegevensuitwisseling. Te denken valt aan een cliënt die zeer roekeloos met geld omgaat en daardoor in de problemen komt zonder dat hij de ernst daarvan inziet. Sommige professionals besluiten in dergelijke gevallen tóch hulp in te schakelen bij andere hulpverleningsinstanties. Soms vragen zij vooraf anoniem advies aan collega’s.

*Versleuteld mailen*Sommige hulpverleners, zoals huisartsen en de GGD, maken gebruik van versleuteld mailen. Dat is een manier van mailen waarbij het bericht beveiligd wordt middels een code. Degene die de code heeft, kan het bericht vervolgens openen. Het STG maakt zelf nog geen gebruik van het versleuteld mailen in de communicatie met andere hulpverleningsinstanties. Wel heeft een aantal van de professionals aangegeven dat het versleuteld mailen wellicht verstandig zou zijn in verband met de privacy van cliënten.

 *Samen met cliënt*Het opvragen en/of delen van gegevens met professionals vindt verder zo veel mogelijk plaats via en samen met de cliënt. Stukken worden bijvoorbeeld door de cliënt zelf opgevraagd of in het bijzijn van de cliënt. Vervolgens kunnen die worden verstuurd naar de cliënt zodat die ze zelf kan inleveren bij de professional. Indien het niet mogelijk is om samen met de cliënt gegevens op te vragen en/of te delen, wordt er toestemming gevraagd.

*Vrijwilligers*Voor wat betreft de samenwerking met vrijwilligers van buiten het STG vragen de professionals toestemming aan cliënten voor gegevensuitwisseling. Binnen het STG zelf zijn er ook vrijwilligers werkzaam. Dat kunnen vrijwilligers zijn die de functie van gastvrouw hebben of vrijwilligers die cliënten bij de ‘Papierwinkel’ helpen.

De gastvrouwen ontvangen de cliënten die zich melden bij het inloopspreekuur. Daar schrijven zij of de cliënten zelf de NAW-gegevens op en de hulpvraag. Vervolgens gaan deze gegevens naar de sociaal werker die op dat moment inloopspreekuur heeft. De vrijwilligers zien de gegevens van de cliënten daarna niet meer terug en hoeven deze ook niet te registreren. De gegevensuitwisseling betreft hier dus eenrichtingsverkeer.

Bij de Papierwinkel helpen de vrijwilligers cliënten met brieven, formulieren en andere lichte sociaal juridische problematiek. Zij kunnen daar veel informatie krijgen over cliënten, maar er wordt geprobeerd dit tot een minimum te beperken. Zo laten de vrijwilligers de cliënten bijvoorbeeld zelf inloggen met hun DigiD. Daarnaast worden er ook geen gegevens genoteerd en wordt er alleen geturfd hoeveel cliënten er op een dag zijn langsgekomen.

Om te voorkomen dat vrijwilligers de behoefte voelen hun ervaringen bij de Papierwinkel te delen met mensen van buiten het STG, vindt er een overleg plaats. Tijdens dit overleg kunnen de vrijwilligers aangeven waar zij tegenaan lopen en waar zij het moeilijk mee hebben.

***5.3.2 Resultaten interviews wijkverpleegkundigen***De resultaten van de interviews met de wijkverpleegkundigen zijn dezelfde als die van de interviews met de sociaal werkers. Er zijn wel aanvullende resultaten.

 *Doorbreking beroepsgeheim*De wijkverpleegkundigen vragen over het algemeen altijd toestemming voor gegevensuitwisseling. Hiertoe zijn zij verplicht op grond van hun medisch beroepsgeheim. Anders dan bij de sociaal werkers komt het bij in ieder geval twee van de wijkverpleegkundigen vaker voor dat zij in een conflict van plichten verkeren en zodoende gegevens uitwisselen zonder toestemming. Daarvan is bijvoorbeeld sprake indien zij van mening zijn dat er andere hulpverleners bij de problematiek betrokken moeten worden en de cliënt die mening niet deelt. Dat kan te maken hebben met het feit dat de doelgroep erg lastig is en de wijkverpleegkundigen outreachend werken. Dat houdt in dat hun cliënten niet om hulp vragen, maar benaderd worden door de wijkverpleegkundigen zelf. Die cliënten hebben vaak ook een persoonlijkheidsstoornis. Het gaat in veel gevallen om mensen die geen zin of geen behoefte hebben aan hulpverlening, terwijl zij dat wel zouden kunnen gebruiken. “En dat is natuurlijk ook een beetje de doelgroep hè. Er zitten veel persoonlijkheidsstoornissen tussen, ja, dus je … zit meer in de hoek waar de klappen vallen.”[[100]](#footnote-100) De wijkverpleegkundigen overleggen over het algemeen wel anoniem over dergelijke casussen alvorens zij daadwerkelijk gegevens gaan delen.

*Vrijwilligers*De wijkverpleegkundigen werken niet nauw samen met de vrijwilligers binnen het STG. Voor wat betreft de samenwerking met vrijwilligers van buiten het STG geldt dat zij toestemming moeten vragen. De wijkverpleegkundigen hebben, zoals reeds vermeld, aangegeven over het algemeen altijd toestemming te vragen.

 ***5.3.3 Resultaten enquête***Voor deelvraag 3 zijn twee stellingen uit de enquête relevant. Hierna volgen per stelling de resultaten.

*1. Indien ik gegevens van een cliënt opvraag bij een derde, dan doe ik dat in het bijzijn van de cliënt.*Voor wat betreft het opvragen van gegevens bij een derde, geeft 7,7% van de 13 professionals aan dit in het bijzijn van de cliënt te doen. 92,3% geeft aan dit soms te doen. Daarbij zijn door twee professionals toelichtingen gegeven. De ene professional geeft aan dat er vaak in het bijzijn van de cliënt gegevens worden opgevraagd, maar niet altijd. Het gebeurt wel met expliciete toestemming. De andere professional geeft aan het liefst in het bijzijn van de cliënt gegevens op te vragen. Indien dat niet mogelijk is, worden de gegevens opgevraagd met medeweten van de cliënt.

Bij deze stelling is door één van de professionals een dubbel antwoord gegeven waardoor uit de enquête een ander percentage kwam dan hierboven vermeld. De professional heeft aangegeven altijd, maar ook soms in het bijzijn van de cliënt gegevens op te vragen bij een derde. Aangezien ‘altijd’ en ‘soms’ moeilijk samengaan, heb ik op basis van mijn interpretatie een keuze moeten maken tussen de twee gegeven antwoorden. Ik ben ervan uitgegaan dat de professional soms in het bijzijn van de cliënt gegevens opvraagt bij een derde en niet altijd. Bij de tweede stelling moest namelijk worden aangegeven of er toestemming wordt gevraagd indien er niet in het bijzijn van de cliënt gegevens worden opgevraagd bij derden. De professional heeft aangegeven dat altijd te doen wat impliceert dat hij ook wel eens gegevens opvraagt bij derden zonder dat de cliënt daarbij is. De professional heeft mijns inziens daarom de bedoeling gehad ‘Soms’ als antwoord te geven.

*2. Indien ik niet in het bijzijn van de cliënt gegevens opvraag bij een derde, dan zorg ik ervoor dat ik van tevoren toestemming heb gekregen van de cliënt.*

Van de 13 professionals geeft 84,6% aan altijd toestemming te vragen voor het opvragen van gegevens bij derde zonder dat de cliënt daarbij is. 7,7% geeft aan dat soms te doen en de overige 7,7% geeft aan dat het vragen van toestemming in die situatie niet van toepassing is omdat de gegevens altijd in het bijzijn van de cliënt worden opgevraagd.

Wederom is bij deze stelling door één van de professionals een dubbel antwoord gegeven. Het betreft niet dezelfde professional als bij de eerste stelling. De professional heeft aangegeven altijd, maar ook soms toestemming te vragen voor het opvragen van gegevens bij derden zonder dat de cliënt daarbij is. Ik heb ook hier op basis van mijn interpretatie een keuze gemaakt tussen de twee gegeven antwoorden. De professional heeft bij de eerste stelling aangegeven soms in het bijzijn van de cliënt gegevens op te vragen bij derden. Daarbij is de toelichting gegeven dat gegevens worden opgevraagd *met medeweten van* de cliënt als de cliënt er niet bij is. Ik ga er daarom van uit dat de professional toestemming vraagt voor het opvragen van gegevens bij derden wanneer de cliënt er niet bij is.

*5.3.1 Deelconclusie*

*‘Op welke wijze(n) worden persoonsgegevens van cliënten opgevraagd bij en/of verstrekt aan andere professionals en vrijwilligers?’*

Voor wat betreft het opvragen en verstrekken van gegevens van cliënten aan andere professionals en vrijwilligers, geldt dat vrijwel iedereen altijd toestemming vraagt. Een enkeling doet dat soms. Daarnaast wordt de geheimhoudingsplicht wel eens doorbroken op basis van een wettelijke regeling, namelijk het recht om vermoedens van kindermishandeling en huiselijk geweld te melden bij Veilig Thuis en het gebruik van de VIR (Jeugdmatch). Voor deze laatste twee gevallen is toestemming niet vereist. Tevens wordt de geheimhoudingsplicht doorbroken op grond van het conflict van plichten. Professionals gaven aan in die gevallen een belangenafweging te maken alvorens gegevens te delen zonder toestemming. In sommige gevallen wordt de cliënt in kennis gesteld van het voornemen tot het doorbreken van het beroepsgeheim zonder toestemming.

Verder worden er door zowel de sociaal werkers als de wijkverpleegkundigen geen gegevens gedeeld met vrijwilligers. Er is sprake van eenrichtingsverkeer. Vrijwilligers geven de gegevens die zij van cliënten krijgen wel door aan de sociaal werkers. De vrijwilligers zien de gegevens vervolgens niet meer terug.

Het STG maakt geen gebruik van versleuteld mailen. Professionals hebben aangegeven dat wel te willen in het kader van privacy.

**5.4 Resultaten deelvraag 4**

*‘Welke persoonsgegevens van cliënten en hun eventuele gezinsleden registreren de professionals in het systeem ‘Gezin in Beeld’ en wie heeft er toegang tot de dossiers?’*

*5.4.1 Resultaten interviews sociaal werkers*

*Welke persoonsgegevens worden er geregistreerd?*De sociaal werkers dienen in het registratiesysteem Gezin in Beeld verschillende gegevens van de cliënten te registreren. De feitelijke gegevens van de cliënt moeten geregistreerd worden zoals de naam, het adres, het telefoonnummer, de geboortedatum, het BSN-nummer. Daarnaast dient de hulpvraag van de cliënt te worden geregistreerd en dienen er contactnotities te worden bijgehouden. Contactnotities zijn de registraties van alle contacten die er met een cliënt zijn geweest. In zo’n notitie wordt beschreven wat er is besproken.

De sociaal werkers registreren zo veel mogelijk objectief en alleen hetgeen dat noodzakelijk en relevant is. Aannames en subjectiviteit worden zo veel mogelijk vermeden. “Je schrijft wat nodig is voor een dossiervorming en dat betekent dat mijn beleving daar buiten blijft en dat ik wel kan schrijven ‘ik heb de indruk dat’ maar dat dat zo oordeelloos mogelijk gaat.”[[101]](#footnote-101)

Privacygevoelige informatie kan worden geregistreerd onder het tabblad ‘Veiligheid’. De informatie die daarin wordt gezet, is alleen zichtbaar voor de professional die het dossier beheert. Niet iedere professional maakt daar altijd gebruik van.

*Wie heeft er toegang tot de dossiers?*Allereerst hebben alle professionals van alle drie de STG-teams toegang tot alle dossiers. Sommige professionals hebben daar hun vraagtekens bij. Professionals kunnen namelijk dossiers inzien van cliënten die niet tot hun caseload behoren. De vraag rijst of de privacy van cliënten dan wel wordt gewaarborgd. “Als ik een cliënt erin zet, is het hele sociaal team geautoriseerd. Dus die heeft de mogelijkheid om erin te kijken. Dat mag dan niet, maar ik zie dat dat wel gebeurt.”[[102]](#footnote-102) Er zijn daarentegen ook professionals die zich geen zorgen maken om het open karakter van het registratiesysteem.

Naast het STG maken ook andere organisaties en instellingen gebruik van Gezin in Beeld. Om in het kader van samenwerking een dossier in te kunnen zien van een cliënt bij het STG, dient een professional van zo’n organisatie of instelling wel eerst gemachtigd te worden. Zonder zo’n machtiging kunnen zij dossiers van het STG niet inzien.

Tot slot hebben de cliënten zelf toegang tot hun eigen dossier. Zij dienen een inlogcode te krijgen waarmee zij kunnen inloggen. Op die manier kunnen zij hun dossier inzien en het beheren. Het verstrekken van zo’n inlogcode is een verplichting. Dat gebeurt nog niet structureel. Een van de redenen hiervoor is bijvoorbeeld dat sommige cliënten daar geen behoefte aan hebben, of thuis geen internet hebben. “Lang niet iedereen wil dat. Ik heb ook nog nooit gehad dat iemand vroeg van ‘Mag ik mijn dossier eens lezen?’ of ‘Ik ben benieuwd wat je schrijft’…”[[103]](#footnote-103) Een andere reden is dat er anders geregistreerd moet worden als cliënten meekijken. De registratie moet dan objectiever zijn. “…en als een cliënt daarin mee zou kijken dan zou je heel anders, dan zou je toch anders moeten schrijven.”[[104]](#footnote-104) Dat vinden de sociaal werkers vooral lastig in situaties waarin sprake is van een vechtscheiding en partners bepaalde uitlatingen hebben gedaan die de andere partner kunnen kwetsen.

*4.5.2 Resultaten interviews wijkverpleegkundigen*De wijkverpleegkundigen maken van hetzelfde registratiesysteem gebruik, namelijk Gezin in Beeld. Voor de wijkverpleegkundigen gelden daarom dezelfde resultaten als voor de sociaal werkers als het gaat om de vraag welke persoonsgegevens er moeten worden geregistreerd. Daarbij komt wel dat de wijkverpleegkundigen ook bijzondere persoonsgegevens van patiënten/cliënten zullen registreren, betreffende de gezondheid.

Voor wat betreft de personen die toegang hebben tot de dossiers, gelden eveneens dezelfde resultaten als voor de sociaal werkers.

De wijkverpleegkundigen proberen zo objectief en feitelijk mogelijk te registreren. Ze proberen er rekening mee te houden dat een cliënt mogelijk het dossier opvraagt. “Ja, ik moet me dan wel heel goed bedenken of er bij stilstaan dat de cliënt ook dat dossier kan lezen, hè. Dat je dus oppast dat je niet een oordeel geeft of een gevolgtrekking doet.”[[105]](#footnote-105) Daarnaast maakt een van de wijkverpleegkundigen ook wel eens gebruik van het tabblad ‘Veiligheid’ om bepaalde registraties af te schermen voor cliënten. “… je hebt zo’n kopje ‘Veiligheid’ hè, en dat is dan afgeschermd voor … in ieder geval voor cliënten die toestemming krijgen om het dossier in te zien en daar zet ik dan ook sommige dingen in. … bepaalde observaties ofzo.”[[106]](#footnote-106)

Een van de wijkverpleegkundigen gaf aan de meerwaarde niet in te zien van een inlogcode voor GIB. De reden die daarvoor werd gegeven is dat patiënten/cliënten wellicht onnodig ongerust kunnen worden gemaakt en dat de zaken dan anders geregistreerd dienen te worden. “… soms schrijf ik dan op … ‘Hier is een vermoeden van verwaarlozing’. Nou, als je dat over jezelf leest, ja, …, is misschien niet prettig, dus dat zou ik dan anders omschrijven.”[[107]](#footnote-107)

*4.5.3 Resultaten enquête*Voor de vierde deelvraag zijn twee stellingen uit de enquête relevant. Hierna volgen per stelling de resultaten.
 *1. Tijdens het registreren in Gezin in Beeld hou ik rekening met de privacy van de cliënt. Ik registreer alleen het relevante en noodzakelijke*Van de 13 professionals die de enquête hebben ingevuld, heeft 46,2% aangegeven tijdens registratie altijd rekening te houden met de privacy van de cliënt. 53,8% van de professionals heeft aangegeven dit soms te doen en 7,7% gaf aan dit nooit te doen. Twee professionals hebben in de toelichting aangegeven ‘vaak’ rekening te houden met de privacy van de cliënt tijdens registratie. Een van de professionals heeft een dubbel antwoord gegeven, namelijk ‘Altijd’ en ‘Soms’. Uit de enquête kon niet worden opgemaakt welk antwoord de professional had willen geven.

*2. Ik geef cliënten een inlogcode voor hun dossier in Gezin in Beeld zodat zij het zelf, dan wel samen met mij, kunnen beheren*Van de 13 professionals die de enquête hebben ingevuld, heeft 23,1% aangegeven altijd een inlogcode te verschaffen. 46,2% gaf aan dit soms te doen en 30,8% gaf aan dit nooit te doen. Een professional heeft aangegeven niet te weten hoe het moet, maar cliënt wel eens mee te laten kijken.

 *4.5.4 Deelconclusie
‘Welke persoonsgegevens van cliënten en hun eventuele gezinsleden registreren de professionals in het systeem ‘Gezin in Beeld’ en wie heeft er toegang tot de dossiers?’*

De feitelijke gegevens van de cliënt moeten geregistreerd worden zoals de naam, het adres, het telefoonnummer, de geboortedatum, het BSN-nummer. Daarnaast dient de hulpvraag van de cliënt te worden geregistreerd en dienen er contactnotities te worden bijgehouden. In zo’n notitie staat wat er is besproken.

Degenen die toegang hebben tot de dossiers zijn alle professionals van het STG, professionals van andere organisaties die gebruik maken van Gezin in Beeld en die gemachtigd zijn en cliënten die een inlogcode hebben gekregen.

*Aanvullende informatie*Sommige professionals proberen altijd objectief en feitelijk te blijven tijdens registratie. Ze registreren niet meer dan noodzakelijk en houden rekening met de privacy van de cliënt. Sommige professionals doen dit soms.
Professionals maken wel eens gebruik van het tabblad ‘Veiligheid’ om bepaalde registraties af te schermen voor de cliënt. Daarnaast geeft niet iedereen zijn cliënten een inlogcode terwijl dit wel verplicht is. Tot slot bestaat er in het team onzekerheid over hoe om te gaan met dossierinzage in geval van vechtscheidingen en privacygevoelige informatie die in dergelijke dossiers staat.

**5.5 Resultaten deelvraag 5**

*5.5.1 Resultaten interviews Sociaal Werkers*
Professionals weten dat er een *‘privacywet’* is, maar kunnen vaak niet specifiek benoemen dat het om de Wet bescherming persoonsgegevens gaat. Daarnaast weten professionals dat er een beroepscode is en een privacyreglement en dat er ‘iets’ in het contract staat over privacy. Dat laatste houdt bijvoorbeeld in dat er staat dat men zorgvuldig met privacy moet omgaan. Dat er overige wetgeving is, kan bijna geen enkele professional benoemen. Wat er precies in de wetgeving staat is professionals niet helemaal duidelijk. Zij weten in ieder geval dat het gaat om het zorgvuldig omgaan met de gegevens van cliënten. Wat die zorgvuldigheid volgens hen inhoudt is dat je zo transparant mogelijk moet zijn en altijd toestemming moet vragen voor gegevensverwerking, tenzij je in een conflict van plichten verkeert. Concrete regels omtrent privacy konden de sociaal werkers tijdens de interviews niet noemen, dan behalve dat de geheimhoudingsplicht niet zomaar mag worden doorbroken en dat je bepaalde formulieren en dergelijke niet laat rondslingeren.

Voor wat betreft de gevolgen van privacyschending gaven de sociaal werkers aan dat zij denken dat dat het vertrouwen van de cliënt schaadt. Daarnaast is privacyschending niet goed voor het imago van de organisatie en kunnen er juridische procedures worden gestart. Wat die juridische procedures precies inhouden, konden de sociaal werkers niet benoemen. Een enkeling gaf aan dat het tuchtrecht van toepassing zou zijn en/of dat er financiële gevolgen konden zijn.

Tijdens de interviews is de sociaal werkers gevraagd of zij weten of er een privacyreglement is voor het STG en zo ja, of zij weten wat daarin staat. Uit de interviews is gebleken dat het STG nog niet beschikt over een privacyreglement en dat de professionals nu voornamelijk de privacyreglementen van de moederorganisaties aanhouden.”… iedereen heeft vanuit zijn moederorganisatie misschien wel een privacyreglement of wat dan ook, maar voor zover ik weet is dat niet binnen Voortouw. Dat is ook juist het grootste punt waar, ja, in ieder geval een aantal mensen best wel behoefte aan zou hebben juist, zeg maar, terwijl dat er niet is.”[[108]](#footnote-108) De sociaal werkers zouden graag zien dat er heldere afspraken worden gemaakt over privacy en dat deze op papier komen te staan.

*5.5.2 Resultaten interviews wijkverpleegkundigen*
Een van de wijkverpleegkundigen kon benoemen dat het tuchtrecht van toepassing is, maar wist niet op basis van welke wet. De tweede wijkverpleegkundige kon benoemen dat zij onder het bestuursrecht vallen. Dat klopt in zekere zin aangezien de Wet BIG die op hen van toepassing is onder het bestuursrecht valt. De derde wijkverpleegkundige wist wel dat het tuchtrecht bestond, maar wist niet dat wijkverpleegkundigen voor eventuele privacyschending ook onder het tuchtrecht vallen.[[109]](#footnote-109)

De wijkverpleegkundigen konden verder niet veel specifieke wet- en regelgeving noemen over privacy. Een van hen gaf aan dat er een beroepscode van toepassing is en dat er een wet voor de bescherming van persoonsgegevens is. Zij weten wel dat er zorgvuldig moet worden omgegaan met privacy wat volgens hen inhoudt dat er altijd toestemming moet worden gevraagd.

Voor wat betreft de gevolgen van privacyschending gaven de wijkverpleegkundigen aan dat dat strafbaar is en dat men kan worden aangeklaagd. Een van de wijkverpleegkundigen gaf aan dat een gevangenisstraf een gevolg kan zijn. “De gevangenis in, we gaan de gevangenis in.”[[110]](#footnote-110)

*5.5.3 Resultaten enquête*Voor de beantwoording van de vijfde deelvraag zijn twee stellingen uit de enquête relevant. Hierna worden per stelling de resultaten toegelicht.

*1. Ik weet welke wetten er van toepassing zijn op het gebied van privacy*Van de 13 professionals gaf 15,4% aan te weten welke wetten er van toepassing zijn. 76,9% gaf aan het ongeveer te weten en 7,7% gaf aan het niet te weten. Er is door negen professionals een toelichting gegeven met daarin de wetten/regels die volgens hen van toepassing zijn. Het gaat om de Wet bescherming persoonsgegevens, de Wmo 2015, de Jeugdwet, het Burgerlijk Wetboek, de Wet BIG, de Beroepscode Maatschappelijk Werker, de Grondwet en het EVRM. Daarnaast is aangegeven dat er altijd expliciet toestemming moet worden gevraagd voor elke nieuwe handeling richting derden, dat duidelijk moet zijn aan wie welke informatie wordt verstrekt, dat een mondeling akkoord ook een akkoord is en dat je moet nagaan of je een echt akkoord krijgt en niet een akkoord in de zin van ‘je doet maar’.

*2. Ik weet wat de gevolgen kunnen zijn van privacyschending*Van de 13 professionals gaf 30,8% aan te weten wat de gevolgen van privacyschending kunnen zijn. 61,5% gaf aan dat ongeveer te weten en 7,7% gaf aan het niet te weten. Door vier van de professionals is een toelichting gegeven. Zo is er aangegeven dat het kan gaan om arbeidsrechtelijke sancties voor schending van het beroepsgeheim, dat er een klacht tegen een professional kan worden ingediend, dat een professional problemen kan krijgen met de werkgever, dat er een tuchtuitspraak kan komen, dat de organisatie kan worden aangeklaagd, dat een professional aansprakelijk kan worden gesteld voor schade bij de cliënt en dat strafrechtelijke vervolging mogelijk is. Daarnaast kan privacyschending volgens een van de professionals leiden tot schade en gezichtsverlies bij de cliënt.

*5.5.4 Deelconclusie*
De sociaal werkers en wijkverpleegkundigen weten dat er wetten zijn die de omgang met privacy regelen. De geïnterviewde professionals konden een aantal van die wetten noemen, namelijk de Wbp en de Wet BIG. Daarnaast weten zij dat er beroepscodes en privacyreglementen zijn en dat er iets in het contract staat over privacy. Wat de regels omtrent privacy inhouden kunnen zij niet benoemen. Ze weten wel dat er zorgvuldig moet worden omgegaan met privacy wat inhoudt dat er altijd toestemming moet worden gevraagd.

Opvallend is dat de professionals bij de enquête gedetailleerder hebben kunnen aangeven welke wetten en regels er van toepassing zijn. Wellicht voelden zij minder druk om het juiste antwoord te geven, hadden zij meer tijd om na te denken of iets op te zoeken of betrof het toevallig professionals die meer van de wet- en regelgeving wisten.

De conclusie van deelvraag 5 is dat de professionals in grote lijnen kennis hebben van de privacywetgeving. Zij weten dat ze zorgvuldig met privacy moeten omgaan en kunnen ook aangeven dat privacyschending gevolgen kan hebben en welke gevolgen dat kunnen zijn.

Deelvraag 5 is voor de beantwoording van de centrale vraag niet relevant. De centrale vraag betreft namelijk het werkproces rondom gegevensverwerking van cliënten in het STG. Deelvraag 5 is wel relevant geweest voor dit onderzoek om te kunnen bepalen wat de organisatie nodig heeft op het gebied van privacy. Tijdens de interviews is de sociaal werkers namelijk gevraagd of zij weten of er een privacyreglement is bij het STG en daaruit kwam naar voren dat dat nog niet het geval is. De professionals zouden wel graag zien dat er heldere afspraken worden gemaakt over privacy en dat die op papier komen te staan zodat deze ook te raadplegen zijn en zodat voor iedereen duidelijk is wat de werkwijze moet zijn. Derhalve kan los van de conclusie van deelvraag 5 geconcludeerd worden dat het STG behoefte heeft aan een privacyreglement.

**6 Conclusie en aanbevelingen**
In dit hoofdstuk zal de conclusie van het onderzoek worden weergeven. Daarvoor wordt in paragraaf 6.1 antwoord gegeven op de centrale vraag wat inhoudt dat het werkproces rondom de gegevensverwerking van cliënten binnen het STG wordt beschreven. In paragraaf 6.2 worden aanbevelingen gedaan voor de organisatie. Tot slot volgt in paragraaf 6.3 een discussie waarin wordt gereflecteerd op het onderzoek.

Zoals eerder in dit rapport vermeld, is de definitie van het begrip ‘werkproces’ als volgt:

*‘Het informeren van burgers over de verwerking van hun persoonsgegevens, het vragen van toestemming aan burgers voor de verwerking van hun persoonsgegevens en/of doorbreking van de geheimhoudingsplicht, het bespreken van cliënten met collega’s tijdens cliëntbesprekingen en casusoverleggen, het opvragen en verstrekken van persoonsgegevens van cliënten aan professionals en vrijwilligers en de gebruikmaking van het registratiesysteem ‘Gezin in Beeld’.*

Al deze punten worden verwerkt in de conclusie om het gehele werkproces in kaart te brengen. De volgorde van bovengenoemde punten kan in de conclusie anders zijn.

De centrale vraag die middels dit onderzoek wordt beantwoord luidt als volgt:

*‘Wat is het werkproces van het Sociaal Team Gouda rondom de gegevensverwerking van cliënten?’*
*6.1 Conclusie*
In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de centrale vraag zoals hiervoor geformuleerd. Daarna wordt toegelicht hoe middels dit onderzoek de initiële vraag van de opdrachtgever kan worden beantwoord.

*Ontvangst door de gastvrouw*
Wanneer een cliënt voor het eerst bij het STG langskomt met een hulpvraag, wordt hij ontvangen door de gastvrouw. De gastvrouw is een vrijwilliger die de cliënten ontvangt. De gastvrouw vraagt of de cliënt kort kan aangeven wat zijn hulpvraag is, schrijft deze vervolgens op alsmede een aantal gegevens van de cliënt waaronder de NAW-gegevens. De cliënt mag deze gegevens ook zelf opschrijven. Deze gegevens hoeft de gastvrouw niet te registreren. De gastvrouw geeft de gegevens vervolgens door aan de professional die spreekuur heeft en die het intakegesprek met de cliënt gaat doen en ziet de gegevens vervolgens niet meer terug. Er is sprake van eenrichtingsverkeer voor wat betreft de gegevensuitwisseling tussen de gastvrouw en de professional.

*Intakegesprek*Tijdens het intakegesprek kan de cliënt de professional uitgebreid vertellen wat zijn hulpvraag is. De professional maakt daar aantekeningen van welke worden meegenomen naar de cliëntbespreking. Deze aantekeningen worden in het ene team op de mail gezet en in het andere team gelijk in Gezin in Beeld. Doel van de cliëntbespreking is vast te kunnen stellen welke hulp en/of ondersteuning de cliënt nodig heeft en welke professional de cliënt zal gaan begeleiden.

*Cliëntbesprekingen*Tijdens de cliëntbespreking worden de bekende en relevante gegevens van de cliënten besproken zoals de NAW-gegevens en de hulpvraag. Het delen van deze gegevens is noodzakelijk in het kader van de werkverdeling. Deze kan niet worden gemaakt zonder gegevens. Derhalve zijn cliëntbesprekingen bij het STG niet anoniem. Tijdens de cliëntbespreking wordt de cliënt aan een professional gekoppeld.  *Start hulpverlenings-/ondersteuningstraject*
Wanneer na de cliëntbespreking vaststaat welke hulp en/of ondersteuning de cliënt nodig heeft en er een professional aan de cliënt gekoppeld is, kan er een dossier worden aangemaakt om het hulpverleningsproces bij te houden. Het systeem waarin dit dossier moet worden aangemaakt, Gezin in Beeld, vraagt bij aanmaking van het dossier om de toestemming van de cliënt. Aan cliënten wordt niet altijd en niet door iedere professional toestemming gevraagd voor deze gegevensverwerking. Het komt voor dat er dossiers worden aangemaakt zonder dat daar expliciet toestemming voor is gegeven door de cliënt. Wel worden cliënten door de meerderheid van de professionals geïnformeerd over het feit dat er een dossier wordt aangemaakt.
Het is voor cliënten die geen dossier willen mogelijk om toch geholpen te worden door het STG. Desnoods kunnen zij een anoniem dossier krijgen. Een dossier is geen absolute voorwaarde voor hulpverlening van het STG.

*Het dossier*In het dossier dienen de professionals de naam, het adres, het telefoonnummer, de geboortedatum en het BSN-nummer te registreren. Daarnaast dient de hulpvraag te worden geregistreerd en moeten er contactnoties worden bijgehouden. Bij registratie houden de meeste professionals rekening met de privacy van de cliënt door zo objectief en feitelijk mogelijk te blijven. Voor zeer privacygevoelige informatie kunnen de professionals gebruik maken van het tabblad ‘Veiligheid’. De informatie die daarin wordt geregistreerd is alleen zichtbaar voor de professional die het dossier beheert.

*Toegang tot het dossier*
Het hele STG kan alle dossiers van alle drie de teams inzien. Daarnaast kunnen professionals van organisaties en instellingen die ook gebruik maken van Gezin in Beeld worden gemachtigd om een dossier van het STG in te zien. Dat gebeurt in geval van samenwerking.
Cliënten horen van de professionals een code krijgen waarmee zij kunnen inloggen in hun dossier in Gezin in Beeld. Zodoende kunnen zij hun dossier inzien en het zelf beheren dan wel samen met de professional. Niet iedere professional verstrekt deze code, terwijl dit wel verplicht is. Er zijn nog geen duidelijke afspraken gemaakt over dossierinzage in geval van bijvoorbeeld vechtscheidingen. Professionals weten niet goed hoe de privacy in dergelijke gevallen kan worden gewaarborgd voor beide partijen.

*Casusoverleggen*Casusoverleggen zijn overleggen waarbinnen professionals kunnen bespreken waar zij tegenaan lopen in casussen van cliënten. Casusoverleggen zijn in beginsel anoniem bij het STG. Echter, soms is anonimiteit niet mogelijk omdat gegevens herleidbaar zijn. Dat is bijvoorbeeld het geval als een van de professionals eerder betrokken is geweest bij een cliënt. Daarnaast is gegevensuitwisseling ook tijdens casusoverleggen wel eens nodig als het een specifieke adviesvraag betreft.

*Gegevensuitwisseling met andere professionals*Gegevensuitwisseling met andere professionals houdt in dat de geheimhoudingsplicht wordt doorbroken. Bij het STG doorbreken de professionals hun geheimhoudingsplicht in de meeste gevallen met toestemming van de cliënt. Zij vragen deze toestemming veelal mondeling. Soms wordt de toestemming schriftelijk gevraagd om bewijsproblemen op een later moment te voorkomen. Bij het vragen van toestemming wordt de cliënt geïnformeerd over hetgeen waarvoor toestemming wordt gevraagd. Tevens vindt gegevensuitwisseling met andere professionals zo veel mogelijk plaats in het bijzijn van de cliënt of via met de cliënt. In dat laatste geval dient een cliënt bijvoorbeeld zelf stukken op te vragen of worden opgevraagde stukken verstuurd naar het adres van de cliënt zodat hij deze zelf aan de professional kan geven.

De geheimhoudingsplicht wordt ook wel eens doorbroken zonder de toestemming van de cliënt. Dat gebeurt dan op basis van een wettelijke regeling. Professionals mogen zonder toestemming van de cliënt een melding doen bij Veilig Thuis van vermoedens van kindermishandeling en huiselijk geweld. Daarvoor dienen zij wel de meldcode te hanteren. Verder mogen de professionals zonder toestemming van de cliënt een jeugdige registreren in de Verwijsindex Risicojongeren. Dat is een systeem dat alle professionals die dezelfde jeugdige begeleiden bij elkaar brengt in het kader van een gezamenlijke aanpak.

Een andere grond op basis waarvan de geheimhoudingsplicht wordt doorbroken is die van het conflict van plichten.

Het STG maakt geen gebruik van versleuteld mailen. De professionals zouden dit wel graag willen.

*Informatie over gegevensverwerking en gegevensuitwisseling*Het STG beschikt niet over een schriftelijke informatiebron voor cliënten waarin wordt uitgelegd hoe het STG omgaat met gegevens. De meerderheid van de professionals informeert cliënten mondeling over aanmaking van een dossier en professionals informeren cliënten ook over gegevensuitwisseling met derden.

*Vrijwilligers*Er worden geen gegevens gedeeld met vrijwilligers. Vrijwilligers krijgen alleen informatie over cliënten als gastvrouw en als vrijwilliger bij de Papierwinkel. Deze informatie wordt niet geregistreerd en alleen doorgegeven aan de professionals. De vrijwilligers zien de informatie vervolgens niet meer terug.

*Initiële vraag opdrachtgever*
Aan het begin van dit onderzoek bestond de vraag of er een werkproces rondom gegevensverwerking is bij het STG, hoe dat werkproces eruit ziet en of het de privacy van cliënten waarborgt. Hiervoor is beschreven wat het werkproces is.

Uit de beschrijving van het werkproces blijkt dat er situaties zijn waarin de professionals een eenduidige werkwijze hanteren, maar dat er ook situaties zijn waarin dat niet het geval is. De situatie waarin geen eenduidige werkwijze wordt gehanteerd is die waarin er een dossier moet worden aangemaakt voor cliënten. In die situatie wordt niet door iedereen toestemming gevraagd en informeert niet iedereen zijn cliënten terwijl dit wel zou moeten. Daarnaast wordt er geen eenduidige werkwijze gehanteerd voor wat betreft het verstrekken van inlogcodes voor het dossier in Gezin in Beeld. Verder beschikt het STG niet over een privacyreglement.

Los van de twee bovengenoemde situaties lijkt de werkwijze voor gegevensverwerking binnen het STG vrij eenduidig te zijn. Echter, er kan nog niet gesproken worden van een officieel werkproces daar de professionals handelen op basis van hun eigen kennis, inzicht en professionaliteit en niet op basis van gemaakte afspraken binnen het STG. De professionals hebben tijdens de interviews ook aangegeven dat zij het prettig zouden vinden als er afspraken op papier komen te staan wat impliceert dat een officieel werkproces nog niet bestaat.

Kortom, er is een vrij eenduidige werkwijze voor gegevensbescherming binnen het STG, maar er is geen officieel werkproces. Binnen die werkwijze voldoet de aanmaking van een dossier en verstrekking van inlogcodes voor dat dossier niet aan wet- en regelgeving dan wel beleid. In de aanbevelingen wordt daar dieper op ingegaan.

**6.2 Aanbevelingen**
In hoofdstuk 5 zijn de resultaten van dit onderzoek beschreven en in paragraaf 6.1 is de centrale vraag van dit onderzoek beantwoord. Op basis van de resultaten en de conclusie doe ik een aantal aanbevelingen die ertoe moeten leiden dat de organisatie een werkwijze gaat hanteren die de privacy van cliënten meer waarborgt.

1. Hanteer een privacyreglement
Ten eerste adviseer ik de organisatie een privacyreglement te hanteren. Een privacyreglement is mijns inziens een eerste stap naar verdere afspraken. Zolang de juridische basis er niet is, kan de organisatie zich niet indekken dan wel verantwoorden in geval van klachten en/of rechtszaken. Derhalve is er een model-privacyreglement bijgevoegd bij dit onderzoek dat als (juridische) basis kan dienen voor overig privacybeleid: het Reglement verwerking persoonsgegevens Sociaal Team Gouda 2017. Het betreft het model-privacyreglement van de MO-groep. Een aantal van de artikelen van dit model-privacyreglement heb ik aangepast ter afstemming op het STG. De MO-groep is de brancheorganisatie voor jeugdzorg, kinderopvang en welzijn en maatschappelijke dienstverlening. De MO-groep heet tegenwoordig Sociaal Werk Nederland.
Vanuit het privacyreglement kunnen nadere afspraken worden gemaakt en kan er bijvoorbeeld een werkinstructie op papier worden gezet. Uiteraard kan het privacyreglement worden aangepast indien nodig.
Professionals vragen zich vooral af welke reglementen leidend zijn omdat er vanuit verschillende organisaties wordt gewerkt. De gemeente Gouda heeft in haar beleidsnota 2014[[111]](#footnote-111) aangegeven dat zij als uitgangspunt hanteert dat de leden van het STG niet beïnvloed of gevoed zouden moeten worden door instellingsbelangen en dat zij onafhankelijk van de moederorganisaties moeten kunnen functioneren. Dit uitgangspunt hanterende, leidt tot de conclusie dat het STG een eigen privacyreglement zou moeten krijgen aan welke alle professionals zich kunnen houden. Op die manier bestaat er geen twijfel meer over de van toepassing zijnde reglementen en zijn de professionals gedekt door één gezamenlijk privacyreglement.

2. Vraag altijd ondubbelzinnige toestemming voor een dossier in Gezin in Beeld
De verwerkingsgrond op basis waarvan een dossier mag worden aangemaakt in Gezin in Beeld is de ondubbelzinnige toestemming van de cliënt. In het juridisch kader is uitgebreid toegelicht wat de ondubbelzinnige toestemming inhoudt. Voor ondubbelzinnige toestemming geldt dat deze vrij en specifiek moet zijn en op informatie moet berusten. Als aan die voorwaarden is voldaan, mogen gegevens rechtmatig worden verwerkt. Op dit moment wordt in het STG nog niet altijd aan die voorwaarden voldaan. Er wordt namelijk niet altijd toestemming gevraagd voor een dossier in Gezin in Beeld en cliënten worden ook niet altijd geïnformeerd over aanmaking van een dossier. Dit dient echter *altijd* te worden gedaan om gegevens rechtmatig te kunnen verwerken. Ik adviseer de professionals van het STG daarom altijd expliciet toestemming te vragen aan een cliënt voor het aanmaken van een dossier en de cliënt daarover specifiek te informeren.

3. Verstrek iedere cliënt een inlogcode.
Professionals hebben aangegeven niet altijd een inlogcode voor het dossier in Gezin in Beeld te verstrekken aan cliënten, terwijl de gemeente Gouda wel wil dat de cliënt toegang heeft tot zijn eigen dossier.[[112]](#footnote-112) Professionals weten niet hoe het moet, geven aan dat sommige cliënten het niet willen, dat het voor sommige cliënten geen zin heeft omdat ze geen internet hebben en dat er dan ook anders geregistreerd zal moeten worden (lees: minder subjectief en meer objectief). Toch adviseer ik de professionals iedere cliënt een inlogcode te verstrekken. Het maakt daarbij niet uit of een cliënt zo’n inlogcode al dan niet wil, niet nodig heeft of dat er anders geregistreerd moet worden. Verstrekking van een inlogcode is mijns inziens een teken van transparante hulpverlening. Het toont openheid naar de cliënt toe wat goed kan zijn voor het vertrouwen in de hulpverlening. Er zijn namelijk geen geheimen. Daarnaast heeft de cliënt een wettelijk recht op inzage.[[113]](#footnote-113) Vroeg of laat kan een cliënt een beroep doen op dit inzagerecht waardoor het dossier alsnog door hem kan worden gelezen. Het kost dan veel moeite om gemaakte aantekeningen aan te passen als dat nodig is om de cliënt niet te kwetsen of anderszins schade te berokkenen. Wanneer direct bij aanvang van de hulpverlening een inlogcode wordt verstrekt en vanaf dat moment rekening wordt gehouden met de wijze van registreren, blijft de hulpverlening te allen tijde transparant.

4. Werk het privacybeleid verder uit voor specifieke praktijksituaties
Professionals gaven aan dat er onzekerheid bestaat over het geven van inzage in een dossier in geval van vechtscheidingen. Mogelijk staat er kwetsende informatie in het dossier. Zij weten niet goed welke informatie dan wel en niet ter inzage is. Ik adviseer het STG om deze en andere privacygerelateerde praktijksituaties waar men tegenaan loopt verder uit te werken in beleid, al dan niet met behulp van een jurist.

5. Privacyreglement jeugdhulpverlening
Het STG verleent ook hulp aan jeugdigen. In dat geval is de Jeugdwet van toepassing. In de Jeugdwet staan verschillende bepalingen rondom gegevensverwerking. Deze bepalingen kunnen anders zijn dan bijvoorbeeld die in de Wmo 2015. Ik raad het STG aan ook een privacyreglement of ander privacybeleid op te stellen voor gegevensverwerking in geval van jeugdhulpverlening.

6. Versleuteld mailen
Ik adviseer de organisatie gebruik te maken van het versleuteld mailen. Dat maakt de communicatie per e-mail veiliger wat de privacy van de cliënt beter waarborgt.

7. Stel informatie over gegevensverwerking beschikbaar
Zorg ervoor dat algemene informatie over gegevensverwerking voor burgers ergens op papier staat dan wel dat deze informatie is te vinden op de website van het STG. Op die manier kunnen burgers geïnformeerd worden over de gegevensverwerking binnen het STG. Met de komst van de nieuwe Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) wordt daarnaast de informatieplicht voor organisaties/professionals aangescherpt. Burgers dienen specifieker geïnformeerd te worden over gegevensbescherming.[[114]](#footnote-114) Het is daarom handig alvast algemene informatie over gegevensverwerking op papier of op de website van het STG te zetten.

8. Schriftelijke toestemming
Ik adviseer het STG te gaan werken met schriftelijke toestemming. De AVG bepaalt dat toestemming voor gegevensverwerking moet kunnen worden aangetoond. Vanaf 25 mei 2018 is het dus handig te gaan werken met schriftelijke toestemming.

9. Voorbereiding op de AVG
Neem een functionaris voor de gegevensbescherming of jurist in dienst om de verdere mogelijkheden te bekijken voor het aanpassen van het privacybeleid op de AVG. Cliënten krijgen meer rechten en organisaties krijgen meer verantwoordelijkheden op het gebied van privacy.[[115]](#footnote-115) De werkwijze van de professionals dient daarop te zijn aangepast om privacywaarborging te kunnen blijven garanderen.

**6.3 Discussie**
In hoofdstuk 2 van dit onderzoeksrapport is beschreven welke keuzes er zijn gemaakt voor wat betreft de onderzoeksmethoden. Daarbij is ingegaan op de wijzigingen die daar tijdens dit onderzoek in zijn aangebracht en wat de motieven daarvoor waren. In deze paragraaf zal ik niet meer terugblikken op dit aspect van het onderzoek, maar ga ik in op een andere punten ter discussie.

Aanvankelijk was het de bedoeling dat het eindproduct van dit onderzoek een beroepsproduct zou zijn in de vorm van een werkinstructie/werkproces. Uiteindelijk heb ik niet gekozen voor een dergelijk eindproduct. Tijdens het onderzoek werd mij duidelijk dat ik meerdere aanbevelingen wilde doen en dat de organisatie behoefte heeft aan een privacyreglement. Daarom besloot ik een adviesrapport/onderzoeksrapport op te stellen met daarin negen aanbevelingen. Een van die aanbevelingen is de hantering van een privacyreglement. Als bijlage bij dit onderzoek is een model-privacyreglement bijgevoegd. Het betreft het model-privacyreglement van de MO-groep. Een aantal van de artikelen van dit model-privacyreglement heb ik aangepast ter afstemming op het STG. Het betreft artikel 2 lid 3, artikel 6 lid 5, artikel 7 lid 2, artikel 10 lid 1 en artikel 11 lid 1. Artikel 16 heb ik toegevoegd.

Tijdens het onderzoek ben ik erachter gekomen dat de AVG per 25 mei 2018 van toepassing zal zijn. Dat houdt in dat de Wet bescherming persoonsgegevens komt te vervallen en dat er nieuwe, strengere regels zullen moeten worden gehandhaafd door organisaties en dat rechten van cliënten worden uitgebreid. De timing van dit onderzoek is wat dat betreft onhandig geweest. Het onderzoek is namelijk afgestemd op het huidige juridisch kader. Aangezien dat juridisch kader over minder dan een jaar zal veranderen, zou gesteld kunnen worden dat de resultaten van dit onderzoek waardevol zijn voor slechts een korte periode. Het paste helaas niet binnen het ontwerp, de mogelijkheden en tijdsduur van dit onderzoek om uitgebreid in te gaan op de AVG. Het onderzoek was immers al gaande. Beter zou zijn een apart onderzoek te doen naar wat de AVG gaat betekenen voor privacybeleid in het STG.

Ondanks dat het juridisch kader voor privacy per 25 mei 2018 zal veranderen, is dit onderzoek mijns inziens nuttig geweest. Het onderzoek draagt bij aan bewustwording op het gebied van privacy wat al een stap in de goede richting is. Een aantal professionals heeft tijdens de interviews ook aangegeven dat het interview zelf al leidde tot meer bewustwording. Daarnaast heb ik aanbevelingen gedaan die er in ieder geval voor zouden moeten zorgen dat de privacy tot 25 mei 2018 beter gewaarborgd wordt volgens de huidige wet- en regelgeving. Tot slot heb ik aanbevelingen gedaan in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

**Literatuurlijst

Autoriteit Persoonsgegevens 2016**
Autoriteit Persoonsgegevens, *Verwerking van persoonsgegevens in het sociaal domein: de rol van toestemming*, Den Haag: Autoriteit Persoonsgegevens 2016.

**Centrum voor ethiek en gezondheid 2016**
Centrum voor ethiek en gezondheid, *Samen zorgen in de wijk,* Den Haag: Centrum voor ethiek en gezondheid 2016.

**Gemeente Gouda 2014**
Gouda, *Iedereen doet mee*, Gouda: Gemeente Gouda 2014.  **Janssen 2015**L. Janssen, *De Kleinde Gids; privacy en beroepsgeheim in het sociale domein 2015,* Venlo: Schulinck 2015.  **Leenen e.a. 2014**
H.J.J. Leenen, *Handboek Gezondheidsrecht*, Den Haag: Boom Uitgevers 2014.

**Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties 2014**Ministerie van Buitenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Beleidsvisie zorgvuldige gegevensuitwisseling over sectoren heen in het kader van de decentralisaties,* Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties 2014.

**Overkleeft-Verburg 2000**G. Overkleeft-Verburg, ‘Het grondrecht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer’, *De Grondwet, Een systematisch en artikelsgewijs commentaar*, Deventer 2000.

**Sociaal Team Gouda 2015**
Sociaal Team Gouda, *Kwartaalbeeld Sociaal Team Gouda,* Gouda: Sociaal Team Gouda 2015.

**Sociaal Team Gouda 2015**
Sociaal Team Gouda, *Sociaal Team en wijkverpleegkundigen werken nauw samen,* Gouda: Sociaal Team Gouda 2015.

**Tweede Kamer 1979**Tweede Kamer, *Algehele grondwetsherziening, eerste lezing, deel 1a Grondrechten,* ’s-Gravenhage: Staatsuitgeverij 1979.

**Veilig Thuis 2014**Veilig Thuis, *Omdat iedereen een veilig thuis verdient,* Veilig Thuis 2014.  **Vereniging van Nederlandse Gemeenten 2013**
Vereniging van Nederlandse Gemeenten, *Drie decentralisaties*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten 2013.

**Vereniging van Nederlandse Gemeenten 2015**Vereniging van Nederlandse Gemeenten, *Factsheet Algemene voorziening in de Wmo 2015,* Den Haag: Vereniging van Nederlandse Gemeenten 2015.

**Vereniging van Nederlandse Gemeenten**Vereniging van Nederlandse Gemeenten, *Handreiking samenwerken binnen (jeugd)wijkteams,* Vereniging van Nederlandse Gemeenten.
 **Verhoeven 2011**N. Verhoeven, *Wat is onderzoek?,* Den Haag: Boom Lemma Uitgevers 2011

**Zwenne & Mommers**G.J. Zwenne & L. Mommers, *‘*De tien belangrijkste veranderingen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming gaat brengen’*, Tijdschrift voor Compliance* augustus 2016.

**Digitale bronnen:**
[www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl) [zoek op: taken en bevoegdheden]
[www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl) [zoek op: sociaal domein]
[www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl) [zoek op: recht op informatie]
[www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl) [zoek op: recht op inzage]
[www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl) [zoek op: recht op correctie en verwijdering]

**Bijlage I
Concept Reglement verwerking persoonsgegevens Sociaal Team Gouda 2017**

**1. Begripsbepalingen**

In dit reglement wordt verstaan onder:

* de wet: de Wet bescherming persoonsgegevens;
* persoonsgegeven: elk gegeven over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon;
* verwerking van persoonsgegevens: elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens. Daaronder wordt in ieder geval verstaan het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwisselen of vernietigen van gegevens;
* bestand: elk samenhangend geheel van persoonsgegevens, ongeacht of dit geheel van gegevens bij elkaar of gescheiden van elkaar wordt verzameld, dat volgens bepaalde criteria toegankelijk is en betrekking heeft op verschillende personen;
* verantwoordelijke: degene die alleen of samen met anderen het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt. Verantwoordelijke kan zijn een natuurlijke persoon, een rechtspersoon of een bestuursorgaan;
* bewerker: degene die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreekse gezag te zijn onderworpen;
* betrokkene: degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft;
* derde: ieder ander dan de betrokkene, de verantwoordelijke, de bewerker of enig persoon die onder rechtstreeks gezag van de verantwoordelijke of de bewerker gemachtigd is om persoonsgegevens te verwerken;
* ontvanger: degene aan wie de persoonsgegevens worden verstrekt;
* toestemming van de betrokkene: elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene aanvaardt dat persoonsgegevens over hem worden verwerkt;
* verstrekken van persoonsgegevens: het bekend maken of ter beschikking stellen van persoonsgegevens;
* verzamelen van persoonsgegevens: het verkrijgen van persoonsgegevens.

**2. Bereik**

1. Dit reglement is van toepassing op de geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens. Het is eveneens van toepassing op de niet geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens die in een bestand zijn opgenomen of die bestemd zijn om daarin te worden opgenomen.
2. Dit reglement is van toepassing binnen het Sociaal Team Gouda en heeft betrekking op de verwerkingen van persoonsgegevens van cliënten.
3. Dit reglement geldt voor de volgende personen:

**a.** de professional die vanuit ASVZ, Gemiva-SVG Groep, Kwadraad, Kwintes, Mee-Plus en Palet Welzijn, dan wel vanuit een andere organisatie, bij het Sociaal Team Gouda werkzaam is op basis van detachering;

**b.** de persoon die vrijwillig werkzaamheden verricht voor het Sociaal Team Gouda;

**c.** de professional die als wijkverpleegkundige op basis van samenwerkingsafspraken tussen zijn werkgever dan wel opdrachtgever en het Sociaal Team Gouda werkzaamheden verricht voor het Sociaal Team Gouda; en

**d.** enig ander persoon die op basis van een arbeidsovereenkomst dan wel een detacheringsovereenkomst dan wel een overeenkomst van opdracht dan wel samenwerkingsafspraken tussen zijn werkgever of opdrachtgever en het Sociaal Team Gouda werkzaamheden verricht voor het Sociaal Team Gouda.

**3. Doel**

1. Het doel van het verzamelen en het verwerken van persoonsgegevens is te beschikken over de gegevens die noodzakelijk zijn voor het realiseren van wettelijke doeleinden alsmede de doeleinden zoals die staan omschreven in de statuten, de jaarplannen en andere plannen van het Sociaal Team Gouda en het voeren van beleid en beheer in het kader van deze doeleinden.

 **4. Vertegenwoordiging betrokkene**

1. Indien de betrokkene minderjarig is en de leeftijd van zestien jaren nog niet heeft bereikt of indien de betrokkene meerderjarig is en onder curatele is gesteld, dan wel er ten behoeve van de betrokkene een mentorschap is ingesteld, is in de plaats van de toestemming van de betrokkene de toestemming van zijn wettelijk vertegenwoordiger vereist. De toestemming wordt schriftelijk vastgelegd. Indien de betrokkene een schriftelijk machtiging heeft afgegeven terzake diens vertegenwoordiging jegens verwerker, dan is mede toestemming door de schriftelijk gemachtigde vereist.
2. Een toestemming kan door de betrokkene, diens schriftelijk gemachtigde of zijn wettelijk vertegenwoordiger te allen tijde worden ingetrokken.

**5. Verantwoordelijkheid voor het beheer en aansprakelijkheid**

1. De verantwoordelijke is verantwoordelijk voor het goed functioneren van de verwerking en het beheer van de gegevens; onder verantwoordelijkheid van de verantwoordelijke wordt doorgaans een beheerder belast met het feitelijke beheer van de persoonsgegevens.
2. De verantwoordelijke draagt er zorg voor dat er passende technische en organisatorische maatregelen worden uitgevoerd ter beveiliging tegen enig verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking van gegevens.
3. De in lid 1 bedoelde verantwoordelijkheid en het in lid 2 bepaalde geldt onverminderd indien de verwerking plaats vindt door een bewerker; dit wordt geregeld in een overeenkomst (of door middel van een andere rechtshandeling) tussen bewerker en verantwoordelijke.
4. De verantwoordelijke is aansprakelijk voor de schade die of het nadeel dat wordt veroorzaakt door het niet-nakomen van de voorschriften uit de wet of dit reglement. De bewerker is aansprakelijk voor die schade of dat nadeel, voor zover die/dat is ontstaan door zijn handelen.

 **6. Rechtmatige verwerking**

1. Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de wet en dit reglement op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.
2. Persoonsgegevens worden alleen voor de in dit reglement bedoelde doeleinden verzameld en worden niet verder verwerkt op een manier die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen.
3. Persoonsgegevens dienen - gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt – toereikend en ter zake dienend te zijn; er dienen niet meer persoonsgegevens te worden verzameld of verwerkt dan voor het doel van de registratie nodig is.
4. Persoonsgegevens mogen slechts worden verwerkt indien:
**a.** de betrokkene voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend;
**b.** de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij betrokkene partij is (bijvoorbeeld de arbeidsovereenkomst met betrokkene) of voor handelingen, op verzoek van betrokkene, die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst;
**c.** de gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting van de verantwoordelijke na te komen;
**d.** de gegevensverwerking noodzakelijk is in verband met een vitaal belang van betrokkene;
**e.** de gegevensverwerking noodzakelijk is met het oog op een belang van de verantwoordelijke of van een derde, tenzij dat belang strijdig is met het belang van degene van wie de gegevens worden verwerkt en dát belang voorgaat.
5. De registratie van het burgerservicenummer vindt alleen dan plaats wanneer daarvoor een wettelijke basis bestaat en/of dat er door verantwoordelijke of verwerker een vorm van zorg aan betrokkene wordt verleend. De wettelijke basis betreft voor het Sociaal Team Gouda
art. 5.2.9 Wmo 2015.
6. Ieder die handelt onder het gezag van de verantwoordelijke of van de bewerker – en ook de bewerker zelf - verwerkt alleen persoonsgegevens in opdracht van de verantwoordelijke, behalve in geval van afwijkende wettelijke verplichtingen.
7. De gegevens worden alleen verwerkt door personen die uit hoofde van ambt, beroep, wettelijk voorschrift, of op basis van een overeenkomst tot geheimhouding zijn verplicht.

**7. Verwerking van persoonsgegevens**

1. De verwerking vindt plaats door hulp- of dienstverleners in de maatschappelijke dienstverlening voor zover dat met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene, dan wel beheer van de desbetreffende instelling of beroepspraktijk noodzakelijk is.
2. De verwerking geschiedt met uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene tenzij de verwerking van persoonsgegevens, naar aanleiding van een verzoek daartoe van betrokkene, noodzakelijk is om te kunnen bepalen of en zo ja voor welke hulp of ondersteuning betrokkene in aanmerking komt.
3. De verwerking geschiedt op verzoek van een verzekeraar voor zover dat noodzakelijk is voor de beoordeling van het door de verzekeraar te verzekeren risico, dan wel voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van een verzekeringsovereenkomst.
4. Zonder toestemming van de cliënt kunnen ten behoeve van statistiek of wetenschappelijk onderzoek op het gebied van de volksgezondheid aan een ander gegevens over de patiënt worden verstrekt indien:
a. het vragen van toestemming in redelijkheid niet mogelijk is en met betrekking tot de uitvoering van het onderzoek is voorzien in zodanige waarborgen, dat de persoonlijke levenssfeer van de cliënt niet onevenredig wordt geschaad, of het vragen van toestemming, gelet op de aard en het doel van het onderzoek, in redelijkheid niet kan worden verlangd en de hulpverlener zorg heeft gedragen dat de gegevens in zodanige vorm worden verstrekt dat herleiding tot individuele personen redelijkerwijs wordt voorkomen. Verstrekking is pas mogelijk indien:
 b. het onderzoek het algemeen belang dient;
 c. het onderzoek niet zonder de desbetreffende gegevens kan worden uitgevoerd en
 d. voor zover de betrokken cliënt tegen een verstrekking niet uitdrukkelijk bezwaar heeft gemaakt.
5. Het verbod om bijzondere gegevens als bedoeld in artikel 8 te verwerken is niet van toepassing voor zover dat noodzakelijk is in aanvulling op de verwerking van persoonsgegevens over iemands gezondheid met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene.

 **8. Bijzondere persoonsgegevens**

1. De verwerking van persoonsgegevens over iemands godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, gezondheid, seksuele leven, het lidmaatschap van een vakvereniging of van strafrechtelijke persoonsgegevens is verboden, behalve in de gevallen waarin de wet uitdrukkelijk bepaalt door wie, met welk doel en onder welke voorwaarden dergelijke gegevens wel mogen worden verwerkt (artikelen 17 tot en met 22 van de wet).
2. Het in het vorige lid bedoelde verbod geldt, onverminderd het bepaalde in de artikelen 17 tot en met 22 van de wet, niet voor zover er sprake is van een uitzondering zoals bedoeld in artikel 23 van de wet.

 **9. Gegevensverwerving**

Gegevens verkregen bij betrokkene

1. Indien bij de betrokkene zelf de persoonsgegevens worden verkregen, deelt de verantwoordelijke de betrokkene vóór het moment van verkrijging mede:
a. zijn identiteit;
b. het doel van de verwerking waarvoor de gegevens zijn bestemd, tenzij de betrokkene dat doel al kent.
2. De verantwoordelijke verstrekt de betrokkene nadere informatie voor zover dat -gelet op de aard van de gegevens, de omstandigheden waaronder zij zijn verkregen of het gebruik dat ervan wordt gemaakt - nodig is om tegenover de betrokkene een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen.
3. Bij verkrijging van gegevens buiten de betrokkene om deelt de verantwoordelijke de betrokkene mede:
a. zijn identiteit;
b. de aard van de gegevens en het doel van de verwerking waarvoor de gegevens zijn bestemd.
Het moment waarop dat moet gebeuren is:
- het moment dat de verantwoordelijke de gegevens vastlegt of
- als de verantwoordelijke de gegevens uitsluitend verzamelt om deze aan een derde te verstrekken: uiterlijk op het moment van eerste verstrekking aan die derde.
4. De verantwoordelijke verstrekt nadere informatie voor zover dat - gelet op de aard van de gegevens, de omstandigheden waaronder zij worden verkregen of het gebruik dat ervan wordt gemaakt - nodig is om tegenover de betrokkene een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen.
5. Het onder 3 bepaalde is niet van toepassing indien de daar bedoelde mededeling onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost. In dat geval legt de verantwoordelijke de herkomst van de gegevens vast.
6. Het onder 3 bepaalde is evenmin van toepassing indien de vastlegging of verstrekking bij of krachtens de wet is voorgeschreven. In dat geval dient de verantwoordelijke de betrokkene op diens verzoek te informeren over het wettelijk voorschrift dat tot vastlegging of verstrekking van de hem betreffende gegevens.

**10. Recht op inzage**

1. De betrokkene heeft het recht kennis te nemen van de verwerkte gegevens die op zijn persoon betrekking hebben. Uitgangspunt is dat verantwoordelijke de betrokkene bij aanvang van het hulpverlenings/-ondersteuningstraject een code verschaft waarmee betrokkene toegang heeft tot zijn digitale dossier.
2. De verantwoordelijke deelt een ieder op diens verzoek - zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het verzoek - schriftelijk mee of persoonsgegevens worden verwerkt die hem betreffen.
3. Indien dat het geval is, verstrekt de verantwoordelijke de verzoeker desgewenst - zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het verzoek - schriftelijk een volledig overzicht daarvan met informatie over het doel of de doelen van de gegevensverwerking, de gegevens of categorieën van gegevens waarop de verwerking betrekking heeft, de ontvangers of categorieën van ontvangers van de gegevens alsmede de herkomst van de gegevens.
4. Indien een gewichtig belang van de verzoeker dit eist, voldoet de verantwoordelijke aan het verzoek in een andere dan de schriftelijke vorm die aan dat belang is aangepast.
5. De verantwoordelijke kan weigeren aan een verzoek te voldoen indien en voor zover dit noodzakelijk is in verband met:
a. de opsporing en vervolging van strafbare feiten;
b. de bescherming van de betrokkene of van de rechten en vrijheden van anderen.

 **11. Verstrekking van persoonsgegevens**

1. Verstrekking van persoonsgegevens aan een derde geschiedt in beginsel niet anders dan na toestemming van betrokkene of diens vertegenwoordiger, behoudens een daartoe strekkend wettelijk voorschrift of het conflict van plichten.
2. Indien verantwoordelijke zonder toestemming van betrokkene of diens wettelijk vertegenwoordiger persoonsgegevens aan derden verstrekt, stelt verantwoordelijk betrokkene of diens wettelijk vertegenwoordiger daarvan onverwijld in kennis, tenzij dit gevaar oplevert voor personen en of zaken.
3. Indien in het kader van bemoeizorgoverleg zonder toestemming van betrokkene met andere hulp- of dienstverleners, geschiedt dit met inachtneming van de Handreiking Gegevensuitwisseling in het kader van Bemoeizorg zoals vastgesteld door GGZ

Nederland, GGD Nederland en de KNMG.

**12. Recht op correctie, aanvulling, verwijdering**

1. Op schriftelijk verzoek van een betrokkene gaat de verantwoordelijke over tot verbetering, aanvulling, verwijdering en/of afscherming van de over de verzoeker verwerkte persoonsgegevens, indien en voor zover deze gegevens feitelijk onjuist, voor het doel van de verwerking onvolledig, niet ter zake dienend zijn of meer omvatten dan voor het doel van de registratie nodig is, dan wel anderszins in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt. Het verzoek van betrokkene bevat de aan te brengen wijzigingen.
2. De verantwoordelijke deelt de verzoeker zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het verzoek, schriftelijk mee of hij daaraan voldoet. Indien hij daaraan niet of niet geheel wil voldoen, motiveert hij dat. Verzoeker heeft in dit verband de mogelijkheid zich te wenden tot de klachtencommissie van de verantwoordelijke.
3. De verantwoordelijke draagt er zorg voor dat een beslissing tot verbetering, aanvulling, verwijdering en/of afscherming binnen 14 werkdagen, en wanneer dit redelijkerwijs niet mogelijk blijkt anders zo spoedig mogelijk nadien, wordt uitgevoerd.

**13. Bewaren van gegevens**

1. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkene te identificeren, dan noodzakelijk is voor de realisatie van de doelen waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden bewerkt.
2. De verantwoordelijke stelt vast hoelang de opgenomen persoonsgegevens bewaard blijven.
3. De bewaartermijn voor medische /zorggegevens is in beginsel vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop zij zijn vervaardigd, of zoveel langer als redelijkerwijs uit de zorg van een goed hulpverlener of verantwoordelijke voortvloeit.
4. Gegevens van niet medische aard worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de realisatie van de doelen waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt, tenzij ze uitsluitend voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden worden bewaard. Indien de desbetreffende gegevens zodanig zijn bewerkt dat herleiding tot individuele personen onmogelijk is, kunnen zij in geanonimiseerde vorm bewaard blijven.
5. Indien de bewaartermijn van de persoonsgegevens is verstreken of de betrokkene een verzoek doet tot verwijdering vóór het verstrijken van de bewaartermijn, worden de desbetreffende medische gegevens binnen een termijn van drie maanden verwijderd.
6. Verwijdering blijft echter achterwege wanneer redelijkerwijs is aan te nemen dat:
- het bewaren van groot belang is voor een ander dan de betrokkene;
- het bewaren op grond van een wettelijk voorschrift vereist is of
- indien daarover tussen de betrokkene en de verantwoordelijke overeenstemming bestaat.

**14. Melding van verwerking van gegevens**

1. Een geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens die voor de realisatie van een doel of samenhangende doelen bestemd is, wordt aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens, voordat met de verwerking wordt begonnen.
2. De niet geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens die voor de realisatie van een doel of samenhangende doelen is bestemd, wordt aangemeld indien deze is onderworpen aan voorafgaand onderzoek. Voorafgaand onderzoek vindt plaats indien de verantwoordelijke:
- van plan is een persoonsidentificatienummer te verwerken voor een ander doel dan waarvoor het bestemd is en om daardoor gegevens in verband te kunnen brengen met gegevens die worden verwerkt door een andere verantwoordelijke;
- van plan is gegevens op grond van eigen waarneming vast te leggen, zonder de verantwoordelijke daarvan op de hoogte te stellen;
- van plan is strafrechtelijke gegevens of gegevens over onrechtmatig of hinderlijk gedrag te verwerken ten behoeve van derden.
3. In de melding staan aangegeven:
- de naam en het adres van de verantwoordelijke;
- het doel of de doelen van de verwerking;
- een beschrijving van de categorieën van betrokkenen en van de (categorieën van) gegevens die daarop betrekking hebben;
- de ontvangers of categorieën van ontvangers aan wie de gegevens kunnen worden verstrekt.

**15. Klachtenregeling**Indien de betrokkene van mening is dat de bepalingen van dit reglement niet worden nageleefd, kan hij zich richten tot:
- de verantwoordelijke;
- het eventueel binnen de organisatie functionerende orgaan voor onafhankelijke klachtenbehandeling of een dergelijk buiten de onderneming functionerend orgaan, waarbij de onderneming zich heeft aangesloten;
- de rechtbank, in de gevallen als bedoeld in artikel 46 van de wet en
- het College Bescherming Persoonsgegevens met het verzoek te bemiddelen en te adviseren in het geschil tussen de betrokkene en de verantwoordelijke

**16. Meldplicht datalekken**Op de personen als bedoeld in artikel 2 lid 3 van dit reglement is de Meldplicht datalekken Wet bescherming persoonsgegevens van toepassing.

**17. Wijzigingen inwerkingtreding en afschrift**

1. Wijzigingen in dit reglement worden aangebracht door de verantwoordelijke.
2. De wijzigingen in het reglement zijn van kracht vier weken, nadat ze bekend zijn gemaakt aan betrokkenen.
3. Dit reglement is per ......... (datum) in werking getreden/ treedt in werking per ……..(datum).
4. Dit reglement is bij de verantwoordelijke in te zien. Desgewenst kan tegen kostprijs een afschrift van dit reglement worden verkregen.

**18. Onvoorzien**

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

**Bijlage II – Topiclijst Interviews**

**Topiclijst - Interviews

1. Introductie**
 - Voorstellen
 - Korte uitleg onderzoek
 - Uitleg interview
 - Respondenten voorstellen

**2. Kennis**
 - Wetten
 - Regels 🡪 wat zijn de belangrijkste regels die je kent?
 - Gevolgen privacyschending

**3. Informatie en toestemming**
 - Geven van informatie
 - Hoe vaak
 - Op welke wijze
 - Vragen van toestemming
 - Hoe vaak
 - Op welke wijze
 - Evt. problemen?

**4. Cliëntbesprekingen /Casusoverleggen**
 - Feitelijke gegevens
 - Niet feitelijke gegevens, maar die persoon wel identificeerbaar maken
 - Waar let je wel/niet op

**5. Opvragen en verstrekken van gegevens**
 - Opvragen
 - Laat ze het proces beschrijven
 - Verstrekken
 - Laat ze het proces beschrijven
 - Verstrekken aan/delen met zowel professionals als vrijwilligers
 - Evt. problemen?

**6. Gezin in Beeld**
 - Hoe werkt het
 - Wie gebruikt het
 - Wie heeft toegang
 - Wat registreer je wel/niet
 - Waar wordt rekening mee gehouden

**7. Wensen**
 - Wat heeft organisatie nodig?
 **8. Afsluiting**
 - Evt. laatste opmerkingen
 - Afsluiten

**Bijlage III – Transcripten Interviews

Interview – Sociaal Werker 1***(eerste interview/proefinterview)* **Wat betekent privacy in een sociaal team voor jou?**Voor mij betekent dat dat mensen worden aangemeld in het sociaal team. Die weten ook van tevoren van ik meld me nu aan of ik word met toestemming door iemand of bijvoorbeeld een huisarts aangemeld in een sociaal team. Die komen in een cliëntbespreking, daar is dan toestemming voor, de situatie wordt besproken en vervolgens wordt die gekoppeld aan één sociaal werker. Ehm, en die sociaal werker gaat vertrouwelijk om met de informatie die die hoort. Dus de NAW gegevens, zeg maar naam, adres, geboortedatum enzovoorts… staat… wordt besproken, daar geven ze toestemming voor en vervolgens heb je één op één contact met iemand en dan is het wat iemand mij dan vertelt… is vertrouwelijk. En dat is voor mij privacy, dat mensen zich vrij voelen om tegen mij te vertellen wat ze willen, wat niet het hele sociaal team of derde partijen doorziet.

**Oke, want dat kan dan negatieve gevolgen hebben voor de cliënt?**Ja, dat. Maar ook omdat ik dat zelf ook niet zou willen. Dat kan niet.

**Hm hm, dus het is belangrijk voor jou dat een cliënt zich vrij voelt om zich te wenden tot het sociaal team…**Ja. **…en geen rem hoeft te voelen om zijn verhaal te doen en hulp te vragen?**Ja.

Dus… Maar, ik vind wel, cliënten weten ook als ze zich aanmelden hier of ze worden aangemeld, is dat niet anoniem… Dat is niet anoniem, alleen het verhaal dat ze vertellen, dat blijft bij de betrokken hulpverlener.

**Oke, maar er komt dus, er is dus een soort intake of zo…?**Dus, mensen komen, ehm, krijgen eerst een aanmeldgesprek…

**Ja**…en daar wordt gewoon kort gevraagd wat is jouw hulpvraag ehm en jouw gegevens en dat wordt meegenomen naar de cliëntbespreking. Daar bespreken wij de situatie en vervolgens volgt er een uitgebreide intake en vervolghulpverlening, door één vaste sociaal werker gedaan.

**Oke, duidelijk. Ehm, en welke wetten kun je noemen die betrekking hebben op privacy?**Ehm, ja ik weet niet hoe die heet. Volgens mij de privacywet gewoon.

**Oke, dus de “algemene privacywet” zeg maar? De Wet bescherming persoonsgegevens?**Ja, inderdaad.

**Oke, kun je er verder nog een paar bedenken?**Ja, ik heb zelf een beroepscode als maatschappelijk werker, ik ben algemeen maatschappelijk werker.
**Ja. En weet je ook wat daarin staat over privacy?**
Ehm, nou ik heb ‘m ooit gelezen, maar ik zou het zo niet kunnen oplepelen. Nee, ik kan het niet oplepelen.

**Nee, oke. Dat is niet erg. En welke regels ken jij als het gaat om privacy?**Nou, nogmaals het verhaal dat een cliënt vertelt, dat dat in de kamer blijft. Dat vind ik een belangrijke regel. Behalve als er dingen uit voorkomen die zeg maar ehm meldenswaardig zijn, die je niet voor je kunt houden. Als iemand hier zit te vertellen van ik spring morgen van het dak…

**Hm hm…**…ja, dan ga ik toch echt de huisarts bellen. Maar dan ga ik, dan vind ik een volgende regel dat je dat zegt. Dan zeg ik… Ga ik eerst zeggen… Ik ga wel zeggen wat ik ga doen. Daar hoeven ze het niet mee eens te zijn, maar ik ga niet achter de rug van de cliënt om iets doen.

**Hm hm. Maak je dat vaak mee, dat je dat moet doen?**Wel eens.

**Oke, wel eens. Kun je een toelichting geven?**Nou, bijvoorbeeld, bij, ik heb wel in het verleden gehad, dat was hiervoor nog, voor de sociale teams, maar het is nu het zelfde, maar dan had je toen het AMK, dat is nu Veilig Thuis, maar dan een AMK melding ja. Dat bespreek ik wel met ouders. Dat ik het verhaal naar buiten ga brengen en dat ik er wel een melding over ga doen.

**En hoe reageren zij daar dan op?**Nou ja, boos. Maar ja, dat is dan zo. Dat vind ik ook niet… Dat heeft dan… Dat overstijgt voor mij de privacy van het verhaal dat ze je vertelden.

**Ja, precies. Dus voornamelijk in… Tenminste, wat jouw ervaringen dan zijn in de praktijk, is ehm… Als er een verhaal binnenkomt waarbij er mogelijk sprake is van kindermishandeling of huiselijk geweld dan…**…betrek ik andere partijen erbij.

**Ja.**Maar dat doe ik niet achter de rug om van de cliënt.

**Nee.**Nooit niet. En zo veel mogelijk samen met de cliënt.

**Ja, precies.**Dat vind ik privacy.

**Hm hm. Ja. Oke.

Weet jij of er een privacyconvenant is voor het Sociaal Team Gouda?**Nou, die vraag hebben wij wel eens gesteld en daar… Ehm, toen was het antwoord dat ze ermee bezig waren om het op te zetten.

**Oke.**Aan het begin van… We zijn in 2015 gestart, toen is dat wel echt een issue geweest in ons team. Ik weet dat ze in de opzetfase daarvan zijn, maar of het er echt is, weet ik niet.

**Oke, dus dat is nog steeds niet helemaal helder.**Naar mijn idee niet, nee.

**En weet je nog wat er in jouw contract staat over privacy?**Nee.

**Ook niet. Heb je misschien een eed moeten afleggen toen je bij het sociaal team kwam?**Nee, ook niet. Ik weet wel, wij hebben een detacheringscontract. Mijn contract is natuurlijk bij Kwadraad. Volgens mij staat er zoiets in van “is gebonden aan de regels van de privacywetgeving” of zo, maar dat was in 2006. Toen heb ik dat getekend. Er staat ongetwijfeld zo’n algemeenheid in.

**Duidelijk. Hebben jullie hier in het sociaal team… ehm… er wel eens voor gezeten met z’n allen van joh hoe gaan we met privacy om?**Ja. Ja. Ja.

**Oke, kun je daar wat over vertellen?**Nou, het heeft bij ons in de teamvergaderingen meerdere keren op de agenda gestaan… Jij hebt, \*naam\* daar heb jij contact mee gehad he, die heeft met name… Die, die is daar heel erg alert op. Die heeft het een aantal keren op de agenda gezet. Ehm, meer het idee van daar moeten we voor oppassen want iedereen doet het nu anders en er is niet een leidend iets en, ehm, en toen was het antwoord van daar wordt nog aan gewerkt door Voortouw. Daar komt nog iets op.

**Hm hm.**Wij hebben een paar keer gehad van, volgens mij klopt dit juridisch niet, dat mag niet, dat kan niet, bijvoorbeeld het registreren in ‘Gezin in Beeld’ en het antwoord dat daar weer over na werd gedacht met een jurist.

**Oke, dus er is nog niet zoiets als een werkproces.**Nee, naar mijn idee is er nog geen duidelijk werkproces.

**Helder. Dan ga ik nu wat vragen over de gevolgen van privacyschending. Ehm, heb je enig idee wat de gevolgen kunnen zijn van privacyschending?**Nou, A vind ik het voor mensen zelf, lijkt me dat verschrikkelijk. Dat lijkt me gewoon heel erg. Dus voor de cliënt zelf, maar ook als professional… Ja, kan je in heel vervelende situaties terechtkomen denk ik.

**Ja.**Want wie, wie, zeg maar, is er dan verantwoordelijk? Hoe word je gedekt door je werkgever? Of door de organisatie Voortouw? Dat is wel gevaarlijk… Voor hetzelfde geld krijg je een aanklacht of een klacht tegen je

**Ja, dat kan best wel nadelige gevolgen hebben. En heb je enig idee wat die gevolgen precies kunnen zijn?**Nou, dan krijg je een tuchtcommissie. Dan komt er een tuchtcommissie.

**Ja. Zal ik vertellen wat een aantal gevolgen kunnen zijn?**Ja.

**Nou, de cliënt kan een klacht indienen bij het sociaal team of ehm bij de moederorganisatie. Dan krijg je een klachtenprocedure. Die is volgens mij niet bindend, maar in ieder geval niet fijn voor de organisatie.**Het is niet fijn inderdaad. Dan moet je… Ook al slaat een klacht nergens op… Een klacht is een klacht. Je komt wel voor een commissie.

**Precies. En ehm, maar een cliënt kan ook besluiten om naar de rechter te gaan en ook is het schenden van de privacy strafbaar, dus je kunt met strafrecht te maken krijgen… Een geldboete bijvoorbeeld en in hele extreme gevallen zelfs een gevangenisstraf. Ehm, je hebt ook nog een schadevergoeding en ehm, dan heb je bijvoorbeeld nog voor verpleegkundigen dat ze dus inderdaad met het tuchtrecht te maken kunnen krijgen. Dat kan hele nadelige gevolgen hebben voor de uitoefening van het beroep. In extreme gevallen kan er zelfs worden, ehm, bepaald dat je niet meer als verpleegkundige mag werken. Dus dat zijn best wel heftige gevolgen.**Ja, inderdaad. **En ehm, jij denkt als ik het zo hoor best wel serieus na over privacy. Hoe kijk je er tegenaan nu je ook weet wat de gevolgen kunnen zijn?**Ik zie het nu niet zo zeer serieuzer door de gevolgen, maar meer omdat we nu met verschillende disciplines samenwerken. Daardoor ben ik er wat meer op gaan letten want vroeger bij Kwadraad hadden we allemaal dezelfde beroepscode en zaten we allemaal in het zelfde registratiesysteem. Dat was gewoon veel afgebakender. De gevolgen waren toen hetzelfde als nu, maar het was toen nog wat duidelijker. Nu zitten we in Gezin in Beeld. Dan weet ik bijvoorbeeld dat daar veel partijen in zitten. Jij kent het systeem Gezin in Beeld?

**Ja.**Nou, waar weet ik veel hoeveel partijen in zitten, waar ook eigenlijk alles… alles… Als ik een cliënt erin zet, is het hele sociaal team geautoriseerd. Dus die heeft de mogelijkheid om erin te kijken. Dat mag dan niet, maar ik zie dat dat wel gebeurt. Dus ik ben alerter op de privacy geworden sinds wij anders zijn gaan werken. De gevolgen zijn hetzelfde.

**Oke, dus je bent alerter geworden. Hoe uit zich dat?**Nou, ik heb één keer gehad, toen had ik en ehm… Dat is eigenlijk een voorval. Toen ben ik veel serieuzer gaan nadenken. Ik maakte mijn verslagen nog altijd op de Kwadraad manier. Gewoon een verslag van een hulpverleningsgesprek zeg maar. Echt op een gedegen… Hoe wij dat moesten doen. Dat deed ik ook altijd in Gezin in Beeld. Ik heb een voorbeeld. Een cliëntsituatie. Een dochter die met haar man en kinderen in de problemen zaten en bij mij terecht zijn gekomen. De moeder van deze dochter, dus zeg maar oma van de kleinkinderen, die woont in een andere wijk en die werd begeleid door het sociaal team, een medewerker, in een andere wijk. Die sociaal werker belde mij op van goh ik hoorde van mijn cliënt dat jij die dochter begeleidt en ik heb even gelezen in jouw Gezin in Beeld, jouw dossier, van dit en dit en toen dacht ik. Maar toen dacht ik ho eens even. Daar heb ik ook direct iets van gezegd van nou, dat kan niet. Dat zijn vertrouwelijke dingen. Dat jij daar… Dat mag niet. Dat is mijn hulpverlening. Als er een vraag is, dan moet jij dat aan mij vragen en dan ga ik aan de cliënt vragen of ik dat mag zeggen of niet. Maar goed, zij had het dus… Ze zei, ja nou ja we werken nou met z’n allen in een sociaal team. Ik kan het zien dus ik mag dat. Daar hebben wij een discussie over gehad en dat was niet zo leuk want naar mijn idee mag dat niet. Sowieso straal ik uit naar cliënten wat je hier vertelt blijft bij ons en dat is dus niet gebeurd. Zij heeft informatie meegenomen naar die moeder. Ik had daar een heel groot probleem door kunnen hebben. Deze cliënten deden daar niet… Ik heb dat gewoon gezegd van luister… Maar sindsdien maak ik mijn verslagen heel anders want ik denk dat gebeurt me gewoon niet nog een keer.

**Nee. Nee, inderdaad.**

Dus ik maak geen uitgebreid verslag meer. Ik doe puntsgewijs…

**De hoofdvraag alleen?**Ja, inderdaad. Puntsgewijs wat er besproken is. Dat vind ik ook weer niet kloppen, maar liever dat dan dat mensen er zo maar inkijken want dat kan dus en dat gebeurt dan dus.

**Ja. En is dat de enige keer dat je dat hebt meegemaakt?**Dit is de enige keer dat dat zo expliciet was. Die andere medewerker was zich van geen kwaad bewust anders had ze dat natuurlijk nooit zo gezegd. Die dacht echt dat dit gewoon kon. Die was gewoon verbaasd door mijn reactie. Ik heb ook nog teruggekregen dat zij dat als heel vervelend heeft ervaren. Ik heb wel vaker dat ik denk dat er heel makkelijk wordt gekeken. Dat gebeurt wel vaker.

 **Oke. Je ziet dus ook bij andere professionals dat ze soms niet goed op de hoogte zijn van wat wel en niet mag?**Ja. Volgens mij wel. Dan is er iemand aangemeld en dan wordt er even gekeken van staat die al in Gezin in Beeld en dan wordt er ook in contactmomenten gekeken en dat mag niet. Kijk, als mensen zich aanmelden bij het sociaal team, dan geven ze toestemming dat we hun adresgegevens en hun naam erin komen. Dat weten mensen. Maar niet de contactnotities. Ik vind dat als iemand belt en de bureaudienst, bijvoorbeeld een collega van mij, dan mag ik kijken oh staat die erin en ja, welke sociaal werker hangt daaraan en dan verwijs ik daar naar door. Maar wat ik heel vaak zie is dat iemand bijvoorbeeld… Ik ben vrij en iemand belt voor mij, dat ze gaan kijken van oh bij wie hoort die cliënt. Oh, die hoort bij \*naam respondent\*, oh, dan kijk ik heel even in de contactnotities. Wat is er besproken? En dat vind ik niet kloppen. Dat mag niet.

**Dat is op dat moment misschien ook niet heel relevant?**Nou, kijk als er een of andere officier van justitie belt over nou, weet ik veel wat, over huiselijk geweld, dan is dat een melding en dan mag dat wel, maar het mag niet van goh hadden ze nou dinsdag of woensdag afgesproken. Weet je, dat mogen… je mag niet zo maar in ieders dossiers kijken. Dat dat technisch mogelijk is, betekent niet dat het mag en het gebeurt gewoon wel heel veel.

**Het is dan eigenlijk best een kwalijke zaak dat het überhaupt technisch mogelijk is, niet?**

Ja, maar dan komen we weer op het volgende punt. Daar hebben we het hier over gehad. We zijn nu allemaal dezelfde discipline. Gezin in Beeld is één gezin, één plan. We moeten er met z’n allen in kunnen en iedereen moet zich aan de privacyregels houden en dat werd nog verder uitgewerkt. Maar sindsdien schrijf ik mijn verslagen anders. Ik vind het gewoon niet kloppen. Ik denk nu anders over privacy door wat de praktijk en de verschillende disciplines met zich meebrengen.

**Dus je hebt in de praktijk gemerkt dat werken in een sociaal team met verschillende disciplines zeg maar, dat dat toch wel voor problemen kan zorgen of onduidelijkheden.**Ja, meer voor onduidelijkheden en in mijn hoofd een probleem. Maar voor andermans hoofd is het dus blijkbaar geen probleem. Die vind het dus geen probleem.

**Nee, sommige mensen denken er inderdaad makkelijker over.**Ja, dus ik ben heel blij als daar uitkomt van nou, hier hebben we ons allemaal aan te houden. Dat lijkt me héél fijn.

**Dat is fijn om te horen.

Stel, er komt een cliënt bij je en die vertelt een heel verhaal over bijvoorbeeld een buurman die altijd dronken is, die op slippers rondloopt, in een korte broek, die in een rode auto rondrijdt ehm, de hele buurt kent hem, hij is bekend bij verschillende hulpverleningsinstanties. Hij is alcoholist en hij zorgt daardoor voor overlast. Als je dit verhaal hoort, wat zou je dan in Gezin in Beeld zetten.**Wat deze cliënt mij vertelt?

**Ja, wat zou je er dan in zetten?**Nou, degene die ik spreek is mijn cliënt. Dat is de buurman. Dus die alcoholist is niet mijn cliënt. Ik zou er dan in zetten van mijn cliënt maakt zich zorgen om zijn buurman. Ik heb hem verwezen naar het Meldpunt Zorg en Overlast.

**Dus eigenlijk sinds dat voorval…**Nou, ik zou het sowieso al hebben gedaan. Want dit is uit tweede hand.

**Oke, dus je zou je alleen beperken tot de kern en alle andere details zou je niet in Gezin in Beeld zetten.**Ja, alleen de kern. Ik zou in Gezin in Beeld zetten dat mijn cliënt zorgen uit over zijn buurman en dat ik hem heb verwezen naar het Meldpunt Zorg en Overlast.

**Duidelijk. Het komt bijvoorbeeld wel eens voor dat er hele verhalen staan in dossiers met alle details waardoor cliënten makkelijk te identificeren zijn. Maar dat doe jij dus niet meer?**Ja, er zijn inderdaad mensen die dat met alle details doen. Maar ik doe dat niet. Mijn cliënt heeft zorgen en dáár hebben we het over.

**Precies. Oke. En als een cliënt bij het sociaal team komt, informeer je hem dan over wat er met zijn gegevens gaat gebeuren?**Nou, soms wel en soms niet. Dat zou wel moeten, maar ik moet heel eerlijk zeggen dat ik dat niet altijd doe. En ik moet eerlijk zeggen, dat is ook zoiets… Dat ligt een beetje aan wat voor cliënt het is eigenlijk. Wij hebben afgesproken… Het sociaal team weet wij laten niet mensen vooraf een toestemmingsverklaring invullen, dat zet je in indien nodig. Dus je bespreekt wel dingen en dan voer je in Gezin in Beeld in: mondeling geeft deze persoon toestemming om… En in sommige gevallen kan je een toestemmingsformulier onder hun neus duwen en bij sommige mensen voel ik aan van oh, deze mensen, die gaan het maar mooi ondertekenen. Die gaan nu al zo van de hak op de tak… Die zeggen wel dat de huisarts mag bellen, maar o wee als die huisarts belt. Dus die duw ik zo’n formulier onder hun neus. Dus het is een beetje… Bij de ene ben ik wat duidelijker en explicieter dan bij de andere want het hangt ook heel erg van de cliëntsituatie af. Als ik zie dat het multiproblem is en er komen allerlei partijen bij, ja, dan ga ik direct bespreken van ‘Ik ga overleggen’ en ‘Vind je dat goed?’ en hier ‘Onderteken maar’. Maar als iemand komt ehm, van ik vind mijn baas heel onaardig. Ja, dan ga ik niet zeggen van onderteken maar dat ik met alle partijen contact… Want die vind zijn baas gewoon heel stom.

**Oke, maar ehm. Het gaat nog niet zo zeer om het verstrekken van gegevens aan anderen of gegevens opvragen tijdens de hulpverlening, maar meer om eh dat jij dus de gegevens gaat registreren als een cliënt hier voor het eerst is geweest en of jij dan uitlegt…**Nee. Heel soms. Ik zeg het niet, ik zeg het heel soms. Dat heeft er ook mee te maken… Uiteindelijk ehm. Cliënten krijgen mondjesmaat een login waarmee ze zelf hun dossier in kunnen. Ik kan me voorstellen dat als je dat geeft dat je het dan op een andere manier bespreekbaar maakt van nou, we gaan allebei… Dan kun je zien wat er in je dossier gebeurt.

**Oke, en werkt dat ook zo voor Gezin in Beeld?**Ja.

**Cliënten kunnen daar dus zelf ook in?**Als wij een login geven, kunnen ze daar zelf in. Wij geven ze dan een brief mee met een inlogcode. Wij moeten ze aanklikken en dan zouden ze erin kunnen. Technisch is dat mogelijk. Het sociaal team jeugd doet dat automatisch. Ik zelf doe het niet. Meer door een opmerking door een dame bij Gezin in Beeld die zich daar mee bemoeit vanuit de GGD. Die heeft ooit een opmerking gemaakt van ja, het is niet heel erg beveiligd. Toen dacht ik oke, dan doe ik het niet. Dus ik doe het niet.

**Oke. Want als zij zo’n login krijgen, dan hebben ze alleen toegang tot hun eigen dossier?**Ja.

**Oke, dus zij kunnen niet ook eh..**Nee.

**Helder. Ik hoorde je net iets zeggen over toestemmingsverklaringen, zowel mondeling als schriftelijk. Denk jij dat toestemming de enige manier is om informatie te mogen delen en opvragen?**Toestemming is niet altijd nodig. Maar dan vind ik dat je het wel altijd moet zeggen. Je hebt wel een informatieplicht. Toestemming is wat anders, dan moeten ze toestemming geven en als ze nee zeggen dan mag je het ook niet doen. Maar soms mag je het dan toch wel doen ook al zeggen ze nee, zeg maar. Dus dat is wat anders.  **Oke. Loop je wel eens tegen problemen aan bij het vragen van toestemming?**Meestal niet omdat als je dat gewoon op een normale manier brengt… Als je kan uitleggen… Ik ga niet delen om de cliënt in een kwaad daglicht te stellen. Ik ga delen met een professional omdat dat de cliënt vooruit kan helpen. Want bijvoorbeeld vanmorgen, in het ehm… In de cliënt… In de cliëntenvergadering hadden we het over eh dat… Er is een overleg met de huisartsen hier waar een sociaal werker bij aansluit, een basisbespreking, en de huisartsen die hebben gevraagd van kunnen jullie iedereen die bij het sociaal team wordt aangemeld of die zichzelf aanmeldt aan ons een seintje geven, dus een terugkoppeling van nou, die wordt hier begeleid en alles is afgesloten of dat is afgesloten. Dat kan als we daar de cliënt toestemming voor vragen. Dus dat betekent dat wij standaard aan iedere cliënt vragen sowieso wie is je huisarts, dat doen we al, maar vind je het ook goed dat wij aangeven dat je hier in begeleiding bent. Maar dat mag ik niet zomaar doen, dat moet ik wel vragen.

**Oke, en wat gebeurt er als een cliënt geen toestemming geeft?**Dan gebeurt het niet. Als iemand zegt, nou, ja, nee, ik heb problemen met mijn baas, daar heeft mijn huisarts niets mee te maken, dan heb ik het liever niet. Dan delen wij dat niet.

**Nee, precies. En ehm, als een cliënt hier voor het eerst komt en hij geeft bijvoorbeeld geen toestemming voor ehm het registreren van zijn gegevens of het eventueel bespreken van zijn gegevens tijdens een overleg, wat gebeurt er dan?**Dat gebeurt heel, nou niet veel meer. Nou in het begin toen bij de start is dat wel eens geweest en toen was het van nou wat is sociaal team eigenlijk en waren ze een beetje huiverig. Ik hoor het de laatste tijd helemaal niet meer, maar als mensen bij een inloopspreekuur binnenkomen met een vraag dan worden ze wel geholpen en als mensen dan zeggen van maar ik wil geen dossier of niks, dan krijgen ze nog steeds wel een advies mee en dan is het niet van nou, dan helpen we je niet, alleen dan geven we wel aan van ja, hopelijk succes hiermee, maar als u weer terugkomt, dan kunnen wij nergens terugvinden wat is er eerder geadviseerd door een collega, kunnen we niet daarop doorpakken.

**Nee.**Dus, dat is eigenlijk heel erg jammer als we het niet ergens in kunnen zetten.

**Nee, precies.**Maar dan is het een anonieme vraag en die registreren we als loketvraag. Dat kan wel. Dat gebeurt nog steeds wel.

**Dus het is niet zo dat een cliënt een druk hoeft te voelen om toestemming te geven?**Nee, het is bijvoorbeeld ook zo dat mensen gewoon kunnen bellen. Dan is het gewoon een consultvraag en dan hoef je niet per se in Gezin in Beeld te worden geregistreerd. Dat is ook zo als mensen langskomen en een adviesvraag hebben waarvoor ze niet geregistreerd willen worden. Een korte adviesvraag hoeft niet met naam en toenaam in Gezin in Beeld. Als we verwachten dat er een vervolgvraag komt, dan is het wel handig als we het erin zetten en daar wijzen we de cliënt dan ook op.

**Oke, dus het is geen voorwaarde voor hulpverlening?**Nee, het is geen voorwaarde, nee. Wel voor ehm… Kijk, een eenmalige vraag niet, maar als mensen iedere keer terug willen komen, dat kan, maar als je een vaste sociaal werker wil dan is het wel een voorwaarde. Je kan niet een hele begeleiding die nergens staat. Je kan wel tien keer op een inloopspreekuur komen, maar je kan niet mij als vaste begeleider hebben en een psychosociale begeleiding ga ik niet opstarten als ik dat niet ergens in kan zetten. Dus voor een eenmalige vraag is het zeker geen voorwaarde, maar als er meer nodig is dan doe ik dat wel in het systeem.

**Ja, en als een persoon dan zegt van nou, dat wil ik niet, dan komt het er eigenlijk op neer dat het heel lastig wordt om die persoon te gaan helpen?**Ja. Zo ver hebben we dat nog nooit meegemaakt. Meestal zijn de mensen van nou, prima, als ik weer een vraag heb dan kom ik dan wel terug. Dat zien we dan wel verder, maar we hebben eigenlijk nog nooit gehad dat mensen vaak zelf zeiden van nou dan laat ik die hele begeleiding zitten.

Dan nog denk ik dat als je met mensen in gesprek gaat… Want waar zijn ze dan zo bang voor? Dan nog denk ik ga dan gewoon met mensen het gesprek aan want als mensen zeggen nou ik vind het gewoon heel vervelend dat mijn adres ehm, want ik ben bang voor exen of voor… Ik zit in een verkeerd circuit. Als dat erachter zit dan kunnen we daar wel wat op verzinnen, dan kunnen we bijvoorbeeld… We hebben cliënten hier staan op de \*adres van sociaal team\*. Die staan met naam in Gezin in Beeld, maar dan op dit adres of het staat onder het kopje ‘Veiligheid’. Dus het is… Dan zou ik het gesprek aan willen gaan van ‘Goh, u bent er heel huiverig voor. Kunt u uitleggen waarom? want dan kunnen we kijken, zijn er andere mogelijkheden?’. Dan zit er iets achter. Dan zou ik daar wel naar vragen, maar als je het echt heel zwart wit bekijkt, dan kan er dus eigenlijk geen begeleiding worden gestart zonder registratie, maar daar zit een nuance in. Want waarom willen mensen het niet? Waar zijn ze dan zo bang voor?

**Dus er zijn in de praktijk wel oplossingen voor cliënten die echt heel bang zijn voor gegevensverstrekking?**Ja, daar heb je het kopje ‘Veiligheid’ sowieso voor en je kan er voor kiezen om op het kantooradres van het sociaal team te registreren. Dus dat gebeurt wel ja. Ik vind het een beetje hard om te zeggen ‘Je wil er niet in, dus je krijgt geen begeleiding’.

**Nee, inderdaad. Dat mag ook volgens de wet niet.**Nee, maar je moet het ergens kwijt en dan moet je dus samen gaan kijken van waar komen we dan op uit. Als iemand echt blijft volhouden van ik wil mijn naam niet, mijn eigen naam niet, ook geen andere naam en ik wil ook niet onder het kopje ‘Veiligheid’, ik wil niet op de \*adres van sociaal team\* echt helemaal niks, ja, dan zou ik het niet zo goed weten. Dan gaan we het in het team bespreken, maar het gebeurt eigenlijk bijna nooit. Het gebeurt wel met geheime adressen.

**Oke, duidelijk. Ehm, hier hebben we het eigenlijk net ook al een beetje over gehad, maar waar let jij op bij het bespreken van een cliënt tijdens een overleg? Hoe probeer jij de privacy te waarborgen tijdens zo’n overleg?**Bij mijn eigen team?

**Ja.**Nou wat wij hebben, wij hebben een dummy account. Nou, iedereen heeft zijn eigen Gezin in Beeld, dus als ik inlog met mijn gegevens, dan krijg ik mijn cliënten. Nou hebben we als team één gezamenlijke inlog en die heet aanmeldingen ST Gouda Oost geloof ik. We hebben ook nog een wachtwoord dat wij als team hebben en alle nieuwe aanmeldingen zetten we op die lijst. Als ik een nieuwe aanmelding krijg dan log ik in als sociaal team Oost en dan ben ik aangemeld als sociaal team Oost. Dat doen al mijn collega’s. Dus iedere dinsdagochtend zitten wij hier, dan loggen we in op sociaal team Oost. Dan zien we alle dossiers, dat zijn dan alleen de nieuwe aanmeldingen en als we die hebben verdeeld dan gaan die naar de individuele sociaal werkers.

**Oke.**En wat wij daar inzetten zijn gewoon gegevens, dat basisblad, en we maken contactmoment aanmelding aan en dan schrijven we kort wat de aanmeldreden is. Cliënt is binnengekomen bij het spreekuur, heeft financiële vragen, problemen met de echtgenoot of opvoedingsvragen, maar soms ook als er een aanmelding komt vanuit de huisarts of de Wmo dan knippen en plakken we het mailtje bij het eerste contactmoment. Dat is alles wat daar dan inkomt.

**Oke, en iedereen ziet dan ook dat scherm tijdens het overleg?**Nou, we hebben afgesproken, iedereen kan daar wel in, maar we hebben afgesproken dat twee mensen dat bijwerken anders zit iedereen met zijn laptop voor z’n neus.

**Ja, precies. En dat algemene formulier waar je het net over had, waar de gegevens op staan, welke gegevens staan daarop?**Ehm, naam, achternaam, adres, telefoonnummer, e-mailadres eventueel. Dat is wat je daar… Want dat zijn de verplichte items en \*adres sociaal team\*.

**Ja. En ehm, iemand licht dat dan toe, die aanmelding… Worden die gegevens dan ook genoemd of is dat alleen zichtbaar voor degene die op dat moment met de laptop zit?**Die persoon leest het voor.

**Oke, dus de gegevens worden wel genoemd?**Ja.

**Oke.**De naam heb je het dan over?

**De naam, het adres, het hele verhaal dat er staat.**Ja, dus bijvoorbeeld even mezelf. \*Naam\* heeft zich aangemeld, woont in Utrecht op de \*straatnaam\* en dit is haar hulpvraag. Dat wordt gezegd. Dat zal je wel een keer zien bij de cliëntverdeling.

**Ja. Is het dan ook dat, ehm. Stel dat mailtje van de huisarts wordt in die aanmelding geplakt en dat mailtje is best wel gedetailleerd, wordt daar dan de meest belangrijke informatie uit gefilterd of wordt het hele verhaal voorgelezen?**Nee, de belangrijkste informatie wordt eruit gefilterd, maar meer omdat er anders niet genoeg tijd is.

**Nee, oke. Precies. Dus eigenlijk worden cliënten best wel open besproken?**Ja, bij onze cliëntverdeling. Alle informatie die degene heeft die de aanmelding krijgt. Ik heb bijvoorbeeld op woensdagochtend bureaudienst en dan zet ik erin wat ik heb gehoord. Dat zet ik in het dossier en dat is, dat bespreken wij in de cliëntverdeling.

**Dus iedereen die op dat moment aanwezig is, weet van die persoon komt naar het sociaal team.**Ja, met die en die vraag. We hebben het ook wel echt inhoudelijk over die vraag om te kijken van welke sociaal werker past daar het beste bij. Als blijkt dat deze persoon een verstandelijke beperking heeft, dan hebben wij een aantal mensen van MEE in het team. Dat zijn wel details die we dus bespreken om te zorgen dat de beste sociaal werker aan de cliënt wordt gekoppeld. We zijn generalist bij de voordeur, maar achter heeft iedereen zijn eigen specialisme. Of een ex-verslaafde bijvoorbeeld, dan weten wij ook welke sociaal werker daarbij past. Die details bespreken we wel om te kijken wie gaat het beste matchen met deze cliënt.

**Hm hm. Dus als ik het goed begrijp wordt het zo besproken van nou, dit is Pim, hij is 40 jaar, hij woont daar en daar, hij heeft die en die problemen, hij heeft drie kinderen, genaamd zus en zo.**Ja. Ja.

**Oke, dus het is heel open.**Ja. Let wel, die cliëntverdeling is alleen in ons team. We hebben één keer iemand van de gemeente gehad, die eens wilde meekijken en toen hebben we de cliënten allemaal X genoemd.

**Oke, duidelijk. Dus even samenvattend, ehm, binnen het team wordt alles tijdens de cliëntbespreking heel open besproken en zodra er een derde bij is, dan worden de cliënten anoniem besproken.**Ja, klopt.

**Oke. Op welke wijze vraag jij zelf wel eens gegevens op bij derden?**Ehm, dan heb ik toestemming, daar ga ik van uit, dan bel ik of dan mail ik.

**Oke en doe je dat in het bijzijn van de cliënt of zonder de cliënt?**Ik probeer het wel in het bijzijn van de cliënt, maar heel vaak, bij de gemeente bijvoorbeeld, kan je alleen tussen half elf en half een bellen, dus dan zeg ik wel eens van dan probeer ik het vanmiddag nog een keer en dan is het goed.

**Oke, dus wel altijd met toestemming?**Ja.

**En dat geldt ook voor het delen van gegevens?**Ja.

**Juist. En ehm eerder tijdens het interview hoorde ik je iets zeggen over toestemmingsformulieren. Hoe ziet zo’n toestemmingsformulier eruit?**Nou, het is het oude, het is de Kwadraad toestemmingsverklaring en daar is het logo van Kwadraad afgehaald en het logo van het sociaal team opgeplakt. Er wordt specifiek gevraagd, naam en adres zeg maar en met wie je informatie wilt delen, dat moet je ook specificeren, dus je kan niet zomaar aankruisen \*onverstaanbaar\*, dus je gaat zeggen met wie je de informatie wilt delen, met wat voor reden en welke informatie. Dus je laat niet cliënten tekenen en een soort vrijbrief hebben van ik mag met jan en alleman eens gaan bellen over jou.

**Nee, precies. Dus dat gaat echt gewoon per situatie waarin de toestemming nodig is en het gaat niet om één toestemmingsverklaring bij de voordeur zeg maar.**Nee, dat mag niet.

**Nee. Dus elke keer als zich een situatie ehm voordoet waarin je gegevens moet delen of opvragen, dan komt er telkens weer een nieuwe toestemmingsverklaring?**Dat zou wel moeten.

**Oke, maar dat gebeurt in de praktijk niet altijd?**Ik laat niet iedereen altijd ondertekenen, nee. Ik doe het niet altijd schriftelijk. Nee. Dan staat het er mondeling. Bij sommige mensen heb je al zo’n gevoel van hm. Die beginnen al een heel verhaal van ik heb problemen met die gehad en we hebben problemen met die en we hebben daar een klacht tegen ingediend, dan weet ik al dat ik zo’n papiertje ga pakken.

**Ja, dus dat is ook een beetje afhankelijk van de cliënt.**

Ja.

**Helder. Ehm, dan wil ik nu wat vragen stellen over vrijwilligers. Hoe ga je om met privacy in de samenwerking met vrijwilligers?**Ehm, de vrijwillige gastvrouwen? Bij ieder inloopspreekuur zit er een gastvrouw bij de voordeur, bij de gang. Die vangt, die doet de eerste opvang. Die legt mensen uit wat we bij het sociaal team doen en die vraagt ook wat mensen komen doen en die vullen een registratieformulier in, waar alle gegevens op staan en daar gaan ze mee naar de sociaal werker.

**Oke, en die vrijwilligers, weet jij hoe zij omgaan met privacy? Hebben ze iets moeten tekenen?**Ja, ze hebben sowieso een VOG-verklaring. Zij hebben een vrijwilligerscontract waar, ik neem aan, dat soort dingen in staan. Hoe om te gaan met cliënten en persoonlijke gegevens. Want zij registreren het niet, maar zij schrijven het wel op papier.

**Oke, dus het verhaal komt binnen bij de vrijwilliger, die zet het door naar het sociaal team.**Ja, maar die vrijwilliger heeft al een naam en die vraagt alle gegevens en die beschrijft dus kort op papier de aanmeldsituatie.

**Ja, precies. En delen jullie ook wel eens gegevens met vrijwilligers?**Nee, het is echt eenrichtingsverkeer naar ons en wij geven niks terug. Zij laten het daarna, daarna zien zij ook daar niets meer van terug.
**Oke, dus zij zijn echt het voorportaal zeg maar.**Ja. Ja.

**Ja, oke. Duidelijk. Dan wil ik nu een aantal vragen stellen over Gezin in Beeld. Ehm, het is voor mij al zeker twee jaar geleden dat ik met dat systeem heb gewerkt. Wat dien je er allemaal in te registreren?**Ehm, wij hebben een aantal verplichte items. Anders kan je het niet opslaan. Dus een aantal gegevens, naam, adres, telefoonnummer, is een verplicht item. We moeten aankruisen ehm, sociaal team volwassenen Gouda, dus je moet specificeren wie je bent ehm dan is Gouda ook nog onderverdeeld in noord, oost, west, dus ik moet ook nog oost aanklikken en ik moet mijn team leesrechten en schrijfrechten geven.

**Wat inhoudt dat iedereen toegang heeft?**Ja, dat iedereen toegang heeft. Van het sociaal team volwassenen.

**Ja, precies.**En dus, als je een gezin erin zet, dan is het hele sociaal team volwassenen Gouda, kan erin lezen en schrijven, die geef je rechten. Dat is de hele club die je rechten geeft.

**Oke, dus het sociaal team jeugd kan er bijvoorbeeld niet in?**Nee, die moet ik er dan bij vragen, maar dan moet ik eerst aan de cliënt vragen of dat mag.

**Oh, oke. Dan heb ik dat eerder denk ik verkeerd begrepen. Ik heb namelijk van \*naam\* begrepen dat ook het sociaal team jeugd… Dat als een ouder bijvoorbeeld bij het sociaal team voor volwassenen komt en het kind heeft ook problemen en komt bij het sociaal team jeugd, dat het dan toch in één dossier wordt gezet.**Dat moet in een dossier, het idee van Gezin in Beeld is dat alles in één dossier moet, maar dat doen wij in de praktijk dus vaak niet. Dat moet wel.

**Oke, dat wordt dus nog wel gescheiden gehouden zeg maar.**Ja, in praktijk wel, maar dat hoort dus niet dat, eigenlijk moet het in één dossier, maar dat doen wij dus eigenlijk nooit.

**Wat is de reden dat jullie dat nooit doen?**Omdat ik vind dat volwassenenproblematiek ehm ja, wat anders is dan opvoedproblematiek. Ik werk wel nauw samen met jeugd. We hebben wel een paar keer een gezamenlijk dossier gehad, maar dan was het een gezamenlijke vraag. Maar nogmaals, als een moeder problemen heeft met haar baas en het kind heeft een ehm diagnose ADHD, dan ga ik dat echt niet in één dossier zetten, maar dat moet officieel wel. Dat doen wij dan niet.

**Nee, oke. En ehm, je hebt net eigenlijk ook al verteld waar je dan rekening mee houdt als je registreert. Je bent alerter geworden op privacy en registreert echt alleen de hoofdzaken.**Ja, bijvoorbeeld ‘besproken’, dubbele punt, streepje en dan het onderwerp, streepje twee en het onderwerp enzovoorts. Maar dat vind ik eigenlijk ook veel te weinig, maar dat doe ik dus nu bewust. Dat ik denk ja, dat doe ik dus bewust.

**Oke, en vind je dat wel eens lastig als je dan iets moet opzoeken in een dossier dat er dan minder informatie in staat?**Ja, op zich, mijn lopende cliënten heb ik wel in mijn hoofd, maar als iemand bijvoorbeeld begin 2015 is geweest, dan ehm.

**Ja, dan moet iemand het dus weer opnieuw gaan uitleggen?**Nou ja, dan zal er wel weer een belletje gaan rinkelen, maar dan heb ik het niet zo duidelijk omschreven. Dat vind ik jammer ja. Dat vind ik heel jammer.

**Ja, precies. Het is fijn als je het even kunt terughalen.**Ja, dat ik gewoon weer een verslag maak zoals ik altijd verslagen maakte, maar dat doe ik dus echt niet meer.

**Ja, dus dat is dus een nadeel.**Ja, dat vind ik absoluut een groot nadeel.

**Ja. Kan je nog meer nadelen bedenken van privacywaarborging?**Nou, dit is echt het grootste nadeel. Dat mensen in de contactnotities van jouw dossier gaan kijken. Kijk, nogmaals, ik vind wel dat het sociaal team volwassenen, dat als iemand belt en zijn naam geeft, dat als iemand dat intikt dat daar uitkomt ‘is in begeleiding bij \*naam\*’. Dat vind ik niet zo heel erg als mensen zeggen van nou ja, ik ben die en die, zodat je even kunt checken van of die al bekend is bij het sociaal team of niet en wat ga ik dan adviseren, maar ik zou nooit in een dossier gaan klikken.

**Nee.**Dat zou ik gewoon niet doen. Dat is niet, dat dat dat, weet je, dat is iets dat tussen de hulpverlener en de cliënt is. Dat ga ik niet zitten lezen. Of een cliënt moet zeggen… Weet je, \*naam\* is nu heel lang op vakantie. Als zij problemen verwacht van cliënten, dan kan zij doorgeven van nou, het kan zijn dat er iemand belt, die weet dat, dan kan je in het dossier kijken.

**Oke, dus waarnemen.**Ja, dan is het wat anders. En wat ik ook wel eens doe, dat als, bijvoorbeeld tijdens een vakantie en iemand belt en er is een mailtje gekomen en die moet iets, dat ik dat erin zet. Dan maak ik een contactmoment aan en dan zet ik dat in het dossier van die persoon. Maar die verslagen daarvoor ga ik niet lezen, dat heeft geen zin, dat heeft geen nut. Niemand vraagt erom.
**Veel mensen doen dat misschien toch vanuit nieuwsgierigheid.**Ja, of blijkbaar van nou, ik heb die moeder in begeleiding en die dochter belt. Ik zie dat die dochter in begeleiding is bij \*naam\*, ik zal eens even kijken wat \*naam\* dan precies doet. Met goede bedoelingen van dan kunnen we samenwerken, maar dat kan dus niet. Dus ik kan me er nog boos over maken. Dus sindsdien doe ik dat anders.

**Ja, dat is het lastige van samenwerken en privacy. Die twee dingen kunnen dus botsen met elkaar.**Ja, inderdaad. Maar ik vind ook, je hebt het nu veel over privacyregels, maar ik vind ook dat je daarnaast een soort gedragsregels kunt opstellen voor het sociaal team. Gewoon van dat heb je gewoon niet te doen, punt. Eigenlijk ongetwijfeld of het nou mag of niet mag, dat heb je gewoon niet te doen. Een gedragsregel is haast… Weet je, je gaat ervan uit dat wat een cliënt tegen jouw collega vertelt, dat dat daar blijft.

**Oke, dus gedragsregels zou jij goed en belangrijk vinden.**Ja, vind ik wel ja.

**Oke, en hoe zie je dat voor je? Moeten mensen dan iets ondertekenen of…?**Nou, haast zo schools van ehm, weet je dat er bij kinderen in de klas hangt van je mag elkaar niet slaan, je mag elkaar niet schoppen, we schreeuwen niet in de gang. Zo.

**Dus dat mensen zich continu bewust worden gemaakt van hé, let je daar wel op.**Ja, let je daar wel op. Je zit niet in elkaars dossiers te kijken. Gewoon zoiets.

**Ja, dat je je toch een soort bekeken voelt of zo.**Ja, een soort moreel iets. Ik sprak laatst toevallig iemand van het sociaal team jeugd en die werkte hiervoor bij Bureau Jeugdzorg en die zei ehm, vond ik ook een hele goede, want daar kon je in principe ook in alle dossiers. Ze zei dat je het kon zien als iemand jouw dossier had gelezen.

**Dan kwam er een melding?**Nou ja, je kan dus zien als jij je dossier weer opent dan staat er ehm die en die heeft is dan en dan ingelogd geweest en zij gaf als voorbeeld, er zijn natuurlijk hele nare dingen gebeurd, kinderen die zijn overleden die zeg maar onder de zorg van Bureau Jeugdzorg vielen en zij zeiden, kon je dus zien in die dossiers, dat mensen uit heel Nederland in die dossiers hadden zitten lezen. Dan kan je dus zien dat mensen toch een soort van van ramptoeristen haast zijn. Zij zei toen dat was ingesteld dat je dus kon zien van ehm ehm \*naam\* sociaal team oost Gouda, dat als bijvoorbeeld iemand uit west in mijn dossier zit dat ik gewoon kan zien als ik weer inlog om er iets bij te schrijven van oh laatst heeft iemand ingelogd die en die uit sociaal team noord. Dat ik het gewoon even kan zien. Ik denk ook dat dat maakt dat als je dus weet dat dat te zien is dat \*naam\* uit sociaal team noord even niet meer in mijn dossier kijkt. Dat is ook een soort van gedragsregel. Je voelt je dan toch een soort van bekeken. Ik zou dat helemaal niet verkeerd vinden. Als dat naar voren pingt of zo.

**Ja, dat houdt mensen wellicht tegen. Het kan dan geen stiekem gedrag meer zijn.**Ja. Iemand kan dan altijd nog kijken, maar dan is het in ieder geval wel open. Iemand kan dan zeggen van goh ik heb in jouw dossier gekeken, want dan heb je er een reden voor. Want er was paniek in de tent en ik moest echt jouw verslag lezen want weet ik veel wat voor inhoudelijk iets, maar er zal dan best wel iets achter zitten. En dat hadden ze dus bij Bureau Jeugdzorg. Dat ging mensen wel tegenhouden om even in elkaars dossier te kijken.

**Oke, dus gedragsregels en een melding in het registratiesysteem dat iemand in jouw dossier heeft gekeken zou jij belangrijk vinden voor het team. En ehm, kun je nog meer ideeën bedenken, waarvan je denkt van nou, dat heeft het sociaal team nodig om de privacy beter te waarborgen?**Nou, wat jij zei. Ik wil gewoon op papier gaan zetten van ehm, hier, met deze regels heb je te maken. Dat het gewoon een makkelijk leesbaar document is, geen epistel van 50 pagina’s, maar gewoon even kort, en dan ga je het natuurlijk in je onderzoek wel mooi uitschrijven, maar gewoon heel kort aandachtspunten van hier heb je je aan te houden. Dan kunnen we bij de cliëntverdeling dat er gewoon letterlijk naast leggen. Dat lijkt me heel handig.

**Oke, dat is goed om te weten. Dus bedoel je dan bijvoorbeeld een soort stroomschema van in deze situatie kan je dit doen, dit kan je niet doen enzovoorts.**Ja, want nu had ik dus die discussie met diegene die in mijn dossier had gezeten en daar kwamen we dus niet uit. Zij voelde zich verschrikkelijk aangevallen en zij had geen idee… Zij verkeert nog steeds in de veronderstelling dat zij helemaal niks verkeerd heeft gedaan. Dat was heel naar. Ik heb echt geen probleem met mensen erop aanspreken want dat had ik met haar ook niet, maar als je dan kan zeggen van goh kijk, dit zijn de regels waar we ons als sociaal team aan te houden hebben, dan heb je iets om erbij te hebben. Nu hadden wij een zinloze discussie wat eigenlijk alleen maar, ja, was gewoon niet heel prettig. Zij is nog steeds… Ik denk A en zij denkt B.

**Ja, precies. Dat is dus ook het doel van dit onderzoek. Dat er een werkwijze komt waar iedereen zich aan houdt en dat er dus geen meningsverschillen of andere problemen ontstaan.**Ja, dat het gewoon wordt van nou ik denk A en jij denkt B, maar we hebben ons te houden aan C. Dat het gewoon iets duidelijks wordt. Nu is er eigenlijk iets ongemakkelijks tussen ons. Dat is jammer.

**Oke, dus dat zijn allemaal zaken die volgens jou beter kunnen, waar echt verandering in moet komen.**Ja.

**Duidelijk. Wat zou jij zelf graag nog willen weten over privacy?**Nou, wat ik meer wil weten over privacy is dat nu we met verschillende disciplines bij elkaar zitten, wat is dan de overstijgende regel. Dat wil ik weten. Waar hebben we ons… Eigenlijk dus dit. Want dit was, nou, toevallig wijkverpleegkundige, die zei dat zij dit deed zoals zij het moet doen en ik zei ja, maar ik ben maatschappelijk werker en ik doe het zoals ik het moet doen. Vervolgens zitten wij met z’n tweeën in een sociaal team. Dus wat is dan leidend. Zij is geen maatschappelijk werker dus zij hoeft zich niet aan mijn beroepscode te houden, zij moet zich aan andere dingen houden. Zij zei dat zij dat deed. Dus waar moeten we ons dan aan houden en wat is dan goed.

**Oke, dus die verschillende disciplines hebben al wel voor onduidelijkheden gezorgd?**Ja, bij mij wel en ik zou ook graag willen weten, dat zou ik graag willen weten. Iedereen komt vanuit andere organisaties. Nu zijn we sociaal werker, maar we zijn op papier, ben ik algemeen maatschappelijk werker en zij is een wijkverpleegkundige. Iedereen is hier wat anders, persoonlijk begeleider, er is van alles. Wat is dan leidend. Als het goed is ga jij dat maken. Daar ben ik dus heel benieuwd naar.

**Oke, goed om te horen. Ik heb veel antwoorden gekregen en vond het een nuttig interview.**Ja, ik vind het ook een nuttig onderzoek. Ja, ik vind het een heel nuttig onderzoek.

**Ja, als ik dit zo hoor lijkt het inderdaad wel nodig.**Ja, ik zit er heel erg mee, maar je hebt ook collega’s, die zien niet zo’n probleem. De meningen verschillen.

**Ja, dat denk ik ook als ik het zo hoor.

Ehm, wil je nog een laatste opmerking maken?**Nee. Jij gaat nog mensen interviewen en ik wacht het verder gewoon af. Ik wil er wel van horen.

**Oke, ik ga een product maken dat het sociaal team kan gebruiken. Ik hoop dat het nuttig is voor jullie.**Ja, lijkt me echt heel… Ik ben samen met \*naam\* en \*naam\* de voorzitter van ons team. Dat betekent dat wij de cliënten… We zitten gewoon de hele cliëntenvergadering voor en ik wil gewoon zoiets er graag wel gewoon bijhebben, dus ik weet zeker, in ons team, in oost gaan we dat wel gebruiken omdat wij daar wel tegenaan lopen.

**Goed om te horen.**Dus ik kijk er wel naar uit. Dat ik gewoon weet van het is onderzocht, dus wat daar staat klopt. Dat we niet zelf meer hoeven te denken van ik weet het beter, maar gewoon van wat daar staat klopt.

**Oke, nou bedankt.**

**Interview – Sociaal Werker 2***(proefinterview)* **Ik ga dus een onderzoek doen bij het sociaal team eh en niet alleen hier in oost maar ook bij de andere teams in Gouda en het gaat dus over hoe de professionals omgaan met privacy van cliënten want er zijn een aantal signalen binnengekomen van professionals dat ze soms niet helemaal goed weten wat ze wel en niet mogen doen op het gebied van privacy en dat ze ook niet helemaal, dat ze er niet helemaal zeker van zijn wat de regels nou zijn, dus ga ik een onderzoek doen om te kijken welke kennis de medewerkers dan hebben en hoe ze daar individueel mee omgaan, welke informatie ze tijdens casusoverleggen delen en alles wat eigenlijk bij privacy hoort. Daar ga ik wat vragen over stellen en het eh uiteindelijke doel is dat ik een soort handleiding of werkinstructie ga maken die het sociaal team dan ook daadwerkelijk kan gebruiken in geval van onduidelijkheden of vragen. De bedoeling is dat het bewustzijn bij de professionals wat groter wordt.**Dus het wordt niet een soort van lijst met verbeteringen of eh hè dat je in ieder geval verbeterpunten aanbrengt zeg maar. Het wordt meer een soort werkinstructie begrijp ik uit jouw verhaal.

**Inderdaad. Het wordt niet een klassieke scriptie met aanbevelingen, maar het wordt echt iets dat in de praktijk bruikbaar is.**Ja, oke. Mooi.

**Oke, dus ik ga wat vragen stellen over hoe jij aankijkt tegen privacy, welke kennis je hebt van de wet- en regelgeving, hoe je omgaat met eh delen en opvragen van gegevens, vrijwilligers, hoe je informatie deelt tijdens cliëntbesprekingen en wat er eventueel beter kan hier in het team. Dus ik ga gewoon beginnen. Is het allemaal duidelijk?**Ja, het is duidelijk.

**Oke. Nou, kun je jezelf even voorstellen?**Eh, nou, ja, goed, zoals je weet, ik ben Monica van Hilten. Ik eh zit sinds 1 januari 2015 in het sociaal team hier in Gouda oost. Mijn moederorganisatie is MEE Midden Holland. Mijn functie die ik daar had, zeg maar, ik ben nu hier sociaal werker en mijn functie bij MEE was sociaal juridisch dienstverlener. Dus eh, privacy is dus een van de dingen waar ik juist ook bezig was daarmee. Eh, dus ja, dat onderwerp is nog steeds voor mij wel iets dat blijvend is zeg maar, wat ik meeneem. Dus op zich eh passend zeg maar bij het interview.

**Oke, dus je komt bij MEE vandaan en je achtergrond is sociaal juridisch dienstverlener.**Ja.

**Oke, want je bent bij MEE veel bezig geweest met privacy of?**Nou, niet alleen. Eh, maar ja goed, privacy is natuurlijk altijd wel en onderwerp dat in iedere organisatie een grote rol speelt. Hoe ga je om met gegevens en met het verstrekken van gegevens, bij MEE was dat natuurlijk niet anders dus daar kwamen ook wel vragen over inderdaad, maar ook gewoon cliëntvragen omtrent privacy eh cliënten konden ook gewoon vragen stellen omtrent privacy, dus ik heb daar wel mee te maken gehad, maar het is natuurlijk veel breder dan dat. Ik deed heel veel vragen op allerlei soorten gebieden beantwoorden, maar privacy is daar ook een onderdeel van, zeg maar.

**Ja, dus je juridische achtergrond maakt misschien dat je daar wel kennis van hebt.**Ja, ik heb SJD gestudeerd, dus ik heb eh, ik ben niet gelijk bij MEE gestart vanuit mijn studie, ik heb eerst ergens anders gewerkt en uiteindelijk inderdaad bij MEE terechtgekomen omdat ze daar iemand zochten met een SJD-achtergrond. Dat paste goed bij mijn opleiding op dat moment en dat leek me wel een erg leuke functie dus ja, zodoende ben ik daar gestart zeg maar.

**Oke. Helder. Hoe kijk jij aan tegen privacy in een sociaal team?**Eh, nou sowieso vind ik dat eh het duidelijk moet zijn, wat de regels zijn of welke regels er zijn omtrent privacy. Dat er in ieder geval iets moet zijn waarin staat wat het inhoudt en waar je je als team zijnde ook aan conformeert zeg maar. Dat er duidelijkheid over is en eh dat je het kunt terugvinden hè, dat het op papier staat en dat iedereen het ook naleeft, dus eh ja, dat iedereen daar eh bekend mee is zeg maar en het ook inderdaad gebruikt.

**Dus dat er een werkwijze komt die onder alle medewerkers ongeveer gelijk is en dat er regels komen.**Ja, dat er een eenduidige werkwijze is inderdaad omtrent dat stuk. Dat lijkt mij heel erg belangrijk. Ja goed, dat is er nu voor mijn gevoel nog niet.

**Nee. Nee. Want hoe gaat dat nu?**Nu, eh, ik denk dat we nu allemaal eigenlijk nog een beetje onze eigen moederorganisatie volgen op het gebied van privacy, in ieder geval als ik naar mezelf kijk en hoe eh, doe ik dat wel omdat er nog steeds niet echt een protocol of iets dergelijks ligt dus ja, ik heb, iedereen heeft zo’n protocol, maar er is niet echt een Voortouwprotocol of in ieder geval iets dat voor iedereen leidend is en er wordt wel gezegd ja, eh, eh, waarschijnlijk mochten we gewoon het Kwadraadprotocol volgen, maar ik heb natuurlijk ook mijn eigen moederorganisatie waar ik nu feitelijk nog in dienst ben en daar liggen mijn roots zeg maar als het gaat om privacy dus eh ik gebruik dat voornamelijk zeg maar nog wel om eh, om dat toe te passen zeg maar. Ook omdat er niet echt een Voortouwprotocol aanwezig is of een, iets dergelijks op papier staat, hanteer ik het dus op deze manier zodoende.

**Oke, en, en wat staat er dan in het protocol van MEE?**
Eh, er staat in ieder geval, eh ja, het is natuurlijk een uitgebreid protocol, maar er staat over gegevens verstrekken eh, eh, hè, wat eh. Even een voorbeeld van een verschil. Bij MEE heb je bijvoorbeeld gewoon een eh, een eh formulier dat je laat ondertekenen. Op het moment dat je met iemand van start gaat en je hebt je eerste intake gesprek, hè, dan laat je iemand, geef je aan van joh, luister, we gaan een dossier aanleggen. Daar staan gegevens in. Die documenteren wij ook. Eh, ga je daar mee akkoord, hè, want wij leggen dat wel vast. Dat is iets dat we hier niet hebben, bijvoorbeeld. Als ik kijk naar Voortouw an sich, dat is er niet. Eh, nou hetzelfde geldt voor gegevens verstrekken. Ik vraag het wel, ik vraag het hier wel van vind je het goed als ik met die organisatie contact opneem en hè eh, we hebben geloof ik wel een soort papiertje opgesteld om dat te kunnen laten ondertekenen geloof ik, een soort kladje, maar het is niet in die zin heel erg onderbouwd eh, en echt, ja hoe moet ik het zeggen, het is allemaal een beetje een soort eh… We hebben een documentje opgesteld en dat laat je dan ondertekenen zeg maar, maar het ligt niet goed vast. Dus eh, dus het is, en ik vraag het over het algemeen maar en bij MEE vul je dat ook gelijk in. Weet je, dus je krijgt gelijk als cliënt zijnde eh bij het intakegesprek twee documenten of in ieder geval twee bladen waar in de een gevraagd wordt van vind je, ben je akkoord met het feit dat we een dossier aanleggen en bij het andere is het inderdaad van ga je akkoord met het feit dat wij gegevens misschien gaan verstrekken aan andere partijen als, of gegevens opvragen, als dat nodig is. Dus en dat leggen wij ook uit zeg maar en daar is ook een heel protocol over van eh, eh, hè eh wat gebeurt er op het moment als je bijvoorbeeld je dossier wilt opvragen of eh wat als je het wilt vernietigen. Hè allemaal heel veel, ja het gaat allemaal veel verder dan dat, maar het ondervangt het wel en dat is er hier gewoon niet. Dat is het grote verschil eigenlijk voor mij.

**Ja. Want eh, die toestemmingsverklaring voor het eventueel opvragen of delen van gegevens, wordt die één keer gewoon aan het begin ondertekend of wordt er bijvoorbeeld ook tussendoor nog wel eens gevraagd van we willen deze gegevens opvragen of delen?**Nou, in eerste instantie was het inderdaad geloof ik één keer, maar het komt natuurlijk wel eens, hier werken we natuurlijk kortdurend met mensen en bij MEE is natuurlijk de werkwijze altijd anders geweest en dan kon je jaren zeg maar met iemand meelopen, dus dat kon wel het hele jaar duren zeg maar, dus dan doe je dat niet meer tussentijds tenzij je het afsluit en iemand anders gaat op een gegeven moment, dus je sluit het af en het contact is er niet meer en na een paar maanden keert iemand weer terug, hè, met een vraag en dan neemt een andere collega het bij wijze van over, maar die laat dan weer opnieuw wel weer dezelfde papieren ondertekenen. Dus hangt per, aan de persoon zelf vast bij wijze van spreken. Zo moet je het een beetje zien zeg maar, aan de betreffende dienstverlening aan de consulent zeg maar.

**Oke, duidelijk. En eh, hoe zit het met het geven van informatie aan de cliënt zeg maar, over eh, wat de reden is dat er bepaalde zaken met zijn gegevens eh worden gedaan?**Je bedoelt hier?

**Ja, hoe jij dat doet en hoe dat in het team hier is.**Even je vraag opnieuw stellen hoor, want je zegt van… Want ik moest even omschakelen van heb je het over MEE of over hier.

**Ja, over hier en eh op welke wijze cliënten worden geïnformeerd over wat er met hun gegevens wordt gedaan.**Eh, nou ja, wij vermelden dat zij inderdaad in een systeem eh worden vermeld. In ieder geval dat doe ik zelf, als ik vanuit mezelf redeneer. Eh, hè dat we dat bijhouden, dat zij daar dan ook inzage in hebben zeg maar als ze dat willen. Over het algemeen wordt daar niet echt op gereageerd, maar ik vermeld het wel want ik bedoel er zijn ook mensen die daar misschien wel behoefte aan hebben om het te weten. Eh, dus ik laat hun wel weten van nou ja, je wordt wel geregistreerd omdat ook, ik leg ook uit van nou, dat doen we eh ook omdat mocht je een andere vraag hebben en ik ga nu met jou aan de slag, maar zo meteen sluiten we het af en jij hebt weer een nieuwe vraag dat ook eh, het makkelijk is om te zien wat we in het verleden gedaan hebben, dus dat we dan kunnen terugkijken van je bent al bekend, wat is er toen gebeurd, hè. Dus ik probeer wel te onderbouwen waarom we dat doen zeg maar, eh en over het algemeen levert dat ook niet een probleem op. Mensen zijn op zich redelijk snel akkoord en vinden het allemaal wel prima, maar het zou juridisch beter kloppen om dat inderdaad gewoon echt te ondertekenen, weet je, dat je gewoon echt de toestemming op papier hebt. Nu is het heel veel mondeling. Wat wij doen is heel veel mondeling natuurlijk. Het is mondeling natuurlijk wel lastiger te bewijzen want dan kan een cliënt zeggen van ja, dat heb ik nooit gedaan en wie gaat dan zeggen van ja, dat was wel zo want ik neem het niet op.

**Nee, precies. Er zal maar net een cliënt zijn die er wel een probleem van maakt.**Ja, dus mocht je, wil je het juridisch echt goed doen, ja dan zou je het echt wel ergens moeten vastleggen zeg maar. Dus, en dat gebeurt niet. En ook al is mondeling ook goed, mensen gaan akkoord en wat ik al zeg, ik heb nog geen persoon gehad van nou, of die er een probleem van maakt, ten eerste, of die erop terugkomt, dat is er ook niet. Ik moet zeggen, ik zelf, als ik met iemand zou moeten bellen, een andere instantie of eh hè, of in ieder geval iemand die buiten het werkveld ligt zeg maar, of van een andere organisatie, dan vraag ik het ook altijd even aan de persoon zelf van joh, mag ik, vind je het goed als ik bel met die en die zeg maar, want ik moet dat even weten. Dat brengt over het algemeen geen problemen met zich mee.

**Nee.**Dus het gaat altijd wel goed, maar, het is allemaal mondeling.

**Ja. Oke, duidelijk. En eh, weer even terug want ik hoorde je net ook zeggen dat je het belangrijk vindt dat de werkwijze dus eenduidig is en wat is de reden dat je dat zo belangrijk vindt?**Omdat ik denk dat je daardoor, daardoor is het voor iedereen helder, maar je kunt ook geen misverstanden eh eh krijgen. Dus ik, ja ik ben heel erg, maar dat komt denk ik ook een beetje door mijn achtergrond. Ik ben heel erg van de eenduidigheid en de, nou sowieso van de duidelijkheid zeg maar en de structuur en ik denk dat iedereen, nou, dat iedereen het beste vaart bij één eh, één bepaalde regel of beleid dat erop gemaakt wordt waar we duidelijk over hebben. Daar kun je het minste misverstanden over krijgen want als je iedere keer weer een andere werkwijze erop toe laat passen omdat je het heel open laat, ja, dan denk ik ook dat je als organisatie erop afgerekend kan worden uiteindelijk omdat het voor jezelf niet, ja, dat het best, ja, weet je, dat als je ooit in de rechtbank komt te staan, om een of andere reden, dan zal het niet voor je pleiten. Ik denk dat dat wel beter is om dingen daarin gewoon vast te documenteren. Om daar een beleid op te voeren.

**Ja, want eh, ik hoorde je iets zeggen over dat het niet goed is voor de organisatie, wat bedoel je daarmee?**Nou ja, kijk, we hebben met mensen te maken en eh, eh, laat ik een voorbeeld nemen eh… Goed, ik neem aan dat je dit alleen maar voor je eigen dingen gebruikt?

**Uiteraard.**Nou, bij MEE hadden we bijvoorbeeld iemand, die is autistisch, ik ga natuurlijk geen namen noemen, maar dat was een autistische man en die eh, ja die had, ja, die wilde dat zijn dossier vernietigd werd en dan hadden we gelukkig een beleid ten aanzien van dossiervernietiging en dat hebben we hem ook toegestuurd en hij heeft dat ook, we hebben het ook vernietigd want hij mocht het op zijn verzoek ook laten vernietigen want dat hebben we natuurlijk allemaal vastgelegd, maar als je dat allemaal niet hebt vastliggen en ja, mensen zijn zo volhardend en die willen bepaalde dingen en jij kunt het nergens onderbouwen of je hebt het nergens op papier staan en zij maken daar een rechtszaak van, dan sta je als organisatie wel heel zwak. Dus er kunnen altijd situaties voorbij komen waarbij je denkt van ja, had ik maar een beleid opgevoerd, had ik maar dit vastgelegd, want anders maak je het jezelf heel moeilijk weet je. En als jij het niet doet als organisatie, ja, dan gaat een rechter daar wel een beslissing over nemen, maar die komen over het algemeen wel op, ja, weet je, er bestaat al heel veel over privacy en eh ik denk dat we in grote lijnen ook wel doen wat we moeten doen als organisatie zijnde, als Voortouw zijnde, alleen ik denk niet dat het altijd allemaal goed vastligt nog, in die zin.

**Het is allemaal nog te wankel?**Te wankel, vind ik. Ja.

**Precies. Oke. Dan ga ik nu wat vragen stellen over je kennis van de wet- en regelgeving omtrent privacy. Eh, welke van toepassing zijnde wet- en regelgeving ken jij allemaal? Zeg maar hier voor het sociaal team en ook voor specifiek voor jouw eigen functie?**Eh, ik zit even te denken hoor want je hebt het dan over privacy gewoon?

**Ja, de wet- en regelgeving omtrent privacy inderdaad.**Ik snap je vraag wel alleen ik zit even te denken want eh ja, ik, ik, neem, voor mij leidend is gewoon hetgeen wat ik vanuit MEE zeg maar zelf heb meegekregen, laat ik het zo zeggen en dat is wel natuurlijk vanuit eh de privacywetgeving allemaal vastgelegd en dat hanteer ik zelf zeg maar. Dus het is niet dat ik vanuit een andere hoek of zo gebruik. Dus ik vind het lastig om daar een antwoord op te geven.

**Hm hm, ja.**Omdat ik dat gewoon als leidraad neem voor mezelf.

**Ja, precies. Wat ik dus eigenlijk bedoel is dat er verschillende wetten zijn waarin de regels staan die over privacy gaan en dan heb je natuurlijk de Wet bescherming persoonsgegevens en voor eh verpleegkundigen dan de WGBO, de Wet BIG enzovoorts.**Ja, de Wet bescherming persoonsgegevens is denk ik voor mij de grootste leidraad die ik gebruik en de WGBO ook wel, maar ik denk wel dat dat voor mijn eerdere rol minder van toepassing was dus daar heb ik wat minder toen mee gedaan, maar in deze functie zou dat misschien inderdaad meer van toepassing zijn omdat ik sociaal werker ben dus een uitvoerende beroepsbeoefenaar, terwijl ik daar meer juridisch was, dus het lag iets verder weg. Mijn rol lag echt ten aanzien van de consulenten die er zaten op een andere manier. Eh, dus daar had ik vanuit MEE toen weinig mee, maar vanuit deze rol zou ik dat wel meer kunnen toetsen alleen voor mij nu, tot nu toe heb ik inderdaad echt de Wet bescherming persoonsgegevens echt als leidraad genomen.

 **Ja, en eh is er ook nog een beroepscode of iets waar jij je aan houdt?**Nee, niet dat ik weet.

**Oke. Helder. En eh welke regels omtrent privacy zijn voor jou het belangrijkst?**Eh, ik denk toch wel het vastleggen.

**Van alle handelingen die je verricht zoals de toestemming en het geven van informatie, bedoel je dat?**Ja, inderdaad. Dat denk ik wel.

**Voor de bewijsvoering, zeg maar? Voor als dat ooit nodig is?**Ja of als er iets is of als iemand gewoon iets wil opvragen. Dat je daar iets voor op papier hebt staan. Hoe ga je daar mee om op het moment dat iemand zijn dossier wil opvragen of het wil vernietigen of inzien. Dat soort zaken. Maar ook wel dat iets gewoon vertrouwelijk is, weet je wel, dat iets vertrouwelijk blijft zeg maar, want dat is privacy. Dat is waar je toestemming voor vraagt of krijgt. Dan komt het stukje vastleggen erachteraan voor mij.

**Duidelijk. Weet jij hoe het zit met een eventueel privacyconvenant bij het sociaal team?**Dat is er niet, voor zover ik weet. Wat ik al weet, wat ik natuurlijk eerder ook aan het begin al aangaf, iedereen heeft vanuit zijn moederorganisatie misschien wel een privacyreglement of wat dan ook, maar voor zover ik weet is dat niet binnen Voortouw. Dat is ook juist het grootste punt waar, ja, in ieder geval een aantal mensen best wel behoefte aan zou hebben juist, zeg maar, terwijl dat er niet is.

**Oke, dus er is geen gezamenlijk iets op dit moment?**
Hm, nee.

**Behalve dan de kladjes zeg maar, zoals de formulieren?**Ja. Ja…

**Oke, dus het komt er op neer dat eh omdat er dus geen gezamenlijk, eh er is dus geen protocol hier voor het sociaal team, dus je houdt je aan de regels aan welke je je ook hield bij MEE en het is voor jou belangrijk dat dat wat in vertrouwen wordt verteld ook vertrouwelijk blijft zeg maar en dat daarnaast alle handelingen die worden verricht ook worden vastgelegd zodat daar geen onduidelijkheden over kunnen ontstaan?**Ja, precies. En die regels bij MEE zijn ook voornamelijk opgesteld vanuit de Wet bescherming persoonsgegevens zeg maar, dus in die zin zit ik altijd goed zeg maar, snap je want het is ook daarin weer getoetst dus om die reden hanteer ik dat hier ook.

**Juist. Heb je ook een idee van wat de gevolgen van privacyschending kunnen zijn?**We hebben het er eigenlijk al een beetje kort over gehad natuurlijk, maar eh, ik denk dat een groot probleem zou kunnen zijn is dat je het vertrouwen van iemand beschadigt daarin. Ik bedoel, een cliënt voelt zich, op het moment dat zijn privacy niet goed gewaarborgd blijft, ja die voelt zich niet serieus genomen als zijn eh, hoe moet ik het zeggen, als zijn vertrouwen wordt beschadigd. Dat is wel waar het om gaat en er ligt natuurlijk wel iets open wat voor mensen toegankelijk is, ja wat niet gedeeld had moeten worden eh ja, het schaadt iemand ook gewoon denk ik. En dan is er natuurlijk ook nog het punt dat je er vanuit de organisatie problemen door kunt krijgen, maar ik bekijk het niet alleen vanuit de organisatie. Het is ook voor de cliënt zelf natuurlijk enorm, die kan heel erg beschadigd daardoor raken en zijn vertrouwen kwijtraken en daardoor… En dat is ook wel eens bij, niet in deze organisatie, maar ik heb dat ook wel eens meegemaakt met mensen die bij andere organisaties waren geweest en waar het niet zo nauw werd genomen en die ook echt wel erg wantrouwend waren ten opzichte van het vastleggen van zaken en eh de hele privacymaterie. Dat was echt wel een punt. Die waren in eerste instantie, die waren er heel terughoudend in en dus, je kan daar heel veel vertrouwen mee kwijtraken, daar moet je heel erg mee oppassen denk ik.

**Ja, dus enerzijds…**Ja, enerzijds het vertrouwen. Het is een vertrouwenskwestie. Ik denk dat het goed is om dingen gewoon goed vast te leggen om eigenlijk de cliënt te beschermen want het is bescherming hè. Eh het zijn plichten en rechten die je aangaat zeg maar en de cliënt heeft gewoon rechten die moet je gewoon goed vastleggen en die moet je ook zorgen dat ze gewoon goed nagekomen worden en anderzijds is het ook voor je als organisatie belangrijk om ook dingen goed vastgelegd te hebben want mocht je je ook aan de regels of het beleid dat ook getoetst is, de WGBO, de Wet bescherming persoonsgegevens, noem het maar op, hè, dat daar een stuk beleid ligt dat ook klopt en iemand zegt ja daar is niet aan voldaan, een cliënt of wat dan ook, en je kunt het wel hardmaken, gewoon wat je hebt gedocumenteerd, hè, dan kan je daar ook geen hinder van ondervinden en zodra je dat niet doet ja, dan kun je daar wel als organisatie op aangesproken worden en dat is de tweede kant ervan denk ik ja. Daarin is het gewoon belangrijk om dat eh, gewoon goed neer te zetten.

**Wat kunnen de juridische gevolgen zijn denk jij?**Ja. Wat zal een juridisch gevolg zijn? Eh. Ja, dat is een lastige natuurlijk want ik weet niet in hoeverre… ik weet niet wat de sancties kunnen zijn als je dat eh. In ieder geval je naam eh, ja het gaat niet zo zeer om juridisch maar je naam is natuurlijk een eh hè één ding. Je organisatie staat natuurlijk niet goed te boek meer en eh imagoschade die je oploopt ergens hè. Dat is gewoon slechte publiciteit dus dat moet je niet willen en eh ja, weet je, als er iets zo ver komt dat het in de rechtbank bij wijze van spreken terecht zou komen, dan kan er een heel financieel verhaal nog aan vast liggen, ja. Weet je, noem het op. Ik weet niet. Ik zou het niet weten.

**Nee.**Ja, je imago. Je reputatie is natuurlijk een ding dat natuurlijk eh niet goed zal zijn. Ja.

**Oké, en eh heeft zich wel eens een situatie voorgedaan omtrent privacy?**Hier bedoel je? Want dan ga ik het hier op richten hè, in het sociaal team.

**Ja.**Nee, niet voor zover ik weet. In ieder geval niet bij mij en ook niet binnen dit team waar ik bekend mee ben.

**Oké, duidelijk. Dan nu een aantal vragen over privacy tijdens cliëntbesprekingen. Welke gegevens deel je tijdens zo’n bespreking?**Eh, nou, daar delen we denk ik best wel wat met elkaar. Eh, in ieder geval wel naam, NAW-gegevens sowieso wel eh, ja, eigenlijk feitelijk wel gewoon de situatie waar het om gaat, het probleem waar iemand tegenaan loopt, eigenlijk alles wel denk ik. Het heeft wel als reden wel om eh. Het is binnenskamers he, dus het is niet iets wat we naar buiten brengen maar echt wat binnen het team blijft. Het is niet dat er andere partijen bij zijn. Hè, want als je het bijvoorbeeld hebt over het jeugdteam, eh, wij delen bijvoorbeeld geen informatie zomaar met het jeugdteam. Eh dus het blijft heel erg binnen ons stukje zeg maar en daar delen we wel alle informatie over cliënten en dat is meer bedoeld ook om eh, ja om een goede werkverdeling te hebben, om te weten waar ligt het probleem hè, zodat iemand weet waar die aan begint op het moment dat hij die persoon oppakt. Eh, dus dat is eigenlijk de achterliggende reden en op zich vind ik dat niet verkeerd. Zolang het maar binnen vier muren blijft zeg maar hè want daar hebben we onze verplichting dat het niet naar buiten komt of zo. Dat, ja, dat blijft ook wel zeg maar… maar we delen alles. Dus in die zin delen we zo veel als mogelijk is.

**Ja, oké, duidelijk. Eh, hoe ga je om met de privacy van cliënten in de samenwerking met vrijwilligers?**Als ik informatie geef hè dan is het over het algemeen alleen maar situatiebeschrijving en dan noem ik geen namen daarin. Eh pas op het moment eh… en dan heb ik van tevoren al overlegd met een cliënt, eh van luister ik ga bijvoorbeeld ik noem maar wat voedselbank, eh iemand heeft spullen in huis nodig, heeft geen geld, nou ja, goed, hè eh zit op een kale vloer en heeft eh van alles en nog wat nodig. Nou, dan zou ik met die persoon bespreken van ik ga met de voedselbank contact opnemen. Eh, nou ja, negen van de tien keer zeggen mensen nou, is prima hè, dan vraag ik ook van eh vind je het goed als ik dan je gegevens doorgeef. Nou, dat vinden mensen ook prima want ze willen graag geholpen worden. Eh, maar ik leg in eerste instantie niet bij de voedselbank neer over wie het gaat. Ik vraag eerst de vraag van luister ik ben op zoek voor iemand in die en die situatie, dan schets ik even in het globaal wat de situatie betreft zeg maar en eh die en die spullen zoeken wij, is dat mogelijk, is dat iets wat jullie ook bieden bijvoorbeeld. Als er dan wordt gezegd ja dat is zo, kunnen we een afspraak daarvoor maken, dan pas geef ik meestal informatie, dus ik ben meestal wel heel terughoudend wat betreft gelijk namen geven en als ik het geef dan doe ik het wel in samenspraak met de cliënt. Hè, maar anders hou ik het heel erg zonder gegevens erbij.

**Ja, dus het is eigenlijk, wordt er gewoon altijd toestemming gevraagd?**Ik vraag altijd toestemming, ja. Ik ga niet zomaar namen noemen. Doe ik niet.

**Nee, precies. Oké.**Tenzij de cliënt zegt van nou ja, weet je, die wil het zelf allemaal gelijk of wat dan ook, dan is het wat anders zeg maar, dan hangt het ook een beetje van de situatie af, maar het zal nooit zonder toestemming zijn.

**Nee. Ik heb ook begrepen dat er vrijwilligers bij het sociaal team zijn die het voorportaal zijn, die cliënten als eerst spreken. Vrijwilligers krijgen dan ook met gegevens te maken van cliënten…**Ja, die vrijwilligers werken ook vanuit verschillende organisaties hè, dus die hebben dan waarschijnlijk ook een stukje beleid daarop moeten toepassen, feitelijk, maar jouw vraag is meer van hebben wij daar afspraken over ofzo met vrijwilligers?

**Ja, hebben zij iets moeten ondertekenen of…?**Eh, nee. Niet voor zover ik weet. Ik moet eerlijk zeggen dat ik dat niet weet. Dat is ook niet iets dat langs mij of langs ons team gaat. Misschien is het meer iets voor de sociaal makelaar, dat die daar meer van op de hoogte is. Ik persoonlijk weet daar niet zo veel van.

**Oke, helder. Dan wil ik nog een paar vragen stellen over het registratiesysteem, Gezin in Beeld. Eh, kun je mij vertellen hoe dat systeem werkt en wat je allemaal dient te registreren?**Eh, nou ja, sowieso de gegevens van de persoon. Eh, het eh, nou ja, bij welk team die komt, wie er geautoriseerd is zeg maar om met de cliënt aan de slag te gaan. Er zijn meerdere organisaties die gelinkt zijn met ons systeem, dus daar kun je uit kiezen. Eh, de inhoud, dus eh hè eh met welke vraag komt iemand bij je, dat zet je erin, je contactmomenten, wat doe je met de cliënt, wat heb je besproken, met welke organisaties heb je contact gehad zeg maar, dat vermeld ik er ook allemaal in. De doelen moeten worden ingevuld zeg maar. Welk doel heb je en welk doel heeft de cliënt. Eh, zelfredzaamheidmatrix vul je in, bestanden voeg je toe, als het nodig is, als er bestanden zijn die van toepassing zijn. Nou dan heb ik het denk ik in grote lijnen wel een beetje gehad. Dat zijn zaken die je eigenlijk vastlegt zeg maar in GIB zeg maar.

**En waar probeer je… Eh, ik heb begrepen dat eigenlijk iedereen toegang heeft tot de dossiers van het sociaal team, dus ook van de andere sociale teams…**Ja, klopt. Vanuit oost of eh, noord en eh west ook inderdaad omdat dat inderdaad ook sociale teams voor volwassenen zijn dus daar zit geen, ja je kunt wel aangeven van het is een cliënt vanuit oost of noord of west zeg maar, maar iedereen kan wel zien eh wie er in bepaalde dossiers bezig is, vanuit de volwassenenhoek zeg maar. Vanuit jeugd is dat geloof ik weer net anders dacht ik. Dan moet je echt iemand erbij zetten, maar vanuit volwassenen kunnen we wel in elkaars dossiers kijken.

**Oké en hoe probeer jij als je registreert zeg maar alsnog de privacy van de cliënt te waarborgen?**Kijk als eh, als ik echt bepaalde zaken niet wil dat ze gezien worden, je hebt een knopje erop zitten, er zit ergens een eh vinkje dat je aan kan vinken waarbij staat dat alleen de zorgcoördinator zeg maar degene is die de inhoud mag bekijken. Eh of je mag mensen erin zetten die ze ook mogen bekijken, maar dan moet je ze aanvinken zeg maar, dus eh en dat gebruik ik dan. Dat gebruik ik gewoon om het echt eh privé te houden zeg maar, om het echt gewoon te eh waarborgen zeg maar zo veel mogelijk. Als het echt nodig zou zijn. Soms doe ik het wel. Ik gebruik het wel eens als er meerdere organisaties bij betrokken zijn. Dan weet ik dat ook wel dat er meerdere organisaties bij betrokken zijn, maar dan wil ik gewoon niet dat iedereen ziet wat ik dan inderdaad in het dossier doe.

**Oké en eh, ik heb bijvoorbeeld bij mijn stage wel eens gezien dat sommige professionals uitgebreide verhalen in dossiers zetten met heel veel details bij de beschrijving van de casus zeg maar, de hulpvraag, wat er precies aan de hand is en eh hoe doe jij dat?**Eh nou ja, ik moet wel zeggen, ik doe dat wel en dat doe ik ook expres omdat ik eh. Je kan zeggen natuurlijk van er zit een kant aan dat iedereen kan zien wat je aan het doen bent, maar goed, dan gebruik ik dat vinkje dan. Aan de andere kant, ik vind het wel belangrijk om de inhoud. Kijk, ik zet ook mailtjes bijvoorbeeld, die kopieer ik en die zet ik ook in Gezin in Beeld en dat doe ik omdat ik geen misverstanden wil krijgen want ook cliënten hebben wel eens zaken waarop ze terugkomen, dat ze zeggen van ja, dat heb ik nooit gezegd, dat heb ik nooit gedaan of dat wilde ik niet of wat dan ook hè, eh dat ik dat wel gedocumenteerd heb. Er zijn ook lastige cliënten bij die best wel problemen kunnen maken hè, die niet makkelijk zijn. Je moet ook jezelf beschermen, dus niet alleen de cliënt beschermen, maar je wil ook zelf gedocumenteerd hebben wat afgesproken is met elkaar en dat doe ik ook wel door dat erin te plaatsen. Dus ja, ze zijn bij mij niet kort. Het zijn geen twee zinnen. Als het kan doe ik het natuurlijk wel, maar als het nodig is of ik vind dat het nodig is om er wat uitgebreider in te zijn, ik denk dat daar, dat dat voor een eventuele volgende collega, of ik denk van nou dit is best wel een cliënt die eh problemen zou kunnen krijgen of veroorzaken hè eh een lastig geval, dan ben ik daar uitgebreider in, ja. Dan documenteer ik het heel goed.

**Ja, oké. Eh, welke organisaties maken allemaal gebruik van het systeem?**Ja, dat zijn er heel veel. Ik moet je eerlijk zeggen dat ik niet weet wie allemaal eh, maar er zitten een hoop organisaties wel bij aangesloten. Dat weet ik wel, maar om nu te zeggen van het zijn er twintig of het zijn die en die en die, zou ik je niet kunnen zeggen. Dat is voor mij eigenlijk niet helemaal helder.

**Nee, oké. Want de dossiers die jij dan aanmaakt, eh, die zijn alleen toegankelijk voor het sociaal team voor volwassenen, begrijp ik dat goed?**Ja, ja. We hebben als je er dan een aanmaakt, dan kies je inderdaad voor het sociaal team volwassenen hè, je hebt echt een rijtje met keuzes zeg maar, ik heb nog niet eens echt naar die andere keuzes zitten kijken eigenlijk, maar ik zit in het volwassenen team dus ik kies automatisch voor volwassenen, dus dan ben ik ook degene inderdaad die daar inzage in heeft, dus alleen het sociaal team volwassenen hebben dan ook echt inzage in het dossier. Als ik wil dat een andere organisatie erbij betrokken raakt, dan moet ik iemand toevoegen die dan ook echt autorisatie heeft om ook dat in te kunnen zien en om ook te kunnen werken in dat dossier.

**En eh, wordt daar dan ook toestemming voor gevraagd aan de cliënt?**Eh, nou ja, goed, dat vraagt eh, dat ik dat, ja eh, dat zal, ik vind dat zelf… doe ik zelf niet, ben ik eerlijk in en ik vind eigenlijk ook wel voor een deel dat dat iets is wat vanuit de andere organisatie gevraagd zou moeten worden deels ook wel omdat ik de verwachting heb dat dat daar gevraagd wordt. Maar goed, het is wel een punt inderdaad waarvan je kan zeggen oke, misschien moet ik daar zelf ook wat meer mee doen. Eh, maar ik vind het tweeledig eigenlijk dan. Dan zou je eigenlijk iemand op de hoogte moeten stellen van joh luister er komt een organisatie bij die ook het dossier kan zien en vanuit de organisatie die erin betrokken wordt en die erin gaat werken zou het ook moeten zeg maar. Beide.

**Ja, oké.**Maar ik doe het op dit moment niet.

**Oké. Weet je zelf nog iets over GIB dat jou relevant lijkt voor dit onderzoek?**Ja, nou ja, behalve dat het een systeem is dat heel lastig te bewerken is, maar ja, dat zal je misschien in andere interviews ook wel horen. Ik weet niet of het heel erg privacyvriendelijk is in die zin.

**Nee. Het is heel toegankelijk.**Het is heel toegankelijk, ja.

**Heel open.**Ja. Ja, daarom. Dat kan ook een valkuil zijn denk ik. Weet je, dus daar zou goed in gekeken moeten worden van is het inderdaad iets wat nou echt goed beveiligd en ja, weet je, beschermd is zeg maar, weet je wel. Ik vraag het me een beetje af.

**Ja, precies. Iemand anders kwam al met het idee dat het misschien handig zou zijn als er in GIB een soort melding komt van die en die persoon heeft op die en die dag in jouw dossier gekeken.**Oké.

**Hoe denk jij daarover?**Nou ja, het zou niet verkeerd zijn omdat je in ieder geval dan kunt navragen, kijk eh, als het iemand is die totaal niets te maken heeft met het dossier, dan zou het interessant zijn van waarom kijkt iemand inderdaad in dat dossier. Hè, eh, kijk los van de mensen die je misschien zelf toegang hebt verleend om in het dossier te werken, want dat vind ik dan logisch dat mensen erin kijken, maar ik zou wel inderdaad als het iemand zou zijn die niet betrokken zou zijn verder, dan zou ik dat wel heel interessant vinden om te weten wat die dan zou moeten in het dossier, ja. Klopt. Dat is nu niet ingebouwd. Ik bedoel eh, ja kijk ik bedoel eh ik ga ervan uit dat mijn collega’s uit noord en west niet in mijn dossiers zitten te kijken en onderling doe ik het ook niet bij hun, maar dat is de verwachting die je naar elkaar hebt denk ik en ik ga ervan uit dat het niet gebeurt, maar het kan natuurlijk wel inderdaad. Dus ik zou wel nieuwsgierig zijn op het moment dat het zou gebeuren om welke reden het zou zijn. Ik sta er niet afwijzend tegenover als er zoiets zou zijn, nee.

**Nee. Want ik heb wel ook begrepen dat zich wel eens een situatie heeft voorgedaan waarin dus een professional van een ander team toch in het dossier keek van weer een ander team en eh, ik weet niet, maar dat eh, die situatie komt jou niet bekend voor of dat is jou nog niet overkomen?**Nou, in ieder geval niet van mensen vanuit het team zelf. Ik weet wel vanuit Voortouw is er iemand ook, maar die gaat over het registratiesysteem, en die heeft ook aangegeven van joh luister ik maak af en toe steekproeven en ik kijk af en toe of dingen goed gezet worden in waar ze moeten staan. Dus die gaat niet op de inhoud kijken, maar meer kijken op staat erin wat er moet in staan en worden de velden die ingevuld moeten worden voor de rapportage naar de gemeente, wordt dat ook ingevuld. De velden die echt belangrijk zijn. Daarvan ben ik wel op de hoogte geraakt dat die er inderdaad af en toe in kan kijken. Dus die kan het inderdaad zien en eh, ja, daar vind ik ook wel bij van... Oké ik ga ervan uit dat zij niet inhoudelijk dingen gaat lopen bekijken, maar goed, het is van tevoren wel verteld dat het gebeurt en het heeft een reden waarom het gebeurt en omdat er ook een verantwoording is naar de gemeente dus dat accepteer ik dan.

**Ja, dat hoort dus gewoon bij de functie die diegene heeft.**Ja, maar ik ben niet op de hoogte dat iemand anders vanuit een ander team zeg maar kijkt of heeft gekeken in het dossier van iemand anders zijn team zeg maar. Dat, nee. Ik ben niet op de hoogte.

**Oké. Jouw mening wat betreft de huidige werkwijze heb je net eigenlijk al wel duidelijk gemaakt. Het kan beter.**Ja. Het kan beter.

**En eh zijn er eh bepaalde… Eh welke tips kan jij geven? Wat zou jij beter willen zien?**Ja, nou ja, het vastleggen in ieder geval. Ik denk dat het sowieso goed zou zijn om in ieder geval met een goed eh, en dan kom ik maar wel weer terug op het MEE-verhaal, ja, ik vind dat het wel goed ondervangen moet worden om het goed te documenteren, dus ik denk dat het hoe vervelend dat ook is toch met blaadjes moet en dat kun je ook allemaal wel weer plaatsen in GIB. Hè, om wel te werken inderdaad met verklaringen. Om toch iets te laten ondertekenen en dat eh sowieso goed vast te leggen. Niet iedereen zal er blij mee zijn. Niet iedereen is blij met weer een papiertje dat je moet ondertekenen en natuurlijk komt dan de vraag van op wat voor manier en wanneer laat je het ondertekenen. Is ook allemaal wel zo, maar ik denk dat vastleggen zou voor mij wel een tip zijn om dat beter georganiseerd te krijgen. Om betere vastlegging te hebben, ook om te weten van waar staat dat dan, waar kan ik het terugvinden hè, bij welke vragen is er een antwoord hè. Bijvoorbeeld een frequently asked questions, dat soort dingen. Waar kun je inderdaad, bij welke vraag staat ook van dat kun je daar vinden of dan moet je dat doen weet je wel, zoiets, ja, om dat te hebben. Om te weten van hoe gaan we om met, maar dan moet ook wel echt het beleid goed zijn op wat we gaan doen. Hoe gaan wij als Voortouw… wat voor beleid hanteren we hierop zeg maar. Dat zal misschien, maakt inderdaad niet uit of dat leidend is aan wat Kwadraad deed of wat Kwintes deed, maar als er maar iets op papier staat wat gewoon voor ons van toepassing is en niet vanuit de moederorganisatie. Wij zijn eigenlijk al vanaf 2015 aan de slag als volwaardige medewerkers en eigenlijk staat er nu nog steeds niet iets op papier natuurlijk. Weet je, dus dat wordt wel tijd. In het begin kan je nog wel zeggen van ja, dat komt wel, maar na twee jaar is het wel iets dat wel moet komen.

**Het had er al kunnen zijn.**Het had er al kunnen zijn inderdaad. Hè, dus dat moet er gewoon komen denk ik. Nou ja goed, om het gebruiksvriendelijk te maken denk ik, om nou een hele lap stof door te nemen om te weten wat er allemaal, dat hoeft niet, dan kun je inderdaad zo’n hoe heet dat…

**Ja, werkinstructie, handleiding…**Maakt niet uit, inderdaad wat jij wil gaan doen, zoiets, dat zou wel heel fijn zijn, ja. Dat denk ik echt.

**Oké. Eh, nog even voor de duidelijkheid met vastleggen bedoel je…**
Nou, ik bedoel eigenlijk gewoon een toestemmingsverklaring, maar ook vastleggen dat er een protocol is. Dat er ook vast wordt gelegd van nou ja, wat doen wij nou ten aanzien van dossiervorming, wat doen we ten aanzien van gegevensverstrekking, van toestemming krijgen, van eh hè, gewoon inderdaad wat we allemaal doen aan stappen binnen Voortouw hè, ook het GIB-registreren, weet je, dat daar meer gewoon van op papier staat. Hoe pak je die dingen nou aan. Wat doe je nu allemaal feitelijk. Gewoon om het op orde te houden hè, om de privacy te waarborgen, maar ook om de privacyregels te hanteren zeg maar. Dat moet gewoon, dat moet duidelijker zijn denk ik.

**Ja, want zijn er in het team ook al pogingen gedaan om zoiets te bewerkstelligen?**Nou, laat ik het zo zeggen er wordt er gaat wel gekeken worden naar, maar dat is niet voor de privacy alleen, er gaat wel gekeken worden naar de protocollen zeg maar over het algemeen. Van welke protocollen heeft Kwadraad nu al en welke hanteren de andere organisaties en hoe kunnen we daar inderdaad en privacy zou daar een onderdeel van kunnen zijn, dat zou ook moeten, wat gaan we dan gezamenlijk daar uit maken. Dus dat zal een mix worden van protocollen bij elkaar. Dan krijg je een protocol voor hier zeg maar. Er is wel wat gaande zeg maar, maar dat is nog niet concreet.

**Oké, nou even samenvattend. Op dit moment hou jij je voornamelijk aan de regels die je bij MEE ook hanteerde…**Ja.

**… eigenlijk altijd toestemming vragen, nooit zomaar naam en andere gegevens noemen eh en eh…**Zit ook een beetje in mijn systeem moet ik zeggen, ben ik ook gewoon een beetje gewend geraakt.
mo
**Ja, precies. Eh voor wat betreft de werkwijze hier denk je dat het beter kan en dat er dus veel moet worden vastgelegd, dus gewoon op papier.**Ja, maar dat is ook mijn persoonlijke mening hè, ook een beetje vanuit wat mijn rol ooit is geweest en ik dat zelf ook veel prettiger vind en dat je daar veel problemen mee kunt voorkomen, denk ik.

**Ja, oké. Nou, dankjewel voor je tijd. Heb je nog een laatste opmerking?**Nee, ik eh heb alles wel gezegd eigenlijk.

**Oké, nou hartstikke bedankt.**Ja, graag gedaan. Succes inderdaad met je verdere interviews en de uitkomsten en het maken van je werkinstructie.

**Interview – Sociaal Werker 3

Ik heb in mijn mail natuurlijk al best wel uitgebreid uitgelegd eh waar mijn onderzoek over gaat eh heb je daar nog vragen over?**Eh nou, nee, het was wel helder want je schreef wel hoe we dat hoe we gegevens verwerken en hoe we er mee omgaan, dus het was wel helder.

**Oké, prima. Dan begin ik gewoon gelijk. Kun je even vertellen wie je bent? Ik weet het natuurlijk wel, maar het is even voor het interview.**Ja. Oké en m’n functie en dergelijke bedoel je?

**Ja en je moederorganisatie enzovoorts.**Nou, ik ben \*naam\* en ik ben gedetacheerd vanuit Kwintes, dat is een ggz-instelling, eh naar het sociaal team met als functie sociaal werker, dus eh, nou, ik ontvang klanten die zich bij ons aanmelden en dat kunnen alle burgers zijn en die kunnen ook op allerlei manieren bij ons worden aangemeld. Die ontvang ik en nou ja, ik eh, ik ga met hen kijken wat hun hulpvraag is en eh nou ja, daarvoor werk ik natuurlijk in een dossier want we zijn verplicht om dat bij te werken.

**Oké. Helder.

Wat betekent privacy voor jou in een sociaal team?**Voor mij? Nou, ja, het is best wel makkelijk kan je over eh grenzen heen gaan denk ik. Je hebt soms denk ik heel eh, nou ja, het is lastig, ik denk dat je niet gauw in de gaten hebt hoe vaak je iemands naam of eh gegevens gebruikt waar je iemand aan kan linken zeg maar, dus eh ik vind het wel belangrijk en tegelijkertijd, dat is niet echt congruent, tegelijkertijd weet ik er heel weinig van en vind ik het in de praktijk heel lastig om te bedenken hoe ik daar goed mee om kan gaan, maar ik vind het wel belangrijk dat we ons daar goed bewust van zijn, hoe we dat doen en hoe we dat kunnen aanpakken. Ja, je wil zelf ook niet altijd dat alles bekend is over jezelf.

**Nee, precies. Want wat vind je daar precies lastig aan?**In de praktijk bedoel je?

**Eh, ja want ik hoorde je zeggen van ja ik vind dat wel eens lastig.**Ja. Soms is het gewoon eh, bijvoorbeeld bij een aanmelding, dan eh, dan eh, dan doen we een aanmelding en daar moet meteen naam, adres en dergelijke bij en vervolgens doen we de aanmelding met het hele verhaal en naam en adres is dus meteen nodig om een dossier aan te maken, maar dat mailen we bijvoorbeeld wel naar iedereen toe. Dat soort dingen vind ik lastig. Is dat nou wel of niet in de praktijk handig en hoe eh, eh kijk, als ik initialen zou doen, daar heb ik wel eens over nagedacht, initialen zou eh opschrijven, ja, we hebben twintig aanmeldingen per week, dan weet je niet meer wie het was, hoe diegene heet, hoe die, eh dus hoe je praktisch goed dat kan inrichten. Dat het en efficiënt werkt en dat eh, ja, dat je gewoon goed herkenbaar bent. Dat vind ik wel lastig om daar eh vorm aan te geven zeg maar.

**Oké. Eh even denken hoor want heb je zelf los hiervan wel eens het gevoel dat je te veel informatie verzamelt of verstrekt?**Nou, verzamelt niet per se want ik ben eigenlijk eh, ik probeer zo min mogelijk te verzamelen, maar eh, hè, bijvoorbeeld als we een eh als ik inloopspreekuur heb, dan eh, ik neem een formulier mee, maar ik laat iemand pas het formulier invullen als ik eh, eh, als het helder is dat er een dossier aangemaakt moet worden en dan benoem ik dat ook, van goh, hè, er wordt een dossier aangemaakt en daarvoor hebben we dan een aantal gegevens nodig en dan vinden ze dat akkoord. Ik heb niet het idee dat ik zomaar gegevens vraag die ik eigenlijk niet echt gebruik. Ja, misschien wel, maar naar mijn idee niet echt.

**Hm hm.**Maar eh ik denk dat als je gaat overleggen met mensen dat je heel snel iets zegt zonder dat je dat eh, ja, met collega’s of met eh andere instellingen zonder dat je dan diegene daar eh, ja, daar dan officieel toestemming voor hebt gevraagd. Het is heel makkelijk als je overlegjes doet en je je daar niet altijd bewust van bent wat je dan eigenlijk zegt.

**Heb je dat gevoel zelf wel eens, dat je achteraf denkt van hm?**Ja. Nou, vooral als familie belt en diegene eh eh, dan is dat wel lastig. Soms eh, nou ja, je hebt soms klanten die eh die eh een beetje zorg mijden en dan is het lastig als zij eh. Nou, ik kan een voorbeeld geven. Eh, dat is iemand met een beperking en die wil dus absoluut niet dat familie iets weet, maar familie heeft wel heel veel zorgen en die benaderen mij dan ook en die vragen dan van eh, ja, wat doe je dan met diegene en hoe zit dat dan en inhoudelijk mag ik geen informatie geven, dus dat doe ik ook niet. Eh, maar het is wel lastig omdat je allebei wel goed weet hoe die persoon in elkaar steekt en wat diegene eh, ja, om dan, in zo’n dubbele rol is dat wel lastig om dan niet te veel te zeggen zeg maar. Het is wel handig, is het wel, maar…

**Dus het zou wel handig zijn als het mag, maar omdat het niet mag maakt dat het lastig?**Ja het lukt me wel om dan inhoudelijk niet te veel informatie te geven, maar het is wel heel goed denkbaar dat je per ongeluk een keer iets zegt wat je niet mag zeggen. Bijvoorbeeld als mensen te veel vragen dat je eh. Ik heb mezelf er nog niet op betrapt. Misschien is het wel gebeurd, maar ik mezelf er nog niet op betrapt, maar het is gewoon lastig omdat je heel snel iets zegt zeg maar.

**Ja precies.**En ook tegen andere, naar andere organisaties, naar de gemeente of als mensen vragen stellen dan is het soms heel lastig om dan tussenpersoon te zijn en dan niet eh per ongeluk iets te zeggen eh, ja.

**Oké, dus je vindt het moeilijk om daar tijdens overlegjes of andere contacten met mensen rekening mee te houden?**Nou, weet je, als er heel heel strikte bij bijvoorbeeld, bij bepaalde organisaties zijn ze daar heel strikt in van we willen eerst een volledige handtekening en dan gaan we pas in overleg over die en die persoon, maar soms is dat dus niet zo en dan, dan eh, nou, waar die grens dan precies ligt, dat is soms ook wel lastig te, dat grijze gebied dat is wel lastig te… en en ja, met collega’s en als je samen met andere organisaties in een gezin aan het werk bent is het ook wel lastig wat eh, wanneer deel je nou wel en niet iets, wanneer is het nou nodig. Dat is toch vaak wel een grijs gebied zeg maar.

**Ja.**Dat is lastig.

**Want hoe maak jij die afweging?**Eh, nou ik probeer te bedenken wat nodig… echt ook alleen maar essentiële informatie plus dat als ik eh samen met mensen in een gezin zit eh dan vraag ik ook gewoon ‘Vind je het oké als wij gegevens uitwisselen en als wij bespreken wat wij ook bespreken?’. Eh, en ik bespreek ook vaak wel met mensen dat ik geen informatie deel die zij eh eh niet willen tenzij dat echt noodzakelijk is voor veiligheidsaspecten of wat dan ook. Eh, nou ja, ook dat is weer lastig bepalen, maar ik bespreek het wel en als ik met meerdere mensen in een gezin zit dan dan het liefst zitten we een keer met z’n allen om de tafel en dan dan bespreek je dat met elkaar, maar anders bespreek ik het sowieso alleen met de cliënt van ‘Goh, eh, deze en deze persoon is ook betrokken. Hoe vind je het als ik ook af en toe met diegene overleg als het nodig is?’ en ik probeer het dus ook altijd even aan te kondigen als ik dat ga doen.

**Oké, dus je bent er wel bewust mee bezig, met privacy?**Ja, ik ben er wel mee bezig, maar ik weet ook dat ik eh een hele hoop niet weet en dat het ook nog niet altijd goed genoeg is denk ik. Maar goed, ik ben me er wel bewust van.

**Oké. Prima. Dan ga ik nu even wat andere vragen stellen. Over wet- en regelgeving. Dan wil ik even kijken wat je kennis dus is.**Ja hoor, dat mag.

**Welke van toepassing zijnde wetten ken je als het gaat om privacy?**Eh, eigenlijk weinig. Ik eh weet dat er een wet persoonsgegevens is. Eh, maar goed, wat ik daar echt van kan noemen dat eh dat weet ik eigenlijk niet. Hm nou ja, ik weet wel een aantal regels dat je dus niet zomaar informatie mag uitwisselen en dat soort dingen. Nou ja, ik moet eerlijk zeggen, ik weet er weinig van en ik weet niet of er specifiek voor ons ook nog wel eh, ik weet niet dat de geldende wet voor mij is ofzo of dat wij ook nog specifieke andere regelgeving hebben voor onze beroepsgroep. Dat weet ik eigenlijk niet eens.

**Oké, want weet je wel of er een beroepscode is voor jouw beroepsgroep?**Ja, zeker. Ja, maar eh het is een beetje lastig want mijn beroepsgroep is anders dan waar ik in aan het werk ben zeg maar. Ik heb een eh gedragscode van eh dat ik pedagoog ben, maar, en daar geregistreerd ben, daar heb ik een bepaalde gedragscode van, maar ik werk natuurlijk in een heel ander veld, dus de vraag is welke dan van voor mij van toepassing is. Misschien allebei of misschien zijn ze wel allebei hetzelfde. Dat weet ik eigenlijk niet.

**Oké. Weet je ook of er een privacyreglement is in het sociaal team?**Nou, die, ik ben daar niet bekend mee, maar die zal er ongetwijfeld zijn. Vanuit onze moederorganisatie vermoed ik. Ik weet niet of Voortouw er zelf eentje heeft, maar mijn moederorganisatie die heeft er wel een.

**Oké, weet je ongeveer wat daarin staat?**Nee. Geen idee. Haha.

**Oké, maakt niet uit. Eh even kijken, dus het is meer dat je in het algemeen weet dat je niet zomaar gegevens van mag eh verstrekken en dat je dan meestal even toestemming moet vragen en eh nou ja, dat dus, maar wat er specifiek in wet- en regelgeving, beroepscodes of reglementen staat, dat weet je niet.**Nee, ik heb geen idee. Ik weet wel mijn gedragscode van de NVO, maar ja, wat dat zegt over wat ik hier uitvoer, dat is wel lastig.

**Ja, oké. Duidelijk. Eh heb je ook enig idee van wat de gevolgen kunnen zijn van privacyschending?**Eh, nou, voor mijzelf kunnen ze volgens mij vrij eh ingrijpend zijn. Eh, ik, volgens mij kan ik er zelfs, kan ik er boetes voor krijgen. Ik denk ook dat ik zelf daar verantwoordelijk voor ben. Eh omdat ik degene ben die de dossiers beheert en dergelijke. Eh en voor een klant is het natuurlijk heel vervelend als dingen eh ja, mensen willen niet altijd alles delen met iedereen. Het is natuurlijk gewoon heel vervelend als als, als er dingen, ja, eh, iets in de familie of wat dan ook oplevert, maar het is vooral ook emotioneel denk ik dat het voor hun eh ja, eh lastig is. Maar voor mij, ik kan denk ik echt eh geldboetes krijgen en eh verder weet ik het eigenlijk niet. Misschien kan ik zelfs geschorst worden ofzo? Ik weet het niet. Nou, dat gok ik niet. Dat hoop ik niet.

**Nou, het komt inderdaad aardig in de buurt. Je kunt inderdaad een geldboete krijgen via de rechter. Dat is dan een strafrechtelijke boete, maar het kan ook zo zijn dat de organisatie een schadevergoeding moet betalen en eh in hele ernstige gevallen kan je zelfs een gevangenisstraf opgelegd krijgen, maar ik vermoed dat dat niet vaak voor zal komen bij een sociaal team. Eh, nou ja, verder heb je nog de klachtenprocedure, dus dat een cliënt een klacht gaat indienen bij de organisatie. Nou ja, het is natuurlijk allemaal gewoon niet goed voor je eigen reputatie en eh… de organisatie.**Nee. Het kan ook gewoon heel veel verpesten in je relatie met je klant en dat wil je ook gewoon niet, maar ja. Eigenlijk is het gewoon een soort blinde vlek die wij wel eh wat mee moeten.

**Ja want eh oke, je zegt ‘waar wij wat mee moeten’… eh wat bedoel je daarmee?**Nou, wij eh, we zijn er ook wel mee bezig. We hebben het er laatst over gehad dat we naam en adres bijvoorbeeld niet meer in e-mails zetten, maar het blijkt dus in de praktijk gewoon heel lastig. Eh, maar daar moeten we dus nog een oplossing voor bedenken. Nou, die hebben we nu ook. Eh, dus daar zijn we mee bezig en dat vind ik ook eigenlijk wel een soort essentieel dat we dat zo snel mogelijk eh starten. Bijvoorbeeld dat we niet meer eh, ja, wij werken heel professorisch. We hebben een e-mailmap waar alle aanmeldingen in komen en we gaan nu vanuit ons registratiesysteem alle nieuwe aanmeldingen oppakken waardoor je gewoon in het dossiersysteem meteen aan het werk bent eh en niet meer ook dat allemaal los mailt, maar het is natuurlijk nog steeds wel eh dat je naar een collega mailt over een bepaald persoon en daar zouden we dan nog wat mee moeten, of dat goed genoeg beveiligd is, maar dat we daarmee starten dat vind ik wel belangrijk met de aanmeldingen, dat die niet meer naar een algemene e-mailmap worden gemaild. Dat vind ik op zich wel eh, ja, dat vind ik wel een belangrijk begin eigenlijk.

**Dus dat is nu een oplossing die jullie hebben bedacht?**Ja, we hebben bedacht dat we niet meer vanuit de e-mailmap gaan werken, maar vanuit het eh, vanuit ons registratiesysteem, dat we daar. Kijk, als iemand zich aanmeldt dan maken we een dossier aan en dat we iedereen die eh een klant heeft opgepakt zet het dossier op zijn naam, als zorgcoördinator, dus als het goed is staan er alleen alle dossiers eh. Je kan ook dossiers op de naam Sociaal Team Gouda zetten, ook zelfs het Sociaal Team Gouda Noord. Als het goed is als we die mappen pakken, dan zijn dat alle openstaande dossiers op dat moment die verdeeld moeten worden die week, dus als we vanuit daar gaan werken dan hoef je niet meer alle gegevens rond te mailen. Dus dat zal al een stuk helpen zeg maar. Alleen moet daar nog een kleine ingreep voor worden gedaan om alles op orde te brengen want er staan nog een heleboel oude dossiers in open die meer eh. We zijn naar een nieuw systeem gegaan en alle klanten die toen eh die zijn toen open komen te staan en die eh in het archief staan en nou ja, daar moet gewoon nog een handeling voor plaatsvinden.

**Oké want jullie zijn naar een nieuw systeem gegaan? Is dat dan niet meer Gezin in Beeld of?**Ja, wel. Nog steeds, maar het is een nieuwe versie.

**Oké. Nieuwe versie.**Ja, precies. Het moet allemaal gewoon nog even bijgewerkt worden.

**Dus als ik het goed begrijp kwamen de aanm… werden de aanmeldingen eerst op de mail gezet en dan kon iedereen dat inzien en tegenwoordig is het zo dat het meteen in eh GIB wordt gezet eh en dan niet eh direct met de naam erbij ofzo?**Het was wel altijd eh, altijd in eh GIB meteen gezet. Als iemand zich aanmeldt dan eh en dan moet er een dossier aangemaakt worden en we kunnen het niet in het inloopspreekuur oplossen, dan wordt er een dossier aangemaakt. Diegene vult dan zelf gegevens in op een formulier en dan maken we een dossier aan in Gezin in Beeld, maar voorheen stuurden we dan mailtjes naar onze, we hebben een e-mailbox die beheerd wordt door onze bureaudienst en degene die die dag dienst heeft. Die e-mailmap daar zetten we altijd de aanmeldingen in. Dat doen we nu nog steeds, maar we willen er naartoe dat we eh, dat dat niet meer nodig is, dat wel daar nog een verhaaltje in komt te staan bijvoorbeeld. Eh, nee we willen er naartoe dat vanuit Gezin in Beeld dat we de dossiers die open staan, dat we die openen en dat we daar gewoon de contactnotitie kunnen lezen met de aanmelding zeg maar zodat dat mailtje naar die map niet meer nodig is. Dat scheelt en een handeling bij de aanmelding en het scheelt dat je dan vanuit het registratiesysteem werkt en niet meer privégegevens rondmailt zeg maar.

**Ja, precies, dus dat het gewoon veiliger is.**Ja.

**Ja. Oké. Helder.**Ja. Dat is met die insteek zo bedacht. Het moet alleen nog eh gebeuren.

**Oké en eh even kijken. Ben je in de praktijk wel eens eh tegen problemen aangelopen als het om privacy ging?**Eigenlijk heel weinig. Ik denk dat dat ook nu de, dat dat voor mij de noodzaak lager maakt, maar mensen die vinden het heel snel prima als je, als ik hun aanmeldformulier vraag. Mensen schrijven ook gewoon hun gegevens op. Maar goed, over het algemeen probeer ik ook wel te zeggen wat ik doe. Dan zeg ik van ‘Goh, hè, wil je deze gegevens opschrijven eh dan kan ik een dossier aanmaken en dan kan ik daarin meeschrijven wat we doen’ en mensen mogen dat dossier ook gewoon lezen. Het is ook de bedoeling dat wij nu al eh dat we aan hun ook inlogcodes geven zodat mensen in hun eigen dossier kunnen lezen en ook kunnen rapporteren dat als ze een gesprek met mij hebben gehad dat ik een gespreksverslag zal maken en dat zij dat eventueel zelf ook kunnen doen of dat we juist afspreken dat diegene dat zelf doet. Eh dus dat kan. Dat is nu net gestart. Niet iedereen doet dat nog volledig, maar dat is wel eh waar we naartoe gaan, maar ook niet iedereen of alle klanten hebben daar behoefte aan om dat te lezen. Lang niet iedereen wil dat. Ik heb ook nog nooit gehad dat iemand vroeg van ‘Mag ik mijn dossier eens lezen?’ of ‘Ik ben benieuwd wat je schrijft’, maar eh dat heb ik eigenlijk nog nooit gehad en altijd als ik vroeg van ‘Goh eh als ik erachter kom dat iemand anders betrokken is in het gezin…’ en als ik vraag van ‘Mag ik daarover eens contact opnemen om te overleggen om te bespreken wat wij nu hebben besproken?’ dan mag dat vaak wel, dan heb ik nooit dat mensen zeggen ‘Nee, dat mag niet’. Maar goed, het is wel eh, op zich is het wel handig als je daar een eenduidige lijn in hebt, zeg maar. Dat je weet, oké… kijk, nu krijg ik daar steeds mondeling toestemming voor…

**Ja**… mensen vinden dat dan wel akkoord, maar ik vraag me wel eens af is dat voldoende of zou dat eigenlijk anders moeten?

**Ja. Stel nou dat iemand zich aanmeldt en diegene wil eigenlijk zijn gegevens niet geven… eh, ja, wat zijn dan de gevolgen?**Hm, eigenlijk weinig. Eh, ik heb bijvoorbeeld, ik heb trouwens wel één iemand die zijn adres liever niet wil geven. Hij staat ook nergens ingeschreven, maar hij wil zijn adres waar hij verblijft ook niet geven, maar dan maak ik gewoon alleen een dossier aan op zijn naam.

**Oké, dus iemand kan wel…**In sommige gevallen kan ik dan niet voor hem eh… hij wil bijvoorbeeld ook zijn geboortedatum niet geven, maar hij wil wel dat ik naar bijvoorbeeld bepaalde instanties voor hem bel, maar die kunnen mij geen informatie geven zonder geboortedatum, dus dat betekent dat ik dan dat niet voor hem kan doen.

**Oké, maar het is dus niet zo dat iemand eh niet kan worden geholpen als die zijn gegevens niet geeft?**Nee, in sommige gevallen kan het nodig zijn dat we wel gegevens hebben, maar in principe moeten mensen gewoon ook anonieme vragen aan ons kunnen stellen.

**Ja, oké.**Hè, bijvoorbeeld bij de Papierwinkel, dat was voorheen de Formulierenbrigade, we hebben nu Papierwinkel. Eh in principe hoeven we daar niet altijd gegevens eh op te schrijven van mensen die langskomen. Als mensen wat willen vragen en ze zijn door een vrijwilliger geholpen eh dan kan dat dus al afdoende zijn. Dat kan.

**Ja, oké. Want hoe zit dat met vrijwilligers? Hoe gaan jullie in de samenwerking met die vrijwilligers om met privacy?**Eh, wat we daarover afspreken? Eh, nou zij gaan eh bij de Papierwinkel, daar ben ik toevallig net gestart, daar ben ik toevallig bij betrokken, eh daar vragen zij alleen gegevens die nodig zijn en in principe gaan zij iemand helpen zonder zodat diegene het zelf weer gaat doen zeg maar. Dat is wel echt sinds kort hoor, zijn we echt net mee gestart. Stel, iemand die wil eh zijn DigiD bijvoorbeeld eh inloggen. Diegene gaat zelf inloggen zodat eh onze vrijwilligers die gegevens niet hoeven te hebben. Als iemand anders het wil dat het gebeurt dan mag dat zeg maar, dan is dat prima, maar wij schrijven niks op en wij bewaren dat niet. Eh, ja of als we het opschrijven dan versnipperen we het weer, maar we gaan het niet bewaren. Eh we hebben daarvoor ook weer eh er zijn ook aanmeldformulieren daar, dus als een klant alsnog aan wil melden dan kan dat, dan kunnen ze dat invullen, maar het is niet de bedoeling dat we dat allemaal in den treure gaan opschrijven en eh dat we dan bewaren. Ik weet dat het soms wel af en toe gebeurt, maar dat zijn dan dingen waar we het met elkaar eh over moeten hebben.

**Ja.**We hebben na de Papierwinkel ook altijd een bespreking en dan bespreken we, gaan we, ja, bespreken we dat soort dingen in en we hebben ook eens in de zoveel weken een eh overlegje met mensen van de, van het sociaal team, dus niet van de vrijwilligers, ja, die zijn er soms ook bij, maar soms ook niet. Dan bespreken we hoe we daar mee omgaan zeg maar, maar dat zijn wel dingen waar we nog heel erg mee aan het eh stoeien zijn nu. Aan het begin eh toen de Papierwinkel startte was het de bedoeling eh dat alles werd opgeschreven, maar eigenlijk is dat niet hoe we het wensen. Dat willen we eigenlijk niet. Dus eh en nu zijn we aan het proberen om daar wat richtlijnen in aan te brengen van wat wanneer is het nou wel nodig, wanneer is het nou niet nodig, dus dat is nog niet iets dat helemaal vaststaat, maar waar we wel mee bezig zijn om daar goed over na te denken.

**Ja. Om daar een beetje een eh goed lopend proces van te maken.**Ja, van wanneer is dat nou eigenlijk nodig want je vraagt heel snel wat is je naam en geboortedatum terwijl dat helemaal niet eh essentiële informatie is eh, niet altijd, dus eh, maar dat is nu wel iets eh, ja daar praten we over van goh eh hè, als je die gegevens niet nodig hebt of als iemand gewoon een vraag heeft die is afgerond, dan hoef je niet zijn gegevens op te schrijven, dan kan iemand gewoon weer gaan en dan check je het toch niet meer, dus het heeft geen zin.

**Nee.

Dus eh de mensen die bij eh, dus het eh aantal mensen dat bij de Papierwinkel komt, dat wordt niet geregistreerd?**
Nee, nou, nu wel. Nu eh, toen we startten werd iedereen geregistreerd. Nu is het zo dat als iemand vaker komt of als iemand zeg maar komt en de vraag kan niet afgerond worden op dat moment, dan bewaren we de gegevens zodat diegene de volgende keer weer verder kan hè, met een vrijwilliger zodat wel helder is waar hij gebleven is en hoe verder en als iemand echt regelmatig komt bij de Papierwinkel dan wordt het natuurlijk wel eh… ja, op zich zien wij dat ook omdat het natuurlijk altijd dezelfde mensen zijn, maar dan wordt er wel eh gevraagd van ‘Goh, wil je zo’n formulier invullen en wil je eens in gesprek met een sociaal werker?’ en dan gebeurt dat soms wel. Hoewel dat ook niet altijd direct zou hoeven, maar dat is hoe we, waar we over nadenken van hoe gaan we dat nou precies inrichten want de wens is om het zo min mogelijk te doen.

**Ja, precies. Oké en als jij zelf registreert, waar hou jij rekening mee? Wat zet je wel en niet in een dossier?**Eh, nou, ik probeer eh vaak probeer ik eh als ik eh ik probeer eigenlijk zo min mogelijk te schrijven, maar ik merk dat ik dat soms ook wel lastig vind, maar ik probeer vooral op te schrijven wat we ook letterlijk besproken hebben eh ik begin altijd met iemand en dan eh bespreken we ook echt van wat gaat er nu goed en wat zijn de zorgen en wat zijn je wensen en hoe gaan we eh wat zijn je eerste stappen om te nemen. Nou, dat beschrijf ik dan vaak. Vaak maak ik daar een poster van en eh, nou, soms maak ik gewoon een foto van die poster en plaats ik die in de in het eh in het eh systeem. Eh zodat ook echt gewoon alleen er staat wat we bespreken.

**Hm hm.**Eh ja en dan probeer ik de doelen die we eh ik probeer ook altijd wel in gesprekken te zeggen ‘Oké, dus je eh wilt hier en hier aan werken en dan is dit en dit het doel’ en als iemand dan zegt ‘Ja’ dan probeer ik dat ook als doelen op te schrijven, maar ja, soms is dat lastig. Zeker als het echt om concrete vragen gaat dan lukt dat wel, maar soms is dat heel lastig. Soms komen mensen voor eh eh emotionele ondersteuning en dan vind ik het heel lastig wat ik wel en niet opschrijf.

**Hm hm.**Soms schrijf ik bijvoorbeeld op dat ik genormaliseerd heb bij iemand. Dan denk ik ja, dan heb ik gewerkt aan iemand die ziet iets als eh heel zwaar bijvoorbeeld of eh die hecht ergens heel veel waarde aan terwijl ik denk ja, maar bij anderen is dat in deze situatie ook. Dat is eigenlijk een logisch gevolg zeg maar. Dan schrijf ik bijvoorbeeld op ‘genormaliseerd, dat dit en dit’ en dan denk ik ja, stel nou ik zou dat zelf over mezelf lezen, zou ik dat niet heel leuk vinden als ik dat terug zou lezen, dus dan denk ik wel eens hoe moet ik dit eh ja…

**Tactisch verwoorden.**Hoe kan je het nou goed verwoorden dat het eh. Nou ja, goed dat is op zich niet echt privacy, maar het is wel eh ja, soms is dat wel, wel lastig, maar in principe probeer ik gewoon vooral op te schrijven wat we daadwerkelijk hebben besproken en ook met die bewoording.

**Hm hm.**Ook in die letterlijke bewoording zodat je eh, ja dan dan, ik weet niet. Dan raak je meer de kern van wat je hebt besproken denk ik. Dat probeer ik in ieder geval altijd.

**Ja. Eh, dus, even kijken, eigenlijk als je dan registreert dan beperk je je eigenlijk niet tot echt de eh hulpvraag, maar dan schrijf je meer het hele verhaal op van wat jullie hebben besproken?**Ja, nou, niet, ik probeer zo min mogelijk een heel verhaal ervan te maken, maar als ik een poster maak met iemand dan fotografeer ik die poster en dan plak ik die in het eh systeem zodat dat… dat is dus sowieso besproken. Eh en als het een wat eh minder concreet is, dan probeer ik gewoon in de bewoordingen van de klant en eh ook van mezelf… dan probeer ik dat te omschrijven eh en voornamelijk probeer ik dat dan eh ja, je komt altijd wel tot een soort doel wat je met z’n tweeën gaat doen zeg maar of met een groep of waar iemand aan wil werken en die staat sowieso onder het kopje ‘Doelen’ en daar probeer ik gericht op eh soort te rapporteren. Maar ja, soms is het gewoon eh niet een hele concrete vraag en dan pak ik er gewoon uit van wat is nou essentieel. Als ik met iemand eh als ik met iemand aan rouwverwerking werk dan schrijf ik op eh eh dat ik bijvoorbeeld heb uitgelegd hoe zo’n proces loopt. Hè, dan schrijf ik dat op en dan schrijf ik kort op van eh mevrouw geeft dit en dit en dit en dit aan, het lijkt erop dat ze daar zit, nou ja, klaar, maar dat bespreken we dan ook wel werkelijk voordat ik het opschrijf zeg maar.

**Ja. Precies. Oké.**En als we daar anders over denken dan schrijf ik dat ook op. Dan schrijf ik ook op van die klant denk dit en ik denk dat of eh, ja.

**Oké, helder. Eh weet je ook wie er allemaal toegang heeft tot jouw dossiers?**Tot mijn dossiers? Sowieso mijn hele team en het ligt eraan wie ik ervoor machtig.

**Oké.**Ik eh, ik kan eh, je kan allerlei mensen toegang geven. Iedereen die in GIB kan werken die kan je toegang geven tot de dossiers. Eh wat wij vaak doen is eh dat we ons team machtigen. Je kan volgens mij ook per persoon machtigen, maar wij machtigen altijd Sociaal Team Gouda Volwassenen en dan kan eh even zien, ja dan kan heel Sociaal Team Gouda erin, dus alle drie de teams kunnen er dan in, maar Jeugd bijvoorbeeld niet. De GGD kan er ook niet in bijvoorbeeld. Maar, stel nou, ASVZ zit er ook in, dan kan ik wel iemand van die organisatie machtigen, maar voor ik dat doe dan vraag ik echt wel toestemming van iemand. Dan, dan, dan is het echt van ‘Oké, maar wij rapporteren in hetzelfde systeem. Vind je het oké als ik diegene toegang geef tot opschrijven’ en dan is het ja of nee.

**Ja, precies. Oké. En heb jij wel eens meegemaakt dat een medewerker van het ene team in een dossier ging van een medewerker van een ander team?**Ik denk dat het wel eens gebeurt. Ik denk dat het wel eens gebeurt dat je eh, nou, ja ik zou het zelf niet, ik kan niet zo goed voor anderen praten, maar ik zou het zelf niet zomaar doen.

**Hm hm.**Ik denk ook niet dat we dat moeten willen. Eh, ik vind eigenlijk dat de dossiers die eh in het systeem staan, die zijn ook gewoon van de mensen zeg maar. Dat is eigenlijk ook onze visie een beetje. Eh als ik een dossier zou willen lezen van iemand dan zou ik dat denk ik eerst met mijn collega bespreken en dan zou ik het nog steeds niet doen hoor, maar van, ik denk dat, als ik denk dat daar meerwaarde in zit zeg maar dan zou ik dat bespreken, maar ik zou het zeker ook wel met die klant bespreken en zeker ook wel met degene waar het over gaat. Ik zou niet zomaar een dossier openen, tenzij het zo is eh, stel, mijn collega die is op vakantie en diegene die belt en die eh er is wat nodig, ja, dan zal ik het dossier moeten lezen want anders kom ik niet aan informatie. Maar goed, dan zal ik dat ook zeggen van ja, ik moet me inlezen of jij moet me de informatie geven, maar eh, ja, dan zal ik een dossier moeten lezen.

**Ja, precies.**Maar ik ga niet zomaar in dossiers van andere teams of van mijn naaste collega’s zitten lezen. Nee. Misschien dat het af en toe wel gebeurt, per ongeluk, maar ik denk niet dat het dagelijks gebeurt dat iemand zomaar denkt van eh laat ik eens een dossier van een vriend lezen. Nee.

**Nee. Eh en het feit dat die mogelijkheid bestaat, maakt dat dat jij rekening houdt met hoe je registreert?**Dat de mogelijkheid bestaat dat iemand mijn dossiers leest? Nee.

**Oké.**Nee ik probeer altijd vooral te denken van wat eh, wat is zinvol om op te schrijven of in ieder geval van wat is nu de essentie van ons gesprek geweest en stel, iemand moet het dossier gaan overnemen, wat heeft diegene dan nodig om dit voort te zetten, dat vind ik het wel essentieel, dat als ik echt weg zou vallen of als ik op vakantie ben en ik eh, ja, nou ja, stel, je hebt een huiselijk geweldsituatie begeleid, dan is het wel fijn dat je weet welke interventies er zijn welke ik heb gedaan. Dan is het wel fijn dat mijn collega’s dat terug kunnen lezen.

**Ja, precies. En eh als jij toestemming vraagt aan een cliënt, doe je dat dan mondeling of schriftelijk?**Ja, meestal wel. Bij de inloop is het eh meestal mondeling, maar bij de inloop, hoe het werkt, het is vaak eh, mensen komen bij ons binnen. Als er een gastvrouw is dan vraagt de gastvrouw van ‘Goh, eh, vindt u het goed om dit formulier vast in te vullen?’ en dan vullen ze vast de persoonsgegevens in. Eh nou, meestal heb ik geen gastvrouw dus wat ik doe is, ik neem het aanmeldformulier mee in het gesprek en als ik met de klant samen besluit van goh, het is zinvol dat er een contactpersoon komt dan zeg ik vaak van ‘Nou, dat betekent dat ik een dossier ga aanmaken en wilt u dan eh gegevens invullen?’ eh en ja er moeten een hele hoop gegevens staan, worden er dan gevraagd. Dat is overigens ook aangepast, maar eh, nou ja, meestal vraag ik gewoon om naam, adres en eventueel geboortedatum en alle andere gegevens eh, dat vragen we vaak niet.

**Oké en daar geven ze dan schriftelijk toestemming voor?**Ja, ze vullen zelf het formulier in en ik meld dat ik er een dossier van maak en dan zeg ik ‘Vindt u het dan goed dat ik hier een dossier van maak?’ en dan zeggen ze meestal ja en in principe vullen ze zelf het formulier in met de gegevens waarmee ik een dossier ga maken, dus ze kunnen zelf invullen wat ze wel en niet willen invullen.

**Precies. Oké, worden ze dan ook geïnformeerd over eh, nou, er wordt dan wel gezegd van oké er wordt een dossier aangemaakt, worden ze dan nog verder geïnformeerd over wat er nog meer gebeurt met hun gegevens of…?**Nee, want het formulier gaat dan in de versnipperaar en dan eh, dat is ook het enige wat er mee gebeurt.

**Oké en als je al een cliënt hebt zeg maar, je bent bezig met de hulpverlening, en je wil een keer ergens gegevens opvragen of je wil gegevens delen, eh vraag je dan nog een keer toestemming en doe je dat dan schriftelijk of mondeling?**Als ik iets moet opvragen dan eh moet ik toestemming hebben en als ik eh, meestal vraag ik het niet op, meestal vraag ik of iemand het zelf wil opvragen. Eh, bijvoorbeeld bij het UWV kunnen we dat ook niet eens. Dan geven ze dan, ik zeg maar even wat hoor, maar het UWV bijvoorbeeld dan eh, dan vraag ik of diegene het wil opvragen of ik vraag het UWV om het dossier bijvoorbeeld naar de klant te sturen en dan vraag ik de klant van als je het zinvol vindt dat ik het lees of als het nodig is dat we het samen gaan doen, ja, dan eh, neem het mee en dan kunnen we het bespreken. Dus eh, ik bewaar ook geen gegevens van mensen of zoiets eh nee, dat doe ik nooit.

**Oké, dus eigenlijk vraag je dan geen toestemming, maar probeer je het zo veel mogelijk via de cliënt te doen?**Ja, ik probeer het zo veel mogelijk via de cliënt te doen, maar niet altijd eh lukt dat of niet altijd als mensen dat zelf bijvoorbeeld niet kunnen, dan doen we het samen, dan vragen we het op. Soms in hele enkele gevallen is het zo dat iemand dan de post niet goed ontvangt of niet goed daar mee om kan gaan, maar dan eh, ja eigenlijk is dat bijna nooit. Ik probeer altijd te zorgen dat iemand het gewoon zelf thuis krijgt of op z’n e-mailadres of thuis en dat we het dan samen lezen.

**Ja, precies. Oké. En als je iets moet delen, hoe doe je dat dan?**Met andere organisaties of iets dergelijks?

**Eh ja, met anderen dan de cliënt.**Ja, dan moet ik het sowieso vragen. Dan eh, ja, het enige wat ik kan delen vaak is wat wij gedaan hebben, maar als ik dat zou moeten delen dan eh. Kijk stel, iemand van een andere organisatie belt mij over een klant en eh die klant weet dat niet, dan eh dan ga ik eerst vragen, dan zeg ik eerst dat ik akkoord moet hebben.

**Ja. En… doe je dat mondeling of doe je dat schriftelijk?**Bijna altijd mondeling. Ja. Maar de vraag eh… meestal is het zo dat diegene zegt eh wil je alsjeblieft even die en die bellen want die heeft mij ook gesproken en die kan er wel wat over zeggen. Meestal komen mensen daar zelf mee.

**Ja, dus dat mensen zelf zeggen van bel die en die hulpverlener?**Ja. Ja, zo van die is al heel lang bij me betrokken. Het zou handig zijn als je daar informatie gaat halen, maar eh ik probeer dat ook soms een beetje eh te beperken. Dat is wel afhankelijk eh, als het nodig is dan eh of als er echt veiligheidsissues zijn dan eh, dan vraag ik vaak wel van mag ik even bellen en eh, nou, echt, ik heb bijna nooit gehad dat ik dat echt niet mocht. Eh, maar in principe probeer ik aan het begin gewoon met iemand te starten en ook niet het hele dossier te hebben gelezen en dat ik dat pas later doe. Eh, maar soms is het nodig.

**Stel nou dat iemand zegt van nou, ik wil niet dat je die gegevens deelt of opvraagt of wat dan ook en eh en jij hebt zelf het gevoel van nou, het zou wel, het is eigenlijk wel heel belangrijk als ik dit deel, dus dat je echt in een soort gewetensnood komt ofzo, wat zou je dan doen?**Als het veiligheidsissues van een kind bijvoorbeeld betreft of eh ja van een oudere, dan eh, eh als het echt noodzakelijk is omdat er anders iets eh iets gebeurt, dan zou ik het of gewoon doen, maar dan zou ik het wel eerst bespreken met collega’s of eh desnoods met de raadslieden van eh wat moet ik doen of hoe kan ik dat het beste doen, maar ik denk dat ik eerst eh, ik zou het sowieso in het team bespreken, maar als het echt noodgevallen betreft dat ik weet van, ik zeg maar wat he, bijvoorbeeld crisisachtig, als ik weet dat iemand eh z’n kind ergens mee naartoe gaat nemen, dan eh, ja, dan is het gewoon helder dat er informatie gedeeld moet worden, maar dan zou ik het wel zeggen van je geeft me hier geen toestemming voor, maar het is wel belangrijk. Dat zou ik wel zeggen.

**Oké, dus je zou iemand wel informeren en daarnaast zou je ook overleggen met eh personen.**Ja, ik zou zeker voordat ik grenzen over ga waarvan ik weet dat het harde grenzen zijn, zou ik wel eh als daar enigszins de mogelijkheid voor is zou ik dat bespreken met collega’s, ja.

**Ja, oké. Dan ben ik nog even benieuwd naar welke gegevens jij tijdens casusoverleggen en cliëntbesprekingen deelt.**Eh, nou in principe eh, noem ik dan alleen de dingetjes die dan aan de orde zijn zeg maar. Dan zeg ik gezin ‘zus’, dan noem ik geen naam, maar dan zeg ik gezin ‘zus’, een gezin van zoveel kinderen, twee ouders, drie kinderen, leeftijd, dit, dit en dit. Eh, ja vaak is leeftijd wel handig omdat je dan een inschatting kan maken van wat een kind bijvoorbeeld wel en niet kan. Eh, maar dan zeg ik gewoon, dit en dit is de vraag, dit is mijn zorg, dit is de situatie, zo communiceren we met elkaar, zo, en dan ja, gaan mensen vragen stellen en dan geef je daar antwoorden op. Ik probeer het zo algemeen mogelijk te houden zeg maar.

**Oké, dus de gegevens van de cliënt, ik heb het niet helemaal goed verstaan denk ik, worden die wel of niet gedeeld?**Nee, in principe niet. Eh soms dan eh ja, in heel veel gevallen weet, eh, nou ja, dan als ik dan een kleine beschrijving geef van mijn casus, dan kunnen we het allemaal herleiden, maar goed dat eh, ja, of dan eh van oh, dat was die aanmelding van vorige week. Ja, nou ja, daar kan ik ook niks aan doen.

**Nee, ja, soms kan je dat ook niet vermijden, nee.**Nee. Ja, of dan heeft iemand die aanmelding aangenomen en dan kom ik twee weken later dat ik het wil overleggen. Ja, goed, dan eh, dan weet diegene dat gewoon.

**Maar daar probeer je wel rekening mee te houden?**Ja, in principe doen we tijdens eh intervisie en eh, maar ergens denk ik ook eh, het is niet heel nodig om dan een naam te delen, maar soms dan is het het geval dat eh, dat er dan meerdere collega’s in hebben gezeten, eh en ja soms wordt er ook wel een naam genoemd. Soms wel. Ja, er wordt wel eens een naam genoemd. Dan zegt iemand van ‘Ik ben bij dit gezin geweest, dit zijn mijn vragen eh ik weet niet hoe ik verder moet’, maar ik eh persoonlijk probeer dat altijd eh vrij algemeen te houden.

**Ja. Oké. Nou, dan gaan we alweer richting de laatste vragen.

Wat is jouw mening wat betreft de huidige werkwijze in het team rondom privacy?**Eh, ja, ik denk dat iedereen het wel eh, het is een beetje ondergesneeuwd zeg maar. Wij eh, wij hebben het er weinig over en eh we hebben er weinig eh kennis van, dus eh en dat is wel zonde want het is wel iets waar wij eh, wat wel echt belangrijk is.

**Ja.**En ik denk dat eh het zou een beetje zonde zijn dat er eerst iets moet gebeuren voordat we hier beter over nadenken zeg maar. Ja. Klinkt een beetje eh, maar ik vind het zelf wel erg belangrijk en tot nu toe is het nog niet bij gebeurd van dat moet ik aanpakken of iets, dus het is wel eh, dus het is mooi dat je dit onderzoek doet want dan druk je ons gewoon weer even met de neus op de feiten, haha.

**Haha, nou dat is fijn om te horen.**Maar ik denk wel eigenlijk dat we daar beter over na moeten denken.

**Ja.**Gewoon ook echt goede werkafspraken maken en iedereen die weet echt wel wat de harde grenzen zijn en iedereen weet, tenminste, dat vermoed ik, iedereen probeert echt met gezond verstand er zo goed mogelijk mee om te gaan, maar dat daar echt keiharde werkafspraken over worden gemaakt dat zou op zich wel goed zijn.

**Ja, want je zei net van we hebben het er weinig over en we hebben weinig kennis, eh, maar als ik het zo hoor, zijn jullie er wel bewust mee bezig.**Ja, klopt, maar dat is dan wel eh, we hebben het er al een hele tijd over, dat we bijvoorbeeld via GIB, via Gezin in Beeld, willen we onze aanmeldingen gaan doen. Daar hebben we het allemaal al heel lang over, maar tot op heden is het nog niet gerealiseerd dat we ermee kunnen starten, terwijl ik denk van volgens mij kunnen we er volgende week gewoon al mee starten en eh, dan zouden we daar wel wat meer vaart achter kunnen zetten. Daarmee is nog steeds niet het hele probleem opgelost, eh, van stel nou, ik wil een collega mailen over een casus, ja, hoe ga ik dat dan goed erin zetten. Ik kan echt wel een half verhaal typen en dat diegene dan echt wel weet over wie het gaat, maar dat is ook zo omslachtig. Dan moet ik twintig regels typen en dan weet iemand waar het over gaat, maar je zou om daar dan tactisch vorm aan te geven van hoe kan ik dat nou tactisch doen, dat is eh, vind ik echt wel lastig. Misschien is het heel simpel, maar ik weet het nog niet.

**Ja, precies. Het ligt ook een beetje aan de situatie van de cliënt denk ik, of je dat al dan niet algemeen kunt verwoorden.**Ja, precies. We hebben hier ook veel mensen met dezelfde achternaam enzo. Ik vind het dan gewoon heel lastig, als ik een mailtje moet sturen van eh, soms kan het zo makkelijk zijn dat je een mailtje stuurt van oh, die en die vraagt me dit en eh jij bent betrokken bij die zus en eh ik moest even vragen hoe dit zit. Dan denk ik ja, dan heb ik toch allemaal weer namen genoemd en dan heb ik toch weer van alles eigenlijk gezegd en dat wil je dan niet zeg maar. Dus hoe je daar dan weer handig mee om kan gaan, dat vind ik soms wel eh, ja dat en ik denk dat dat het ook een beetje maakt eh om daar echt goede besluiten over te nemen omdat ik het lastig vind om daar een goede vorm aan te geven, dat ik niet echt een goed voorstel kan doen van oh, zo kunnen we dat wel doen ofzo.

**Ja, precies. Lastig om te bedenken hoe je die privacy goed kunt waarborgen zonder dat het de samenwerking belemmert.**Ja en zonder dat het eh, dat het eh dan veel moeilijker is, dat het het werk niet veel moeilijker maakt. Ingewikkelder.

**Precies. Er moet een beetje een balans in worden gevonden.**Ja, precies. Ja, en wat het is, ik dacht er zijn misschien wel mogelijkheden in het systeem, in GIB, bijvoorbeeld dat als ik een vraag wil stellen over een cliënt, dat ik dat via GIB aan mijn collega… maar dan is het weer van we gaan niet investeren in GIB, dus ik weet niet zo goed hoe dat opgelost kan worden, maar er zijn vast mogelijkheden voor die ik niet ken.

**Nou ja, ik had in een ander team bijvoorbeeld gehoord dat eh, dat een van de medewerkers daar wel eens gebruikmaakt van de mogelijkheid om bepaalde stukken tekst ofzo af te schermen ofzo, dus dat die alleen voor haar zichtbaar zijn en dat de andere delen zeg maar van het dossier dan gewoon voor iedereen te zien zijn.**Ja, dat klopt. We hebben een kopje ‘Veiligheid’ en als we in ‘Veiligheid’ rapporteren dan kunnen cliënten als ze inloggen ook niet dat lezen.

**Nee.**Dus dan kunnen alleen collega’s dat lezen.

**Oké, dus het is niet zo dat je ook dingen kunt afschermen voor collega’s?**Eh, volgens mij kan ik niet voor mijn collega’s iets afschermen. Daar heb ik geen weet van in ieder geval. Of ik moet hun de toegang ontzeggen. Dat ze dus geen toegang hebben tot het dossier. Dan moeten ze tegen mij zeggen van mag ik toegang tot het dossier en dan zou ik ze dat kunnen geven, maar in principe kunnen we als hele team, kan iedereen in eh, in de, als gewoon Sociaal Team Gouda Volwassenen rechten heeft gekregen, kan het hele Sociaal Team Gouda erin en kunnen we het lezen.

**Ja. Oké.**Oh ja, we kunnen trouwens, we kunnen wel als iemand zegt, ik heb één iemand die zegt van ik wil niet dat mijn adres bekend is of die woont in de vrouwenopvang, dan kunnen we wel een adres ingeven of we kunnen bijvoorbeeld aanvinken ‘geheim adres’ of ‘geheim telefoonnummer’. Dus als iemand wil dat wij die gegevens hebben, dan kan dat, maar niet eh, stel eh nou ja, dat niet iemand anders het kan lezen, dat kunnen we wel aanvinken.

**Oké, dus die directe, die feitelijke gegevens, zoals telefoonnummer, adres, dat kan je dus wel eh verbergen?**Ja, kan je afschermen. Ja.

**Oké, nou, ik vind het allemaal vrij helder. Ik heb veel antwoorden gekregen. Ik ben eigenlijk alleen nog even benieuwd naar waar je zelf graag nog meer over zou willen weten op het gebied van privacy en waarom.**Eh, nou ik zou het eh, even goed denken hoor, waar ik wel wat aan zou hebben is hoe we praktisch gewoon vorm kunnen geven aan dingen. Eh want dat het gewoon een issue is, privacygegevens, en dat je er heel makkelijk overheen kan stappen of dat je heel makkelijk daar fouten in kan maken, dat is voor mij wel helder. Eh en ook zeker als je daar niet genoeg bewust van bent zeg maar, dat eh, dus een stukje bewustwording van hoe doen we het nu en hoe zouden we het eigenlijk moeten doen en wat zijn de regels, gewoon echt puur die basis, dat zou al heel wat zijn denk ik als we dat helder hebben. Dan kan je ook meer gaan denken in oplossingen.

**Eh even kijken, de basis, wat bedoel je daarmee?**Nou ja, echt de basis van wat doen wij nu, hè, wat doen wij nu en wat zou eigenlijk wenselijk zijn in een organisatie en hoe je daar praktisch vorm aan kan geven. Dat zou al heel, als wij gewoon bewustwording hebben van hoe doen wij het nu en hoe zou het eigenlijk een soort moeten, dat zou al heel wat zijn.

**Oké, dus dat er toch een soort, tenminste dat is in ieder geval het doel van mijn onderzoek, dat ik een soort handleiding maak van zus en zus en zo, dit kun je doen… dat zou in ieder geval jou al kunnen helpen?**Nou, dat zou al heel wat zijn. Dat is in ieder geval een groot begin zeg maar. Dan kan je het altijd nog aanpassen naar wat wel en niet werkt zeg maar en eh hoe verder, maar eh dat we daar eh echt het bewustzijn van wat doen we nou en daarnaast het stukje hoe zou het moeten, wat is nou eigenlijk wenselijk, zowel voor de cliënt als voor ons, dat zou al heel wat zijn en als je nog een aanbeveling doet, dat is al heel wat, denk ik.

**Oké, nou goed om te horen.**Ja, nee, dat is echt wel bij ons, dat is ook gewoon zo, dat is bij ons echt wel een dingetje. Daar moeten we wel wat mee.

**Oké, ik ga mijn best doen.**Ik hoop dat je niet te veel werk eraan hebt.

**Ik ook niet.**Soms zijn hele kleine, praktische tips al welkom. Ik zou het niet meteen te groot maken.

**Nee. Het moet wel overzichtelijk blijven natuurlijk.**Ja, een paar kleine tips, dat zou al heel wat zijn. Vanuit daar kan je verder.

**Precies. Bedankt voor je tijd en je antwoorden.

Geen dank. Succes!**

**Interview – Sociaal Werker 4

Ik zit nu in mijn vierde/vijfde jaar dus uh hopelijk over uh zeven weken klaar.**

*Nou lekker vooruitzicht.*

**Inderdaad**

**Uhm oke nou uhm ik heb dus een beetje uitgelegd waar het over gaat uh kun jij je ook even voorstellen?**

*Ja. Ik ben ‘naam’ , ik werk dus in het sociaal team Gouda Noord. Ik zit daar nu bijna uh drie, vier jaar denk ik al, wij zijn ander half jaar voor de daadwerkelijke transitie gestart met de pilot en daar was ik vanaf het begin bij en ik heb als achtergrond uh SPH gestudeerd maar altijd jaren lang in de handicapte zorg gewerkt, in tehuizen en in de laatste vijf of zes jaar voordat ik naar het sociaal team kwam heb ik ambulant gewerkt dus bij mensen aan huis die ondersteuning nodig hebben en van daaruit ben ik naar het sociaal team door gegaan.*

**Oke en wat doe je bij het sociaal team?**

*Ik ben gewoon sociaal werker dus uh ik ga met klanten in gesprek en uh probeer uh met hun te kijken welke dingen er spelen en welke stappen ze kunnen nemen om daar oplossingen voor te zoeken.*

**Oke en uh wat betekent privacy voor jou in een zorg sociaal team?**

*Uhmm, open vraag haha. Uhmm, moet ik even denken. Ik vind het belangrijk dat uhh cliënten uhm weten met wie ik wat deel en waar nodig ook uh daar toestemming voor moeten geven. Want tja zonder toestemming kom je er niet.*

**Hmhm**

*En uh hè dan mag je gewoon niet overleggen dus dat is ik probeer me daar, ja ik vind het ook wel een stukje gewoon doen wat voorgeschreven is de wet zegt sowieso we moeten met de privacy omgaan. Nou dan doe ik dat.*

**Hmhm**

*Want ik neem aan dat ze met wijze mannen erover hebben gesproken en uh dat daar uhh die aanbevelingen uitkomen. Of te wel de regelgeving. Dus privacy is voor mij gewoon wat de wet voorschrijft en natuurlijk zit daar een stukje gedachte achter van respect voor de privacy van de klant.*

**Ja**

*Dat niet zijn verhalen onnodig gedeeld worden. Of een deel van het verhaal onnodig gedeeld wordt.*

**Want ik hoor je zeggen in uhh ik ik doe wat de wet uhh voorschrijft**

*Haha voor zover ik weet wat die vraagt he. Ja*

**En uh en uh wat weet je?**

*Uuhmm naja ik weet dat de meeste dingen die ik zou willen delen met collega’s of met andere hulpverleners gebaseerd zijn op een toestemmingsverklaring van de klant. En dat uhm wanneer er zorgen over het kind zijn dat het niet zo zeer een toestemming is nadat je alles hebt besproken natuurlijk met de ouders. Maar dat het dan, dat er dan mogelijkheden zijn om het meer als een mededeling te doen van, joh, ik heb zorgen over je kind we hebben erover gesproken, ik heb nog steeds zorgen, ik ga nu dat en dat ondernemen. En dat dat zelfs niet eens altijd hoeft.*

**uhmm wat bedoel je nu precies?**

*Naja, we hebben bijvoorbeeld Jeugdmatch. Daar hoef je bijvoorbeeld niet toestemming voor te hebben, om een kind daarin te registreren, of je registreert niet een kind, maar je registreert het eigenlijk dat je als hulpverlener betrokken bent bij dat kind en dat je dus uh samenwerking zoekt wanneer blijkt dat daar meer mensen op dat kind een registratie hebben gemaakt op de naam van dat kind. Uhmm daar heb je geen toestemming voor nodig van de ouder. Maar gewoon dat is een mededeling zo van ik koppel mijn naam aan jouw kind.*

**Ja**

*Uhmm en rondom zaken van kindermishandeling en Veilig Thuis*

**Hmhm**

*Ja daar hoef ik ook natuurlijk niet toestemming te hebben van de ouders. Daar moet ik gewoon handelen naar de meldcode en naar mijn professionaliteit.*

**Ja precies.**

*En ongeveer in alle andere gevallen moet je toestemming hebben.*

**Hmhm , ja want uhmm jij zit in het sociaal team voor volwassenen toch?**

*Ja.*

**Maar je hebt uhm des ondanks toch met kinderen te maken?**

*Ja, vooral dus als ouders geen toestemming geven voor het inzetten van jeugdhulp of het betrekken van het jeugdteam uhmm hè, heb ik onlangs nog gehad. Dan mag ik dus niet een collega van het jeugdteam erbij betrekken. Dan kan ik anoniem in de casus overleggen van joh, wat zijn de stappen die ik moet nemen.*

**Hmhm**

*Want ik constateer de kindermishandeling uhmm en verwaarlozing en dat soort zaken. Maar tot dat die ouders toestemming hebben gegeven kan ik niet met het jeugdteam overleggen. Ja anoniem, maar kan ik niet iemand in het gezin halen.*

**Nee precies**

*Dus uhh die krijgen we wel want ja ouders zijn soms mijn cliënten en die komen dan met vragen rondom veiligheid , van ik wil bij mn partner weg maar als ik dat tegen hem zeg mept die me dood en hij slaat dwars door de deur heen. Ja dan ga je casus op veiligheid maken maar ondertussen denk je en waarom zitten hier kinderen in, hè.*

**Ja**

*Of wat maken hier kinderen mee die in deze situatie zitten.*

**En dan zou je eigenlijk het sociaal team jeugd ook willen inschakelen maar als de ouders daar dus geen toestemming voor geven dan moet je er zelf wat mee.**

*Ja ja daar moeten we, kijk sowieso moet je er zelf wat mee , in die zin dat je de zorgen over het kind bespreekt hè, hoe oud is het kind uhh wat heeft die in deze fase nodig en wat kunnen jullie als ouders bieden. Uhh als de moeder of vader helemaal niet heeft geïnformeerd en het naar ons komt kan je gewoon heel weinig. Als er dan niet voldoende stappen genomen worden dan ga je zonder toestemming wel, met bekend making naar veilig thuis.*

**Ja uhm oke , dus als ik het goed begrijp**

*Ja samenvatting haha*

**Haha, uhmm wat jij belangrijk vindt aan privacy is dat iemand zijn verhaal kan doen zonder dat het zomaar bij derden terecht komt. En uhm dan jij toestemming vraagt op het moment als je wel iets wilt delen of als je gegevens wilt opvragen**

*Ja*

**En uhm als er vermoedens zijn van kindermishandeling dan uhm ga je zonder toestemming maar wel met een mededeling overleggen of melding doen naar veilig thuis.**

*Ja dat is ook de meld code hè , dat gaat natuurlijk over de veiligheid van de kinderen en daar zit ook een stukje privacy in. Overleg het eerst met de ouders dat is stap drie en daarna pas treed je naar verder buiten.*

**Ja, want zijn er wel eens andere situaties geweest waarin je dacht , nou oke ik heb eigenlijk geen toestemming maar het voelt niet goed en ik moet het toch met iemand delen?**

*Uhmmm… nou je kan hier intern natuurlijk met je collega’s wel zakelijk delen, maar dan gaat het vaak anoniem. Hè als we op een vergadering een casus bespreking hebben , hè soms heb je gewoon mensen met een beperking waarvan je voelt van dit zit op het randje van dat wij de regie nemen en ingrijpen want die vrouw wordt mishandeld verwaarloosd of uitgebuit wordt of laten we het aan de klant over. En als de klant zelf die regie niet kan opnemen, ja dan wil je wel eens een casus mogen overleggen.*

**Ja**

*En soms vragen hè als ze wel toestemming geven om het te delen met een wijkagent of wat dan ook, ja daar zit een grijs gebied hè , denk ik. Waar mensen de regie niet kunnen nemen en waar er geen voldoende steun is in een omgeving, daar zit je in een grijs gebied van joh, zal ik anoniem de wijk agent informeren of dat adres bekend is.*

**Hmhm**

*Maar dat heb ik zelf nog niet gedaan.*

**Dat komt dus niet heel vaak voor ?**

*Nee, gelukkig niet, nee. En je hebt wel eens dingen die je wilt overleggen en als een casus niet verder komt dan wil je ook wel eens overleggen en soms kan je aan een klant toestemming vragen om, hè als die niet wil dat ik overleg met de woningbouw of de woordvoerder, kan ik wel vragen van ‘joh vind je het goed als ik volgende keer een collega meeneem. En dan kijken of we hè verdere stappen kunnen maken’. Want heb je , dan ziet een collega dat ook , heb je toch even afgetikt en zie je geen dingen over het hoofd.*

**Ja dus uhm in situaties waarin jij je toch zorgen maakt maar je geen toestemming hebt om iets te delen dan deel je het wel even anoniem met je collega’s ?**

*Ja, en soms kan je wel anoniem informatie vragen, niet over een adres maar gewoon over een anonieme situatie van joh wat zijn de mogelijkheden. Wanneer, hè, juridisch gezien ook bijvoorbeeld met wijkagenten.*

**Oke, en uhm even kijken, dan kom ik toch weer even terug op de regelgeving. Uhm welke wetten kun je bedenken die van toepassing zijn?**

*Oh my.. haha*

**Het gaat niet om goed of fout.**

*Nee dat begrijp ik. Ik denk dat we vooral bezig zijn met de uitvoering van die wetten zonder de wetten erachter te kennen. Ik weet dat er een wet bescherming ‘persoonsgegevens’ is.*

**Ja**

*En verder weet ik er echt uhh niet zoveel van ..*

**Oke, en uh heb je verder enig idee wat daarin staat en welke regels voor jou van toepassing zijn ?**

*Nee maar ik vermoed dat daarin staat wat wij , hè, met wie wij onze dossiers mogen delen en wanneer we toestemming van de klant nodig hebben en wanneer niet.*

**Hmhm**

*Dat moet ik, want die wet bescherming van persoonsgegevens staat in ons registratiesysteem.*

**Ja**

*Bij, is er toestemming om een dossier te maken , dat is al gegevens delen.*

**Hmhm ja oke!**

*Dat vermoed ik dus maar dat weet Ik niet zeker!*

***Ja dat staat er inderdaad in, er is ook nog wel wat andere wet en regelgeving waar nog weer aanvullende regels in staan. Zoals bijvoorbeeld ook het privacy regelement van Kwadraad.***

*Ja, ja*

**Heb je enig idee wat daarin staat?**

*Uhhmm… ja, er staat ook zoiets in, hè, naast de gewone privacydingen waar alle hulpverleners aan houden staat er ook zoiets in , als je contract hier verloopt dan je nog steeds geen uhhh dingen deelt dat ik ook na verloop van dit contract doe je dat niet. En uhm uhm nou ik vind dat dingen zo logisch dat ik ze niet allemaal heb opgeslagen in mijn hoofd.*

**En uhmm.. weet jij of er een privacyconvenant is in het sociaal team?**

*Ja, want dat wat ik net vertelde over dat je na het verloop van je contract, want ik val dus zelf onder de regelgeving van de ASVZ mijn moederorganisatie. En in het detacheringscontract van de sociale teams met Voortouw/Kwadraad, hè dat ligt heel dicht bij elkaar. Uhmm daar staat zoiets in dat je je gegevens niet mag delen. Ook niet met je moederorganisatie. Want dan ga je gegevens die je hier hoort niet delen met de moederorganisatie.*

**Oke**

*Er staat wel iets in maar ik vind die dingen zo logisch en dan sla ik ze niet bewust op.*

**Nee oke, er is dus geen gemeenschappelijk privacyregelement of iets?**

*Ik denk van niet, voor zover ik weet staat dat alleen in dat detacheringscontract en staat er verder in voor al dat andere valt onder de regels van je moederorganisatie en uhm in geval van conflicten wordt het per situatie bekeken.*

**Oke ,dan moet je een belangenafweging maken, bedoel je dat?**

*Ja dat denk ik, kijk wanneer het zo zou zijn dat uhh mijn werk met Voortouw conflicteert met het werk van ASVZ dan moet er gewoon op situatieniveau gekeken worden wat ik zou moeten doen.*

**Ja**

*Ja maar daar kan ik me ook concreet helemaal niks bij voorstellen want ik denk, nou dat moet ver gaan wil dat gebeuren.*

**Ja precies, oké.**

*Dus ik vermoed dat ik juridisch gezien val onder de wetgeving van ASVZ.*

**Ja.**

*Dus onder de privacystatement. Natuurlijk hebben ze die. Nou heb ik die ooit gelezen? Nee*

**Oke, ja de reden dat ik dit vraag is, is eigenlijk uhm dat ik heb begrepen van verschillende medewerkers dat er eigenlijk nog steeds geen protocol is vanuit Voortouw.**

*Nee klopt.*

**Dat iedereen zich eigenlijk een beetje aan de regels van hun moederorganisatie houdt. En dat daar soms ook nog wel eens verschillen in zitten.**

*Oh oké.*

**Ja.**

*Daar kan ik mij niet zoveel bij voorstellen maar dat uh zou kunnen ja*

**Ja. Oké. En uh heb jij een idee wat de gevolgen zouden kunnen zijn van privacyschending ?**

*Ja haha. Dat is een grote reden voor mij om mij gewoon aan die wetgeving te houden. Want voor je het weet gaan klanten klagen of aanklagen. Ook gewoon juridisch kan dat.*

*Daar heb ik helemaal geen zin in. En ik vind het ook jammer van de goede naam van de organisaties.*

**Ja precies**

*Dus dat is voor mij ook een reden om mij daaraan te houden. Je krijgt een boel juridisch gedoe. En de klant zijn privacy wordt natuurlijk geschonden hè. Ik stel mij dat dan zo voor dat mijn huisarts weet wat ik heb en vervolgens gaat hij naar een feestje waar mijn buurvrouw is en die denkt ‘dat gaat wel erg over mijn buurvrouw’.*

**Ja**

*Ja dat zou ik eigenlijk niet zo leuk vinden. Dus vanuit inlevingsvermogen vind ik het niet terecht als je dingen deelt buiten de regelgeving om. Zijn er nog meer gevolgen als ik mij daar niet aan houd?*

**Juridische gevolgen zitten er inderdaad aan, uhm.., één van de gevolgen is inderdaad dat een cliënt een klacht in kan dienen bij het sociaal team of bij de moederorganisatie. En dan komt er een klachtcommissie. Dat is niet heel bindend maar wel vervelend voor de organisatie en voor de persoon.**

*Ja*

**Maar de cliënt kan ook naar de rechter gaan en dan kan er schadevergoeding komen.**

*Oh my..*

**Of een geldboete vanuit het strafrecht en voor de verpleegkundigen gaat het wat verder. Die hebben natuurlijk medisch beroepsgeheim en ook tuchtrecht. In hele extreme gevallen kunnen zij zelfs uh een maatregel krijgen opgelegd waardoor zij hun werk niet meer mogen doen. Dat zij niet meer als verpleegkundige mogen werken.**

*Oké….*

**Ja dus het kan eigenlijk wel erger.**

*Ja oké, daarom houd ik mij dus graag aan de regelgeving.*

**Ja. Ja. Nee maar dat kan dus best wel heftig zijn. Daarom is privacy dus best wel belangrijk. Tuurlijk is het in eerste instantie belangrijk voor de cliënt, maar uiteindelijk ook voor de mensen die ermee werken.**

*Ja. Ja. Voor ons ook. Precies. Ik denk dan altijd ook dat als je een bepaalde consequentie niet wilt, moet je dat gedrag ook niet uitvoeren.*

**Nee.**

*Dus ik probeer altijd heel netjes te zijn in dit soort zaken. Je hebt altijd wel dat hè , dat die regelgeving ook gewoon heel beperkend kan zijn en dat je soort voor de kwaliteit van werken denkt ‘zal ik niet een keer out of the box gaan’. En out of the box gaan is echt wel een dingetje dat hoort bij het nieuwe werken. En sommige mensen doen dat wat verder dan ik en dan denk ik van je kan nooit out of the juridische box gaan want wij kunnen wel de visie hebben dat wij vrij mogen werken en de kwaliteit van een professional bepaalt wat je mag doen. Maar ik denk daar heeft de rechter geen boodschap aan, over mijn visie.*

**Nee.**

*Dus ik denk altijd maar ik hou me toch altijd maar aan de regels.*

**Ja. Nee, uh heel goed.**

*Maar dat is dus wel soms, dan voel ik wel gewoon ‘dat is even een visie dingetje’ in het team dat out of the box ook maar betekent dat je niet meer aan de juridische zaken moet houden.*

**Ja want, je merkt dus wel in het team dat er professionals zijn die er iets makkelijker over denken?**

*Wel over denken,*

**Hmhm**

*Maar dan vraag ik me af of ze dat goed doordacht hebben. Of dat ze dat gewoon, hè , in het vuur van de conversatie roepen. Ja we mogen toch out of the box werken , hè, en we moeten niet zo in hokjes, vakjes denken.*

**Hmhm**

*Maar of ze daadwerkelijk dat out of the box denken uitvoeren dat weet ik niet.*

**Oké.**

*Want iedereen weet wel een beetje hoe het zit met gegevens delen en privacy.*

**Ja , heb je in praktijk wel eens iets meegemaakt dat een cliënt moeilijk ging doen of ja, dat er toch een soort probleem kwam?**

*Nee eigenlijk niet, want ik vraag gewoon altijd toestemming. En uhm dat doe ik niet…. In het begin deed ik dat schriftelijk en sommige instanties vragen dat ook heel strak schriftelijk met een kopie en handtekening en blablabla…. Maar tegenwoordig vraag ik dat gewoon op de app, of op welke manier ik contact heb met de klant dat het ergens geschreven is. Dat in geval van nood dan kan ik dat appje erbij halen.*

**Ja**

*Dus ik heb er eigenlijk nooit problemen mee.*

**En uh als je het schriftelijk doet, hoe ziet zo’n toestemmingsverklaring eruit ?**

*Een papier variant bedoel je?*

**Ja**

*Uhh.. daar staat iets op, dat hebben we in onze pilottijd nog uitgevonden of gemaakt. Daar staat gewoon op welke informatie er wordt gedeeld en de toestemming om informatie te geven en om informatie te vragen. En uh waartoe deze informatie wordt gedeeld. In welke periode en door wie, hè, dat het namens het sociaal team is maar dat alleen ik er toestemming voor krijg en niet meteen al mijn andere tien collega’s. En de naam van de klant en de datum. Dat soort zaken.*

**Ja**

*Dus uh welke informatie, waartoe, uhmm.. en is het delen of ontvangen van informatie en uhmm naja dat.*

**Plus de cliënt, dus er staat ook op uh wat de reden is om die informatie te verwerken.**

*Bijvoorbeeld, je wilt bij een huisarts navragen , joh deze jongen zegt dat die ooit eens een IQ bepaling heeft gehad vanuit zijn opleiding. Hij kan de informatie niet meer vinden. Heb jij die toevallig nog in huis?*

**Hmhm ja**

*En dan staat er bij dat is ten bate van een inschatting of een aanvraag van begeleidingsnoodzaak.*

**Ja precies.**

*Of iemand heeft een ggz-verslag nodig en dat is dan ten bate van uh een onderzoek van een arbeidsdeskundige.*

**Hmhm, dus een cliënt weet wel altijd waar die toestemming voor geeft?**

*Ja! Ja! Ik zeg ook nooit teken wat ik zeg dat je moet tekenen, eerst lezen.*

**Ja precies, oke.**

*Want soms, zeker de mensen die een beetje vertrouwend zijn of mensen die wat minder eigen regie nemen die denken ‘nou iemand van het sociaal team zegt het dus het zal wel goed zijn’ dan zeg ik altijd ‘nee eerst lezen, voor het zelfde geld zeg ik dat ik naar je bank mag’.*

**Hmhm**

*Hè, oja oja oja.. maar ze vertrouwen je gewoon en dat is soms een risico.*

*Ja dat kan ook ten nadele uh… werken*

*Ja, dus ik zeg altijd lezen waarvoor je tekent. Nooit tekenen zonder overleg.*

**Ja**

*Maarja soms zijn documenten zo ingewikkeld ik zeg naja weetje ik kan het niet uitleggen maar wat ik lees dat klopt wel.*

**Ja**

*Bijvoorbeeld een document van de woningbouwvereniging of van de zorgverzekering. Hè dan denk ik ja als ik het zelf ook niet kan uitleggen en je hebt al genoeg gebeld en we snappen het nog niet zo goed dan denk ik naja*

**Ja precies dus los daarvan controleer je ook of de cliënt het ook heeft begrepen? Wat dan de reden is om informatie op te vragen?**

*Ja tuurlijk want weetje een traject, als zij niet willen dat ik informatie opvraag of denken dat dat niet nodig is dan moeten ze dat niet doen.*

**Hmhm**

*Zij hebben een zorg, daarom komen ze bij ons, en zij willen dat we dat oplossen en om een goede oplossing te vinden is het ‘t mooist als dat je breed kan kijken, dus ook als je de voorgeschiedenis weet. Het ontwikkelen en het ontstaan van het probleem. Hè daar zit soms iets bij dat je in overleg goed kunt gebruiken. En ik heb eigenlijk nog geen situaties gehad dat cliënten dat dan niet willen.*

**Hmhm**

*Want je legt ook van tevoren uit van joh welke informatie hebben we van tevoren nodig om hier een antwoord op te vinden. Oké nou eigenlijk IQ bepaling dan hè, of dan ben je wel benieuwd hoe het komt dat jij je vmbo-t niet hebt afgemaakt. Want jij weet niet hoe het komt.*

**Hmhm ja**

*Zullen we even navragen, en dan oke. Zo hè. Dus je leidt wel cliënten toe naar, dat ze snappen waar het over gaat.*

**Ja , oke nee goed! En uh vraag je in elk geval toestemming? Dus als een cliënt ook hier voor het eerst komt , is toestemming de enige grond op basis waarvan je met gegevens van de cliënten omgaat ?**

*Uhm.. ik vraag wel inderdaad.. , ik heb niet zo vaak van die situaties moet ik eerlijk zeggen. Maar afgelopen herfst had ik een casus rondom kindermishandeling en dan vraag ik voor elk nieuw contact dat ik aanga, vraag ik toestemming.*

**Oké**

*Hè, dus op een gegeven moment ging de basisschool mij bellen, eerst was het IB’er toestemming gevraagd. Naja vind je het goed dat ik met de IB’er van de school praat. Vervolgens belt een directrice en dan zeg ik ‘nou welke informatie wil je van me weten? Heb je moeder al gevraagd of dit oké is? Uhm en dan zeg ik ‘ik overleg even met moeder of ik dit met je mag delen en dan kom ik erop terug.*

**Ja**

*Dus zo heb ik voor elk nieuw contact toestemming gevraagd , maar daar niet voor hè. Stel dat ik daarvoor met mevrouw Marietje toestemming heb gekregen van moeder dan ga ik niet voor elk gesprek met Marietje toestemming vragen. Dan vraag ik gewoon één keer toestemming voor een gesprek met Marietje.*

**Ja precies.**

*Bedenk me nu dat ik dat ook best wel steviger zou kunnen benoemen. Van joh, dat ik niet voor elk gesprek ga, maar gewoon in het algemeen dingen deel.*

**Hmhm ja**

*En als het echt uhm.. als ik aanvoel dat er dingen worden gedeeld die misschien wel lastig liggen dan vraag ik ook wel eens aan moeder of aan de klant, welke dingen mag ik hiervan delen met die persoon en welke niet. Hè want in een situatie van kindermishandeling en vader is er niet van op de hoogte dat moeder bij ons komt en vader weet dus ook niet dat moeder wil scheiden, dan ga je dat deel dus niet vertellen terwijl je wel in gesprek moet gaan over de kindermishandeling.*

**Dus dan word alleen de kindermishandeling besproken?**

*Ja, en dan laat ik dus sommige dingen die moeder echt specifiek met mij heeft gedeeld, laat ik buiten het gesprek van de kindermishandeling. Want zij vindt dat niet oké om tegen vader te vertellen en ik ga dat niet zeggen.*

**Nee, dus je houdt je dan bezig met de kern?**

*Ja, bij zo’n doel met dat gesprek zit altijd zij informatie omheen en voor je het weet flap ik er iets uit wat moeder gewoon heeft verteld in gesprekken maar wat zij nog niet met vader heeft besproken. Dus belangrijke dingen probeer ik gewoon na te vragen van, joh wie weet hiervan en wat mag ik vertellen en wat niet.*

**Ja, oke. En hoe zit dat met een casusoverleg, de cliëntverdeling?**

*Uhmm… ja dan staat … ohh nu krijg je wat… we mogen het sinds kort niet meer met naam en toenaam via de mail versturen. Maar ons systeem is nog niet zo toereikend om goed te kunnen stroomlijnen dat het dan wel goed gaat.*

**Oke**

*Ons registratiesysteem is daar nog niet klaar voor en op de manier hoe wij dat benaderen blijkbaar. Dus als wij een klant, als een klant bij ons komt dan uh schrijven we sowieso naam en adres en zo even op maar pas als het een aanmelding is dan verwerken we die gegevens. En dan leggen we ook uit van joh dan maken we hiermee een dossier aan en dat dossier gaat naar dinsdag naar de aanmeldvergadering en dan word je in de loop van de week teruggebeld. En dat doe ik eigenlijk als mededeling en ik ga ervan uit dat als een cliënt dat niet wil dat die dan zegt van ‘hallo ik wil geen dossier’. Of ik wil niet dat ik naar de verdeling ga of ik wil alleen jou of helemaal niks.*

**Ja, dat de cliënt dat dus tegenspreekt.**

*Ja daar ga ik van uit. Weetje mensen komen ook omdat ze hulp willen en ik ga dat niet in één gesprek bieden , vaak. Dus ze weten wel hoe dat gaat.*

*Ja en uhm*

*Klinkt dubieus he haha*

**Haha. En tijdens het casusoverleg, welke gegevens worden daar besproken?**

*Uhm .. meestal de inhoud*

**Hmhm**

*En uh, uh, uh, omdat we nog uh, werken vanuit een onvolmaakt systeem, van hoe leggen we aanmeldingen in het registratie systeem en hoe halen we die op de verdeelmomenten er weer goed uit. Zonder dat er casussen verloren gaan. Zetten we vaak de naam van de aanmelding in de titel van de mail en dat zou niet correct zijn.*

**Hmhm**

*Maar we hebben er nog geen andere oplossing voor. Uhm dus er staat een naam van een klant in de mail. Ook als je die mail doorstuurt van joh die gaat naar jou, dat ik wel aan de mail al zie over welke casus het gaat. Want aan de hand van die naam moet ik in het registratie systeem de casus terug vinden.*

**Ja precies.**

*Dus we moeten daar op een één of andere manier een link in maken dat wij weten over welke casus het gaat want anders. Weetje dat hebben we technisch niet zo goed afgedicht.*

**Nee**

*En dan wordt zo’n casus besproken en dan meestal staat er geen adres bij. Uhm maar als we denken ‘he die naam heb ik wel eerder gehad’ of het is familie dan vraag ik soms wel eens ‘op welk adres is dat?’ dan weet je ‘oh daar ben ik al eens eerder geweest dus dan denk je ‘die neem ik wel weer op’.*

**Ja, dus die naam is voor tijdens een casus overleg wel echt nodig?**

*Uhm.. wat is nodig? Wij denken, en daar sta ik achter, dat het praktisch is als je eerder bij een casus betrokken bent geweest om die dan weer op te pakken. Omdat je dan een voor geschiedenis kan mee nemen in de bespreking van welke keuzes kan iemand hier gaan maken.*

**Hmhm**

*Dus het is voor ons nuttig als er staat ‘het is Pietje de Jong’ ‘ oh Pietje de jong van Tulpstraat 26 , oh maar daar ben ik vroeger ook geweest dan pak ik hem op. Dus dat is wel de meerwaarde die je niet hebt als de naam niet bekend is.*

**Nee precies. Okee maar uh meer dan die naam wordt er meestal niet besproken, tenminste wel de inhoud natuurlijk.**

*Jaa de inhoud van het verhaal, wat zou er meer kunnen zijn? want ik weet niet waar ik aan moet denken.*

**Uh nou ik heb bijvoorbeeld van een ander team begrepen dat daar alles, alles, alles wordt besproken. Dus echt gewoon naam, adres, telefoonnummer. Uh eventueel BSN- nummer echt gewoon veel gegevens van cliënten.**

*Nou, ja nee.*

**Die zijn dan ook voor iedereen in te zien zeg maar.**

*Het is sowieso in te zien want wij werken met open systemen. En ook voor de klant is het in te zien. Dus als een klant eenmaal geregistreerd wordt op sociaal team volwassenen Gouda. Ik kan van heel Gouda alle cliëntgegevens zien.*

**Ja**

*Dus dat sowieso maar bij de aanmelding, omdat wij dat nu nog versturen via de mail, zijn we er wel voorzichtig mee dat we dat we niet, hè dan doen we niet alles.*

**Nee**

*Als er maar een naam staat zodat we deze aanmelding kunnen linken aan dat dossier, want daar staan de contactgegevens in.*

**Ja, en uh wetende dat uh het hele sociaal team Gouda ook in de dossiers van jou cliënten kan, waar let jij dan op?**

*Uhmm…*

**Bij het registreren.**

*Nou nog niet eens hou ik daar rekening mee met mijn collega’s , ik houd eerder rekening mee met het feit dat als een cliënt dit dossier leest dan moet het kloppen. Dan moet er niet staan ‘he wat heeft die vandaag weer uitgevreten het is echt een stom.. ‘ weet je wel.*

**Hmhm**

*Dus het heeft, dat is gewoon een stukje professionaliteit. Je schrijft wat nodig is voor een dossiervorming en dat betekent dat mijn beleving daar buiten blijft en dat ik wel kan schrijven ‘ik heb de indruk dat’ maar dat dat zo oordeelloos mogelijk gaat. En dat je uitgaat van, maar daar is ons hele gespreksvoering ook op gericht, dat je uitgaat van wat is de indruk van de klant en wat zijn problematiek inhoudt en het netwerk natuurlijk. En welke stappen hij kan nemen om die problematiek te verminderen.*

**Ja**

*Dus ik houd zeker geen rekening met al mijn collega’s met ‘oh mijn collega’s kunnen het lezen’ maar wel met ‘ oh een klant kan het lezen’.*

**Oké dat is al weer een heel ander perspectief dan ik bijvoorbeeld bij een ander heb gehoord in andere interviews.**

*Oh dat is wel interessant dan ja.*

**Eh hoe ga je eigenlijk om met privacy van cliënten in samenwerking met vrijwilligers van het sociaal team?**

*Ja we hebben het er niet zoveel want wij zijn geen vrijwilligers organisatie. Maar wij hebben vrijwilligers als gastvrouwen die ontvangen de klant als die binnenkomt en uh schrijven zo’n papier in met uh NAW-gegevens en nog een paar basisvragen en uh dan gaat het door. Uhm zij weten wel en dat staat ook wel in de contracten die we hebben dat je gegevens niet deelt naar buiten toe. Zij zien ieder ding, iedereen die fysiek bij ons op de inloop komt die ontmoeten zij en onze vrijwilligers wonen gewoon in de wijken waarin we werken. Dus het gebeurt dan wel eens dat iemand ‘oh ik sta dus bij jou aan het schoolhek’ ja… nu ben jij de klant en ik de vrijwilliger. Ja dat is een beetje raar maar zij weten dan dat ze dat soort informatie niet delen maar vrijwilligers hebben, onze huidige vrijwilligers, dat zijn geen professionals die zie je wel eens zwoegen erin dat ze hun eigen beleving of eigen kennis of ervaring daarin meenemen en die is niet altijd professioneel getint.*

**Nee. Dus die mensen krijgen eigenlijk ook alle informatie over de cliënten?**

*Nee niet alle, zij vragen naam, adres en woonplaats gegevens en telefoon nummer, contact gegevens dat soort zaken. En ben je voor de eerste keer en wie is je huisarts. Maar zij gaan niet op de inhoud in.*

**Ohh okee dus dat zijn echt alleen de feitelijke gegevens.**

*Ja alleen NAW en de contact gegevens. En de enige vragen over de inhoud is ‘waarvoor komt u’ en zij zijn getraind om dat in één of twee zinnen op te schrijven of de klant op te laten schrijven en dan het gesprek af te kappen als er meer gebeurt. Tenzij ze voelen van weetje deze vrouw zit nu zo in de paniek en die huilt hier weetje, dan ga ik er gewoon lekker naast zitten. En dan zeggen ze wel heel bewust ik ben gewoon gastvrouw, ik ben vrijwillig gastvrouw. En het gesprek voer je zo meteen met de professional.*

**Ja**

*Dat een klant niet al denkt, huhh maar ik heb mijn verhaal verteld en opeens blijkt dat een vrijwilliger te zijn.*

**Ja precies**

*Dat is niet lager maar een klant verwacht professionaliteit van een organisatie als van een sociaal team en dat mogen we ook bieden.*

**Ja**

*Dus we hebben de vrijwilligers zo getraind en de formulieren zo opgezet dat er weinig ruimte is voor inhoud en meer voor gewoon contacten. Hè, komen ze gespannen binnen, zeg gewoon weetje daar staan de tissues ik zet ff lekker een thee voor je en dan kom ik zo bij je terug.*

**Ja precies**

*Dus niet op de inhoud, niet een gesprek. En daar hebben ze van nature wel die neiging en misschien ook wel de behoefte omdat het misschien interessant is en je wilt allemaal wat betekenen voor een ander maar daar hebben we ze wel heel sterk op getraind van nee dat doen we niet.*

**Nee, gewoon om te voorkomen dat …**

*Ja en ook om te voorkomen dat de klant zich beduvelt voelt van hè , ik ben hier bij een professioneel bedrijf en ik zit hier bij een vrijwilliger. En dan moeten ze het eerst tegen de gastvrouw zeggen en vervolgens met ons in gesprek en dan worden ze in de verdeling nog naar een ander verdeeld.*

**Ja**

*Ja weetje dat voelde ook niet goed. Dus dat hebben we ook gewoon op willen van het logisch verstand, het normale, denken hebben we dat terug gedraaid.*

**Jaa uhm even kijken, dus de gegevensverwerking in de samenwerking met vrijwilligers is eigenlijk gewoon éénrichtingsverkeer? Vrijwilligers halen de basisinformatie uit dat gesprek en vervolgens hebben zij niks meer met deze casus te maken?**

*Ja verder niks met de casus.. we hebben wel ook vrijwilligers die werken bij de papierwinkel, dus die zijn getraind op alle administratieve handelingen en de regelzaken. En die horen veel meer van de inhoud. Maar dat is een voorliggende voorziening die helemaal gerund wordt door vrijwilligers en alleen maar ondersteund wordt door onze professionals. En uh cliënten weten dat het getrainde vrijwilligers zijn en die informatie wordt daarna gewoon gewist van de computers. Maar weetje als je daar drie keer komt, die vrijwilligers zijn niet dom, die weten ook wel daar heb je weer die en die meneer, die komt uit dat land en die hè.. dat weten ze gewoon.*

**Ja precies**

*Maar ook daarin staat in je contract, je deelt die informatie alleen met ons. Hè in een bespreking. Dat doen we ook heel bewust om het risico te dichten. Dat mensen buiten de deur het niet bespreken. Bespreken we het altijd na.*

**Ja**

*Natuurlijk doen we dat om meer redenen maar in ieder geval ook daarom dat ze hun verhalen hebben gedaan, van joh wat ik vandaag weer ben tegengekomen. Want er komen de meest absurde verhalen daar. En wij zijn al wat gewend omdat wij dit al jaren doen maar voor hun is het nieuw. Dus dan staan ze te klapperen met hun oren. Dus je kiest heel bewust een moment om alles te uiten en dat het daar ook echt blijft.*

**Ja dat het niet later nog buiten..**

*Ja dat ze niet de behoefte hebben van oh ik heb er stress over en ik moet erover spreken. Nee dat doe je bij ons.*

**Dus dan doe je uh .. hoe heet dat? Ventileren**

*Ja ventileren. Dat is natuurlijk niet de enige reden. Maar dat is een wel een mooie bijwerking van het feit dat we nog een klantbespreking doen aan het eind.*

**Oke dus jullie hebben er wel over nagedacht?**

*Ja dat moet he*

**Ja haha**

*Ja we zijn niet helemaal blond gelukkig haha. Nee we hebben er zeker wel over nagedacht om de vrijwilliger te beschermen maar ook om de klant te beschermen en ook je weet gewoon je wilt geen proces aan mijn broek.*

**Ja**

*Het is echt wel een deel van de motivatie om je gewoon aan de privacy te houden.*

**Heb je dat wel eens bij, niet bij je eigen ervaringen, maar bij andere collega’s gezien dat het niet helemaal goed ging?**

*Uh uh … ik heb wel eens dingen gezien of gehoord dat er dingen gebeurd waren maar dan weet ik niet precies of het over privacyschending ging of over ‘heee jullie doen niks goed en jullie doen niks voor mij’ zoals de algemene klantontevredenheid. Maar daar verdiep ik me dan ook niet al te zeer in want als er dingen zijn die mij aangaan dan hoor ik dat via de teamleider of via de teamvergadering van jongens hier zijn we op aangeklaagd, let daar op.*

**Ja**

*Ik ga ervan uit , vanuit hogerhand, dat wij horen als er punten extra zijn. ja weetje ik kan ook niet alle dingen volgen van mijn klanten. Weetje we hebben tweeduizend klanten per jaar of zo, Gouda-breed, of uh ik weet niet hoe veel.*

**Ja**

*Dus ja dat kan gewoon niet.*

**Nee oke, uhmm nou we hebben het net ook al een beetje over, Gezin in Beeld gehad.**

*Ja*

**Ja, nou dat is dus heel open en uh even kijken jij zet eigenlijk gewoon het verhaal erin en houdt je niet zo zeer bezig met dat andere medewerkers van het sociaal team daar ook in kunnen kijken maar meer met het feit dat de cliënt daarin kan kijken. En dat dan die informatie ook correct moet zijn en ook niet te subjectief.**

 *Precies, je schrijft in de richting van de hulpverleningsdoelen.*

**Ja**

*Want het heeft voor mij geen waarde dat Jantje van groene sokken houdt of van gele sokken hè. Maar als ik zorgen heb die niet in de hulpverleningsdoelen staan dan noteer ik die soms wel, wie weet wordt dit een groter item.*

**Hmhm**

*En kunnen we dat ooit bespreken ook als een reminder voor mij.*

**Ja. Oké. Duidelijk.

En uh wat is jouw mening wat betreft de huidige werkwijze in het team rondom privacy?**

*Uhm… ik denk dat de meeste mensen daar erg bewust van zijn. Uhm in hoe we ermee om gaan… ik vind wel dat het heel veel tijd kost om die regelgeving in de praktijk te brengen.*

**Hmhm**

*Zeker met bepaalde organisaties waar het echt schriftelijk moet en waar je weer moet scannen naar een mail en dan krijgen we mensen weer aan de telefoon. Bijvoorbeeld GGZ is daar weer een goeie in en uh huisartsen zijn ook niet altijd goed bereikbaar en dat kost zoveel tijd.*

**Ja**

*Dus dat vind ik wel gewoon lastig maar dan denk ik ja weetje ik moet het soms doen.*

**Ja**

*Maar als een cliënt gewoon op de app heeft gezegd ‘ja hoor is best’ dan probeer ik het gewoon eerst via de telefoon en uhm bijvoorbeeld zorgverzekeraars als je daar een geboortedatum en een BSN hebt dan kan je gewoon alles eruit krijgen wat je wilt.*

**Ja**

*Mensen vertrouwen je ook gewoon op je functie. Maar het is door de telefoon. Ik kan volgende keer wel zeggen dat ik generaal van de rechtbank van Rotterdam ben weetje wel.*

**Ja ja precies**

*Nou, moet ik eens proberen. Kijken wat ik dan voor elkaar krijg. Ja weetje daar is ook een soort vertrouwen, is daar wel, als je maar de juiste gegevens hebt.*

**Ja want uh ik hoor je inderdaad zeggen van dat als je een geboortedatum hebt en een BSN nummer, dat je naar een zorgverzekeraar kan gaan. Doe je dat dan zonder toestemming van de cliënt?**

*Nee, dat doe ik niet, maar uh sommige mensen van de zorgverzekeraar van de callcenters vragen ‘Is de mevrouw bij u en kan zij even toestemming geven?’, maar gister of eergister, of wat is ‘t? Vandaag?

Hm, dus ik was gister aan het bellen met een zorgverzekeraar en de klant was niet bij mij, maar die heeft mij wel toestemming gegeven en ze had mij gevraagd om te bellen. Maar ik ga ook niet bellen als ik geen toestemming heb. Dan ga ik niet bellen, ik heb geen probleem. Jij wilt wat opgelost hebben. Dan ga jij vertellen wat we met elkaar gaan doen.*

 ***Ja. Nee, oké.***

*Dus zonder toestemming bel ik sowieso niet.*

**Oké, ik dacht het even door wat je net zei.**

*Maar de verzekeraar zegt dus al ik heb een BSN en een geboortedatum en de verzekeraar vertelt mij alles. Ik hoorde verhalen die ik wel half/half had gehoord ‘die had in detentie gezeten maar daarvoor had ‘ie al schuld en daarna had ‘ie ook nog een schuld’ en toen dacht ik ohhh…*

**Allemaal informatie**

*Die ik niet heel bewust van de klant had gehoord. Maar de klant vroeg mij om dat en dat duidelijk te vragen dus dat is dan het risico dat ik dingen hoor die de klant niet bewust was.*

**Ja… ja.**

*Maar ik koppel dat direct terug wat ik heb gehoord, via de app of sms of bellen of mailen en wat uh.. onze communicatiestijl is. Zo van joh ik heb dit en dit gehoord en ze zeggen dat je dit formulier daar en daar …. Zoiets. Zo ben ik ook open want ik wil gewoon geen geheimen hebben. Wil ik eigenlijk helemaal niet.*

**Nee, dat voelt ook niet prettig. En straks zeg je het misschien toch een keer.**

*Ja weetje cliënten hebben soms moeite om hulpverleners te vertrouwen of in ieder geval überhaupt mensen te vertrouwen in het leven en dan zijn ze heel persoonlijke dingen aan het delen met je en dan komen ze er misschien over een paar weken achter dat ik uh ja iets heb gedaan dat hun kwetst.*

**Ja**

*Ja dat wil ik gewoon niet. Open kaart of niet.*

**En dat kan dan zo ver gaan dat een cliënt niet meer terug komt ook omdat die zoiets heeft van ja..**

*Als ze zich genaaid voelen, en ze zijn snel genaaid hoor een aantal, dat is gewoon een risico, dus je moet gewoon echt voorzichtig zijn, zorgvuldig met ze omgaan. Het zijn kwetsbare mensen. Ze komen niet voor niks bij ons.*

**Mensen hebben wellicht al vaker negatieve ervaringen gehad met hulpverleners.**

*En we kunnen ook niet altijd interpreteren wat de context van de situatie is. Hè, want als je alleen maar op je eigen emotie afgaat en daar heel je verhaal mee inkleurt, ja, dan kan je niet veel zien met dat de hulpverleners misschien best wel goede stappen hebben gezet maar dat jij het gewoon niet hebt gesnapt of zo.*

**Ja. Hmhm**

*Dus dat dat… ze zijn kwetsbaar. Betekent ook dat ze over mijn interventies met hen een hele andere beleving kunnen hebben dan ik het heb bedoeld.*

**Hmhm**

*Maar goed dat is het risico van dit werk. Daarom denk ik, ik doe zo open mogelijk want dan kan je zo goed mogelijk bijsturen als ik een interpretatie heb die hij niet oké vindt.*

**Dus gewoon een heldere communicatie?**

*Ja gewoon open zijn. En ook als ik dus zorgen heb of dingen uhhmm als ik dingen vind in zijn verhaal dingen zijn niet consistent dan vind ik ook… dan mag ik toch benoemen en vragen om verduidelijking dat ik jou beter ga begrijpen.*

**Ja**

*Ja en soms voelen ze dan wel van hè, jij bent slim haha hè. Je hebt me door. Ja, weetje jij wilt hulp, ik niet. Als ik te ver ga dan zeg je het maar en dan lossen we dat op of je gaat naar een ander dan komt het allemaal goed maar ik wil gewoon altijd open zijn met iemand en dat vind ik belangrijk.*

**Ja oke, en uh heb jij het idee dat uh gewoon door het hele team wel een zelfde werkwijze wordt gehanteerd?**

*Uh… ja wel van het delen op privacy gebied he want we hebben wel …. Ik denk wel dat iedereen zich heel bewust is van de toestemmingsverklaring. En uhmm maar goed de één zit gewoon meer aan, we moeten al die oude systemen afbreken want het nieuwe is flexibel en zonder grenzen en zonder hokjes of vakjes. Die heeft daar gewoon als persoon of als professional meer visie voor. En die roept dan wel eens naja weetje soms moet je om wille van hulpverlening ook iets doorbeken. Maar ik doorbreek liever geen juridische zaken want die liggen er niet voor niks en ik ben geen baanbreker.*

**Nee precies**

*Dat wil ik gewoon niet doen. Als er probleem van komen dat wil ik gewoon niet doen. Gewoon heel economisch.*

**Snap ik, tuurlijk**

*Ja een ander die denkt daar minder over na en denkt oohh daar hoef je niet bang voor te zijn, maar in hoeverre ze daadwerkelijk over privacy grenzen heen gaan vraag ik me af want uiteindelijk hoor ik toch dat iedereen weet dat dat van belang is.*

**Ja precies**

*Dus ik vermoed dat we in ons team, want wij zijn een redelijk open team zeggen ze altijd, dat wij redelijk dezelfde werkwijze hebben.*

**Oké. Ja**

*Qua privacy*

**En wat zou het team volgens jou kunnen gebruiken om privacy nog meer te waarborgen?**

*Naja ik hoor al in dit gesprek van oh ja de contacten met andere hulpverleners die dan vragenderwijs hun zorg uiten. Bijvoorbeeld de wijkagent of een buurtwerker of een jongerenwerker hè, dus echt mensen die eropaf gaan en signalen van andere binnen krijgen. Ja, daar zouden we misschien wel bewuster van kunnen zijn van geef ik die informatie dan ook aan de wijkagent? Maar dat kan ik natuurlijk gewoon in het team navragen van joh doen we dit?*

**Hmhm**

*En als we er dan als team niet uitkomen dan kan daar een deel beleid op geschreven worden of kan dat aangevuld worden bij het bestaande beleid. Van hoe doen we dat met professionals met wie we eigenlijk moeten samenwerken ook. Want ik geloof wel in de kracht van verbinden en in informatie delen ten bate van het welzijn van de Goudse burgers.*

**Hmhm**

*Dus dat stukje zou misschien wel duidelijker kunnen.*

**Dus uhm even voor de duidelijkheid hoe je met ketenpartners , laten we het even zo noemen, …**

*Jaa maar met hulpverleners, gewoon hulpverlening en scholen weet ik altijd oh toestemming vragen van moeder! Maar als iemand nou informatie komt brengen bij ons en daar een vraag op heeft van joh, is die en die bij jullie bekend?*

**Of je dat dan mag bevestigen ?**

*Ja ja eigenlijk alleen bij de wijkagent bedenk ik nu.*

**Oké**

*Ja, of ‘zou ik daar op mogen antwoorden?’.*

**En of je dan ook echt in gesprek mag gaan met die persoon zonder dat de cliënt dat dan weet?**

*Ja ja ja precies ja.*

**Dus hij komt informatie brengen en jij zegt oké**

*Kijk iedereen mag informatie brengen hè ,maar als er een vraag bij mij bijkomt dan is het anders want dan moet ik nadenken wat ik ermee doe.*

**Ja en dat de cliënt dan ook niet weet dat die persoon erbij betrokken is.**

*Ja, ja terwijl ik er tegelijkertijd in geloof in dit soort vrije contacten daardoor uh twee kleine signalen samen een stevig signaal zijn. En daar geloof ik wel in, die samenwerking wil ik heel graag houden. Om wille van een visie, maar het zou mooi zijn als de privacyregeling daarin een heldere plek krijgt.*

**Oké.**

*Misschien is die er wel maar heb ik die nooit nagevraagd.*

**Nee precies**

*Want het geen is naar andere hulpverleners weet ik precies mijn grenzen. Hè , huisartsen , apotheken uhh een wijkverpleegkundige uhhh geen probleem.*

**Want die komen soms ook wel eens informatie brengen?**

*Uhmm… ja wel ja wel.. niet zo heel vaak maar met die casus van kindermishandeling heb ik gewoon echt wel contact gehad met een stuk of tien volwassenen die uit professionaliteit die betrokken waren bij dit gezin. En dat is dan zeven mensen van school en nog acht mensen op een andere school uhh… naja leerplicht was erbij betrokken. Kijk met veilig thuis weet je ik mag alles overleggen anoniem tot ik een melding maak en dan word het niet meer anoniem. Maar met leerplicht.. ja dat is ook zo een bedrijf houd van nature voel ik mag mijn informatie delen maar dat toch ook niet helemaal zo is. Zij kunnen ook gewoon naar ouders gaan en die informatie vragen.*

**Ja precies**

*Dus misschien met officiële instanties buiten de hulpverlening. Met hulpverlening en onderwijs heb ik blijkbaar wel helder. Maar met meer juridische instanties …..*

**Dus als zij dan bellen of ze komen langs en ze zeggen ‘Nou zus en zo, dit is mij opgevallen en ik maak me daar zorgen om. Is die persoon hier bekend? Moet er niet één of ander traject ofzo worden opgestart?’ dan vraag jij je af wat je dan wel en niet mag zeggen tegen deze persoon?**

*Ja , van ja deze mensen zijn bij ons bekend dat is natuurlijk al een stukje privacyschending. Hè dus dat dat…. Dat je dan ook nog de inhoud van een dossier deels zou kunnen delen om met elkaar te bevestigen van ja we zitten op dezelfde lijn. Dat is misschien wel goed als ik daar wat meer helderheid in zou kunnen hebben. Dus inderdaad die semi- juridische dingen he. Van de gemeente uhh ambtenaren en leerplicht en wijkagent ja…*

**Oké, helder. En uh zijn er dan nog andere dingen die je nog zou willen weten of waar vraagtekens bij hebt? Voor jezelf of voor het team.**

*Rondom privacy … nah niet 123..*

**Voornamelijk dan dat wat je net zei.**

*Ja, maar dat wist ik voor dit gesprek nog niet dus dat is wel grappig.*

**Sprekenderwijs achter gekomen…**

*Ja ja precies zo werkt het bij mij ook altijd, al pratend kom ik achter mijn vragen en dit maakt je ook wel bewust van hè bij onderwijs en zorg daar vind ik het helemaal oke om me aan privacyregels te houden. En blijkbaar twijfel ik daar aan bij leerplicht en de wijkagent en de advocaat of de ambtenaren.*

**Oké.**

*Dus wel interessant*

**Want wat is dan het verschil volgens jou?**

*Alsof ik mijn informatie moet delen ofzo.. ja dat weet ik niet zo goed.*

**Omdat het niet echt uh .. niet zoiets is als maatschappelijk werk?**

*Ja nou dat is niet mijn reden maar dat is dus wel het verschil wat ik blijkbaar aanbreng in mijn hoofd. Dat is niet de reden dat ik die twijfel heb maar hier schift ik blijkbaar van he mensen.. he bijvoorbeeld bij de gemeente had ik op een gegeven moment met Werk en Inkomen, het hoofd daarvan, goede contacten mee. Die had op een gegeven moment gebeld en ik was toevallig aan het werk en die zei ‘Joh er is op dat en dat moment binnen gekomen dat er ERNSTIGE ondervoeding is en verwaarlozing…’ en bla bla bla… ‘…en het is gemeld door die en die’ en toen dacht ik ohhh …. die en die, die melder. Daar ben ik al over drie instanties door gebeld dat zij opvallend gedrag vertoont, de melder zelf, dus niet de overbezorgde buurvrouw. Ja, dat heb ik toen verteld. En toevallig kende ik ook de persoon over wie er gemeld werd. Want het was bij mij in de straat en heb ik gezegd joh dat valt allemaal wel mee er is begeleiding in dit gezin en ik heb die gesproken en die zegt dat het redelijk goed gaat en dat die gewoon de dingen in de gaten houdt.*

**Ja**

*En dat wij de verwijzer hebben gezegd dat als jij zorgen hebt dan moet je met die begeleider in gesprek. En de klant. Wij kunnen hier niks aan doen. Dat heb ik dan wel gedeeld met de gemeente.*

**Ja**

*Maar ook gewoon wel omdat ik die persoon van de gemeente ken dus je hebt al een samenwerkingsband. Ik zou dat niet zomaar 123 aan een vreemde vertellen. Want iedereen kan zeggen ‘ik ben van de gemeente’.*

**Oke dus je bedoelt meer dat de mensen van de hulpverlening, waar je al vaker mee samengewerkt hebt, dat je gegevens makkelijker deelt met hen dan bijvoorbeeld met een publieke instelling.. of ja hoe noem je zoiets, bijvoorbeeld inderdaad leerplicht ofzo.**

*Ja die zijn iets meer.. ja die hebben ook wat meer een dwingende factor of zo.*

**Ja ben je dan misschien bang dat dat nadelige gevolgen kan hebben voor je cliënt?**

*Nou nu ik terugdenk, van wat ik allemaal heb verteld en wat ik had moeten vertellen, heb ik misschien wel meer verteld dan nodig was. Kijk bij leerplicht heb ik toen wel toestemming gevraagd aan moeder ‘vind je het goed dat ik met leerplicht praat?’.*

 **Ja**

*Maar dan weet je niet wat ik allemaal heb verteld, heb ik niet meer verteld dan nodig was voor het verhaal. Daar heb ik niet een antwoord op van ik heb niet meer verteld maar dat ga ik me nu wel afvragen van hè uh.. ja dus eigenlijk onhandig om over een klant te praten als die er niet bij is.*

**Ja dat is toch lastig om je dan in te dekken.**

*Ja precies, om je in te dekken dat is juridisch maar ook gewoon ethisch gezien van hè het gaat wel over jou*

**Hmhm**

*Dus praten over een klant en wat dan. Ja dan zeggen we gewoon je moet alleen dat vertellen wat van toepassing is op de hulpverleningsvraag.*

**Ja maar op zich kan iedereen dat ook anders interpreteren**

*Ja daarom, als ik bij leerplicht… zou je denken dat het gaat over of een kind voldoende op school is, maar ondertussen weet ik dat de thuissituatie er al toe leidt dat het kind zo weinig op school is. Maar goed ja die casus was al gemeld bij veilig thuis dus ik wist het sowieso al. En school wist dat veilig thuis dit allemaal ging navragen. En die mag zonder toestemming zomaar alles vragen.*

**Ja**

*Dus dat is geen verzachtende omstandigheid maar dat neem je onbewust ook in je achterhoofd mee. Dus inderdaad de instanties die wat meer dwingend en eisend kunnen zijn vind ik blijkbaar lastig.*

**Meer op je hoede zeg maar**

*Nou dat zou het moeten zijn. Het is blijkbaar makkelijker dan wanneer gewoon een hulpverlener of maatschappelijk werker aan de telefoon hebt. Dan weet ik precies wat ik wel of niet mag vertellen. Overleggen met ouders en cliënten. Dan vraag ik ook eerst van ja vraag het even rechtstreeks aan moeder voordat je bij mij komt.*

**Ja en uh voornamelijk omdat ze dwingender zijn? Voel je je dan een beetje onder druk gezet?**

*Uhm… nee maar meer omdat ik denk, jullie zijn misschien een instantie die het moet weten*

**Ja precies. Op die manier.**

*Hè het zijn overkoepelende instanties, hè de wijkagent, leerplicht dat zijn niet echt uitvoerders van zorg aanbieders en ik denk dat in het kader van meldcode dat je ook je zorgen moet delen ofzo?*

**Ja**

*Beetje in die hoek.*

**Alsof je meldplicht hebt zegt maar.**

*Ja alsof ik verplicht ben om dat te melden. Ja dat verbindt ergens in mijn hoofd. Dus daar zou ik eens over na moeten denken hoe ik dat zou moeten doen.*

*Jij maakt er een aanbeveling van*

**Ik ga echt een product maken. Ik ga niet een klassieke scriptie maken met aanbevelingen, maar ik moet echt iets maken voor de praktijk. Want negen van de tien keer verdwijnt een scriptie in de prullenbak, haha.**

*Ja. Ja, dat klopt.*

**Dus nu is het zo dat we er echt iets van moeten gaan maken. En of ze het dan ook daadwerkelijk gaan gebruiken is een tweede, maar dat weten we natuurlijk niet.**

*Dan ga ik hem gebruiken. Ik vind sommige schema’s die dan gemaakt worden die kopieer ik en dan in een plastificeer velletje en dan denk ik mooi die stop ik in m’n tas en die pak ik wanneer ik denk ohhh die zit nog in mijn tas.*

**Ja**

*En dan moet die zo praktisch zijn dat het een meerwaarde heeft die wel in mijn tas komt dan al die andere duizenden conclusies en aanbevelingen niet in komen.*

**Ja precies.**

 *Dus de uitdaging ligt er haha.*

**Top haha. Oké, nou ik heb in ieder geval veel informatie van je gekregen, dat vind ik heel handig. En uh heb je nog een laatste opmerking?**

*Nou wat gebeurt er met mijn privacy?*

**Dit interview is helemaal anoniem, ik ga dit wel helemaal uittypen maar jouw naam en alles wat jij hier hebt gezegd, je hebt verder geen namen genoemd, dat is gewoon privé.**

*En in het verslag komt ook niet van ‘die en die uit noord die vindt dat’.*

**Nee nee, allemaal anoniem. Je naam komt nergens te staan.**

*Nou, goed. Ik ben benieuwd ook naar de conclusies en het product daar hoor ik graag van en dan wens ik je heel veel succes met verwerken. Met alles zo meteen bij elkaar voegen.*

**Ja ik ben zelf ook heel benieuwd.**

*Uiteindelijk uit mijn ervaring is waarvoor je je afstuderen goed in verdiept dat blijft altijd je speerpunt waar je gewoon het meeste zicht op hebt.*

**Ik vind het ook handig voor mezelf ik ga waarschijnlijk ook gewoon in het sociaal domein werken dus dan is deze informatie alleen maar handig.**

*Nou, succes ermee.*

**Ja bedankt. En jij bedankt voor het gesprek.**

**Interview – Sociaal Werker 5

Zal ik nog even uitleggen waar mijn onderzoek over gaat of is het duidelijk?**Eh ja het gaat toch over privacy?

**Eh ja ik ga onderzoeken hoe het Sociaal Team Gouda omgaat met de privacy van cliënten. Ik zal even kort uitleggen waar het precies over gaat. Ik ga een onderzoek doen naar de werkwijze van de professionals van het sociaal team in Gouda omtrent privacy, dus hoe ze met de privacy van cliënten omgaan want er zijn wat signalen binnengekomen dat sommige professionals daar een beetje eh ja, daar wel vragen over hebben en soms niet helemaal zeker zijn van of ze het nou wel of niet goed doen. Eh dus ja, ik ga kijken hoe ze het dan doen en eh of ik dan eh een handleiding kan maken met eh ja wat handvatten.**Nou, prima. Goed idee. Ik ben ook een van die mensen die dat wel belangrijk vindt en denkt dat we daar wel een verbetering in kunnen hebben.

**Oké, nou dat is fijn om te horen.

Eh even kijken, ik ga maar gewoon beginnen. Eh ik weet natuurlijk al wie je bent, maar even voor het interview, of jij je even kunt eh voorstellen.**Ja, zeker. Ik ben Peter Spronk, Sociaal Team Gouda Noord. Vanuit Kwintes daar aan het werk. Inmiddels al weer twee jaar met veel plezier. Is dat voldoende, Sigrid?

**Ja hoor, haha.**Haha.

**Oké, eh wat betekent privacy voor jou in een sociaal team?**Eh, nou sowieso vind ik een eh sociaal team wel een eh een besloten werkomgeving. Hè, dus er zitten als collega’s eh zitten we ook echt bij elkaar en wij maken gebruik van eh dezelfde applicatie. Hè, Office 365. Daar werken we op. Eh we zitten met elkaar, werken we met KeDo. Dus eh dat is allemaal behoorlijk eh beveiligd.

**Oké. Eh want wat is KeDo?**Eh dat is GIB.

**Oh dat is GIB. Oké, dan weet ik het weer.

Eh, dus eh even kijken. Wat vind jij daar belangrijk aan? Aan privacy?**

Eh nou aan privacy denk ik, mensen moeten er wel van op aan kunnen dat eh dat ze vrijuit informatie kunnen geven zonder dat er iets misgaat hè. Het is eigenlijk een soort basis voor een vertrouwensrelatie. Hè sowieso is dat tussen mensen een code. Wat voor jouw oren bestemd is, is niet voor anderen en eh ik denk dit is sowieso een tijd waarbij eh mensen best wel zorgen hebben om hun privacy.

**Hm hm.**Ook vanwege Facebook en eh alle andere sociale media.

**Ja.**En misbruik wat natuurlijk ook wel eh wordt eh naar buiten komt zeg maar.

**Ja, precies. Oké. Eh, dus jij vindt het belangrijk dat mensen gewoon erop moeten kunnen vertrouwen dat ze alles kunnen vertellen.**Ja.

**Ja. Oké. Zonder dat het in hun nadeel werkt uiteindelijk.**Ja, en ik merk dat mensen het ook zelf belangrijk vinden. Ik krijg er ook vragen over.

**Oké en wat voor soort vragen krijg je?**Nou, of eh eh hoe dat dan werkt. Eh of ik heb één wantrouwende cliënt. Die zit ook echt heel erg in het wantrouwende spectrum en die heeft zoiets van nou, dat ze het liefst niet heeft dat bijvoorbeeld de sociale dienst haar 06-nummer heeft.

**Oké.**Nou ja, zo extreem kan dat dan gewoon zijn.

**Hm hm.**Maar er is dus ook gewoon best wel wantrouwen naar organisaties wat ze doen met al hun gegevens.

**Oké, dus dat maak jij regelmatig mee, dat mensen daar toch wel eh…**Dat maak ik mee, maar regelmatig is te veel gezegd hoor.

**Oké, duidelijk.

Eh, nou dan ga ik even wat vragen stellen over je kennis van eh dus eh van de regels omtrent privacy. Het gaat niet om goed of fout, maar ik ben gewoon even benieuwd naar wat je allemaal weet. Eh even kijken. Welke van toepassing zijnde wetten ken je als het gaat om privacy?**Welke wet?

**Ja.**De Wet bescherming persoonsgegevens.

**Oké en ken je er nog meer of?**Hm, nou eh, helaas, haha.

**Geen probleem, haha.**Ik denk dat het inderdaad in meerdere wetten vervat zit. Dat klopt wel wat jij eh wat jij zegt. Ja.

Maar ik kan ze niet zomaar noemen.

**Nee, dat maakt niet uit. De Wet bescherming persoonsgegevens is in ieder geval wel de belangrijkste, dus dat is goed. Heb je ook enig idee van wat daar ongeveer in staat?**Eh, nou ja, daar staat bijvoorbeeld in dat je niet zomaar gegevens over mensen mag gaan bijhouden. Dat dat functioneel moet zijn, dat er een toestemmingsvereiste is, dat mensen recht hebben op inzage van hun gegevens.

**Hm hm. Kan je nog meer bedenken of is dit het ongeveer?**Gezien eh de tijd van de dag vind ik dit al heel wat, haha.

**Haha. Oké, goed.

En eh ik hoorde je zeggen van je moet altijd toestemming vragen. Eh vraag jij zelf altijd toestemming?**Nee, ik vraag niet altijd toestemming omdat dat eh omdat dat soms, eh soms lukt dat gewoon niet. Soms eh moet je toch iemand in GIB inschrijven en heb je niet echt de gelegenheid daar zo voor, maar ik moet wel zeggen ik ben er toenemend alert op om het eh toch wel te vragen.

**Oké en als je het vraagt, doe je dat dan mondeling of schriftelijk?**Nee, ik vraag het mondeling.

**Oké, maak je daar dan een aantekening van in GIB?**Eh, nou ja, weet je, zoals je GIB kent… als je een nieuw dossier opent moet je ergens ook gewoon eh daar vragen over beantwoorden, dus met andere woorden eh, die toestemmingsvraag zit er eigenlijk al in.

**Oh oké. Ik heb zelf niet heel veel met GIB gewerkt, dus vandaar.**Een van die vragen is ‘Is het oké als we overleg hebben met de huisarts?’ bijvoorbeeld en mocht je een check hebben gedaan of iemand werkelijk verblijft waar hij zegt te verblijven. Dat soort dingen. Dat zijn van die beginvragen in de eerste drie tabbladen.

**Ja, daar blijkt dan de toestemming ook al uit.**Hm hm.

**Ja, precies. Oké. Eh heb jij enig idee of er een privacyconvenant is bij het sociaal team?**Eh nee, dat weet ik niet.

**Dat weet je niet. Oké. Eh heb je enig idee wat er in je contract staat over privacy?**Nou ja, ik denk gewoon dat er eh iets in staat dat ik als professional eh privacy van cliënten moet waarborgen. Dat dat eh dat die met elkaar te maken hebben. Dat dat wel minimaal van mij wordt verwacht ja.

**Oké en op welke manier probeer je dat te waarborgen?**Eh nou kijk, als ik een cliënt bespreek met een collega dan ga ik er wel vanuit dat de collega gewoon ook mag delen in de informatie. Hè, omdat wij echt een team zijn, omdat het systeem open is en omdat we natuurlijk ook intervisie met elkaar moeten kunnen hebben. Dat is functioneel om informatie te delen. Het gaat, het doel is dan om de aanpak eh te verbeteren. Dus binnen het team vind ik het eh eigenlijk niet zo lastig.

**Nee.**Eh het is meer naar buiten. Wat ik nu moeilijk vind is dat we steeds vaker versleutelde berichten krijgen. Dat huisartsen geen eh geen informatie delen omdat wij natuurlijk niet versleuteld eh werken.

**Hm hm.**Dus die eh in Gouda zijn die daar eh best goed in, alert op.

**Hm hm.**Maar het maakt het werken natuurlijk ook gewoon wat lastiger.

**Eh dus even kijken hoor. Jullie werken nog niet met versleutelde berichten en daarom is het lastig om informatie van eh andere professionals te krijgen…**Ja.

**… of met ze te delen omdat zij dat wel eisen zeg maar. Dat het versleuteld is.**Ja omdat zij dat eisen en omdat ik het natuurlijk ook wel terecht vind. Ik bedoel eh het internet is natuurlijk eh zo lek als een mandje.

**Hm hm.**En eh ik denk helemaal niet dat je zo eh super knap hoeft te zijn om eh eh bepaalde bestanden in te kunnen komen.

**Nee. Nee. Oké en hebben jullie het in het team daar ook over? Over die berichten...**Nou, dat passeert wel, maar dat is tot nu toe nog niet echt in een eh, ja in een ander beleid zeg maar.

**Oké, nou, helder. Eh en eh wat kunnen de gevolgen volgens jou zijn van privacyschending?**Eh, nou ja, sowieso doet het af aan vertrouwen wat mensen hebben in instituties, dus in die zin is het ook gewoon negatief.

**Hm hm.**Eh, ja, mensen, mensen kunnen er natuurlijk ook gewoon last van krijgen als eh andere mensen iets van ze weten wat gewoon eigenlijk eh privé is.

**Ja.**Ja, nee wat dat betreft vind ik het eh ook wel eens lastig hè, want wij hebben nu eigenlijk beleid dat we cliënten inzage geven in het dossier, maar bedenk je natuurlijk ook, dan kan je ook in conflict komen met wat je rapporteert eh eh wordt ineens onderhevig aan de mening van een cliënt. Waar het vroeger echt je eigen werkaantekeningen waren, zijn het nu bijna openbare stukken eh want eh ja, mensen kunnen het opvragen en eh eh kunnen daar inzien.

**Hm hm.**Ja.

**En eh hoe probeer je daar rekening mee te houden?**Nou, ik, kijk ik probeer sowieso wel zo objectief mogelijk te rapporteren, dus ik probeer daar wel rekening mee te houden en eh wij hebben onlangs hebben we ook aangegeven dat wij vinden dat we eh eerst nog goed na moeten denken of we cliënten inzage gaan geven en wat de omstandigheden zijn waarbinnen dat kan.

**Ja.**Kijk, je hebt ook ingewikkelde situaties waarbij mensen uit elkaar gaan en waarbij er bijvoorbeeld een dossier is van de ene partner die natuurlijk allemaal uitingen heeft gedaan over een andere partner. Stel dat die andere partner in dat dossier inzage heeft, ja, dan heb je natuurlijk de poppen aan het dansen. Dus dat zijn allemaal dingen daar zou je rekening mee moeten houden. Dat als het zo ver komt, dat de informatie die ze dan in kunnen zien voor beiden geschikt is en dat het niet ten koste van de ene partner gaat, maar ook niet van de andere.

**Oké want zij moeten begrijp ik dus wel samen in één dossier?**Ja, dat is eigenlijk wel ons beleid om dat zo te doen.

**Oké, als mensen uit elkaar willen, maar nog niet uit elkaar zijn dan moeten ze nog samen in één dossier geregistreerd worden?**Ja en wat doe je in zo’n situatie hè? Ga je dan gewoon een apart dossiertje maken of voor hen tweeën samen. Ik denk dat die discussie nog goed gevoerd zou moeten worden.

**Ja en eh, nou ben ik even mijn vraag kwijt. Oh ja, heb je dat wel eens meegemaakt dat eh dat daar problemen door kwamen?**Nee, niet dat er problemen door kwamen want ik moet je eerlijk zeggen, Sigrid, ik wacht nog even de discussie af over het delen over het openstellen van dossiers. Eh ik vind het ook gewoon lastig. Als je al heel lang met mensen werkt en je zet een dossier open, dan staan er natuurlijk ook gewoon dingen in. Daar staat natuurlijk heel veel informatie in en daar kan ik mij wel kwetsbaar over voelen.

**Ja, precies. Eh want het is dan niet zo dat je bepaalde informatie kan afschermen ofzo?**Ja, het bevat wel de mogelijkheid, maar weet je wat het is? Stel, jij hebt inmiddels vijftien gesprekken met iemand gehad, dan is het natuurlijk een heidense klus om al die dingen nog na te lezen die misschien niet goed over kunnen komen.

**Nou, dat is dan inderdaad een dingetje om even over na te denken. Eh informeer je een cliënt ook over wat er met z’n gegevens gebeurt als hij bij jou komt?**Ja.

**Oké en doe je dat schriftelijk of doe je dat mondeling?**Nee. Dat doe ik mondeling.

**Oké even kijken en eh je hebt net al gezegd dat je niet altijd toestemming vraagt en als je het doet dan doe je het mondeling. Ben je wel eens tegen problemen aangelopen als het gaat om het vragen van toestemming?**Eh, nou, ik heb inderdaad die wantrouwende cliënt eh, maar die heeft eigenlijk gewoon eh nee, die heeft mij niet problemen bezorgd ofzo. Weet je, die, het is ook vaak heel erg dat mensen in jou persoonlijk vertrouwen hebben als vertegenwoordiger van de organisatie, maar dat ze organisaties op zich nog kunnen wantrouwen.

**Hm hm.**Dus wanneer jij geloofwaardig overkomt en oprecht, dan durven ze.

**Ja precies, maar het is dus niet zo dat het ervoor zorgt dat de samenwerking met anderen daardoor of dat de hulpverlening niet goed op gang komt?**Nee, dat heb ik niet meegemaakt. Nee.

**Oké. Mooi. Eh dan ga ik nu even een paar vragen stellen over cliëntbesprekingen. Welke gegevens deel jij daar?**Welke gegevens… ja eh, niet zo zeer, niet zo zeer eh, het doet er niet toe waar ze wonen en hoe ze heten. Het verhaal doet ertoe.

**Hm hm. Oké.**Dus eh echt inhoudelijk waar liggen de problemen, wat speelt er allemaal in die situatie. Nee, ik weet vaak niet van collega’s op naam van cliënt ofzo. Nee. Meestal niet. Soms wordt het even genoemd, maar ik moet je eerlijk zeggen, het boeit me niet want daar gaat het niet om.

**Nee. Nee, precies. Even kijken. Ik heb ook begrepen dat jullie tegenwoordig de aanmeldingen anders registreren. Voorheen ging dat via de mail begreep en… kan het kloppen dat dat nu anders gaat?**Hm, nou, nee. Nee. Ik geloof niet dat dat zozeer anders is nu hoor. Wat is er anders denk jij?

**Eh, nou ik had begrepen dat eerst alle aanmeldingen eh dus op de mail werden gezet, gewoon met gegevens van de cliënten erbij en dat eh ja dat medewerkers in het team dat eh toch een beetje eh ja, risicovol vonden zeg maar, dus toen is er geloof ik gezegd van nou, eh, hoe ging dat nou…**Eh nee, dat klopt wel. Dat hebben we even tijdelijk gedaan. Dat er geen namen in staan, maar dat is gewoon in de praktijk zo ongelooflijk lastig.

**Ja.**Want dan weet je gewoon niet wie je op moet zoeken als je geen naam hebt.

**Nee, precies.**Dan krijg je een nieuwe cliënt toegewezen… ‘Ja, hoe heet ‘ie ook alweer’? Dan krijg je problemen met de naamspelling. Nee, dat vonden we niks. Dat hebben we even kort geprobeerd, maar dat werkt niet.

**Nee.**Ik denk gewoon dat we ervan op aan moeten kunnen dat wat wij op de mail aan elkaar sturen in Office 365 dat dat gewoon eh beveiligd is.

**Ja, precies. Oké.**Anders kan je niet werken.

**Dus jullie zijn er in de praktijk toch wel achter gekomen dat gewoon in ieder geval de naam wel belangrijk is om met elkaar te kunnen delen?**Ja, zeker. Eigenlijk meer telefoon, geboortedata, adres.

**Ja. Gewoon om het op te kunnen zoeken?**Ja.

**Ja. Oké. Eh als je gegevens op wil vragen van een cliënt bij een derde, hoe ga je dan te werk?**Eh, nou ja, kijk het liefste natuurlijk eh eh vooraf bespreek ik dat met de cliënt.

**Hm hm.**Hè, dan is het ook gewoon eh dan voel ik mij natuurlijk ook eh dat is ook de afspraak hè hoe we dat doen en dan eh eh het liefste natuurlijk de informatie eh eh dat ik die in een eh gesprek krijg.

**Dus eh waar de cliënt bij zit of?**Nou ja, als dat zo is dan is dat zo, maar soms is het ook dan ga je gewoon bellen eh en hoor je dan de informatie van een andere hulpverlener.

**Oké en komt het ook wel eens voor dat de cliënt dat niet weet, dat je die informatie krijgt?**Nou, volgens mij houd ik daar wel goed rekening mee, Sigrid.

**Oké, dat is heel mooi.**Haha.

**En eh even kijken en eh als jij zelf gegevens wil verstrekken over een cliënt, hoe doe je dat dan?**Nou ja, dat is dan ook wel mondeling.

**Mondeling eh toestemming vragen?**Ja.

**Ja. Oké en eh even kijken ik heb ook begrepen dat er vrijwilligers zitten bij de papierwinkel geloof ik dat het nu heet? En eh hoe, hoe ga je om eh in de samenwerking met de vrijwilligers als het gaat om privacy?**Ja, nou ja, kijk, er is een ander beleid voor de gastvrouwen. Dan heb ik het even over inloopspreekuur. Eh dan is het eigenlijk alleen maar eh, dat zij eh dat ze sowieso, ze laten die mensen hun naam opschrijven op dat eh aanmeldingsformuliertje.

**Hm hm.**En verder vragen zij niet meer naar het verhaal.

**Nee.**Dus inhoudelijk weten ze eigenlijk gewoon niks.

**Nee, oké, dus ze schrijven…**En ze hebben verder ook geen rol in het eh maken van het dossier in het eh neerschrijven van informatie.

**Nee. Oké. Dus ze schrijven gewoon de algemene gegevens op zoals naam, adres…?**Ja, maar dat doen de mensen zelf hè.

**Dat doen de mensen zelf. Eh in wat voor zin?**Eh de cliënten die zich aanmelden die vullen gewoon hun eigen persoonsgegevens in.

**Oké. Ja, precies.

Eh even kijken, nou, wat is jouw mening wat betreft de huidige werkwijze rondom privacy?** Eh nou ja, ik denk dat ik wel meer behoefte heb aan meer regels en meer waarborgen voor de privacy.

**Oké want eh…**Misschien ook wat meer dat je toch op een of andere manier wat scherper wordt in hoe je dat in de praktijk kan uitvoeren.

**Oké want heb je het idee dat eh dat dat er nu nog niet is, in het team?**Nou, ik denk dat het beter kan. Ik denk dat er heus wel, dat eh mijn collega’s dat heus wel als aandachtspunt hebben, maar ik, weet je zolang als ik er zit, is er niet echt nog een punt van gemaakt. Op een gegeven moment had ik zelf, dacht ik van nou, misschien wil ik dat wel gewoon een beetje gaan uitwerken voor de sociale dienst, maar weet je wat het is, Sigrid?

**Nou?**Dan heb je het druk.

**Hm hm.**

Haha.

**Haha. Ja, en daarom doe ik het nu.**En dan komt Sigrid en dan denk ik nou, mooi.

**Fijn, haha.**Haha.

**Oké even kijken. Kun je nog een paar specifieke dingen noemen die het team volgens jou nodig heeft als het gaat om privacy?**Hm…

**Of wat jij zelf belangrijk vindt of zou willen weten… dat heb je net eigenlijk ook al een beetje gezegd.**Nou ja, eigenlijk wel wat ik net zei van hoe kan je dat in de praktijk eh beter aanpakken. Eh hoe zorg je dat je eh ICT-medewerkers het systeem dusdanig beveiligen dat het bericht echt versleuteld wordt verzonden. Dat soort dingen.

**Hm hm. Oké. Dus jij zou graag meer regels willen. Begrijp ik dan goed dat je een eenduidige werkwijze wilt?**Ja, een soort beleid met elkaar.

**Oké dus meer regels en een beter beveiligd systeem.**Ja.

**Oké. Eh, nou dan heb ik eigenlijk al mijn vragen wel gesteld. Is er nog iets wat jij kwijt wilt?**Ja, nou, wanneer komt de output, Sigrid?

**Haha. De bedoeling is… Ik heb nog ongeveer een maand staan om alles af te ronden. Dus eh ja, ik moet dan ook echt een beroepsproduct maken. Het is niet de bedoeling dat ik een onderzoeksrapport schrijf, maar dat ik iets maak dat voor het team bruikbaar is. Dat zal waarschijnlijk iets worden in de vorm van een handleiding ofzo waar dan bepaalde tips in staan. Iets van hoe je dus beter met privacy om zou kunnen gaan.**Nou, mooi.

**Ja, ik hoop dat ik er wat moois van kan maken en dat jullie er wat aan hebben.**Ja, zeker. Nou, ik hoop het ook. Ik ben heel benieuwd.

**Ja, ik zelf ook. Bedankt voor je tijd en al je antwoorden.**Geen dank.

**Interview – Sociaal Werker 6

Eh, er zijn signalen binnengekomen vanuit het Sociaal Team Gouda, van verschillende professionals, dat ze soms een beetje twijfels hebben bij wat ze nou wel en niet mogen op het gebied van privacy. Soms willen ze iets delen en dan vragen ze zich toch af van mag dat wel in deze situatie en wanneer heb ik nou wel of geen toestemming nodig, dus eh, nou ja, tot nu toe lijkt het erop dat ze het allemaal wel gewoon goed doen, maar dat ze er niet zeker van zijn. Ik heb ook begrepen dat er geen protocollen zijn of iets dus dat dat allemaal nog een beetje wankel is. Vandaar dat ik nu dit onderzoek doe. Ik ga kijken naar hoe iedereen dan precies te werk gaat, waar ze tegen aanlopen eh waar ze graag meer over willen weten, waar ze onzeker van worden om vervolgens een eh beroepsproduct te maken dat voor het Sociaal Team Gouda bruikbaar is, dus dat in ieder geval het werken op het gebied van privacy makkelijker of duidelijker zou moeten maken. Dus eh, vandaar dit interview.**Oke, prima. Ja.

**Oké. Eh, zou je je even kunnen voorstellen?**Nou, ik ben \*naam\*. Ik ben sociaal werker in team \*naam team\*. Ik werk hier drie dagen in de week en eh ik werk hier nu denk ik een half jaar in dit team, dus nog redelijk vers.

**Oké. Wat is jouw moederorganisatie?**Kwintes is mijn moederorganisatie. Daar heb ik zeseneenhalf jaar gewerkt. Eh dus ik werk eigenlijk al zeven jaar in Gouda. Ook al een tijdje in deze wijk en eh ik heb Maatschappelijk Werk en Dienstverlening gedaan.

**Oké en wat betekent privacy voor jou in een sociaal team?**Eh, nou ja, dat als cliënten hun persoonsgegevens, maar ook hun verhalen vertellen, dat dat beschermd wordt. Dat ik dat weet en dat het wel in een dossier staat zeg maar, maar dat ik dat niet eh niet deel zeg maar. Niet dat het op straat komt te liggen. Nee.

**Oké en hoe probeer je daarvoor te zorgen, dat dat niet gebeurt?**Eh, nou door eh in ieder geval eh zorgvuldig om te gaan met gegevens zeg maar, dus als ik gebeld word dat ik niet zomaar gegevens doorgeef. Dat ik eerst toestemming vraag aan de cliënt zeg maar en dat de cliënt altijd wel weet met wie ik praat en wat ik dan deel, behalve als een cliënt echt een gevaar is. Zeg maar als het echt niet goed gaat. Dat zijn dan de uitzonderingen en die zijn natuurlijk altijd lastig want wanneer doe je dat dan, maar verder, ik probeer niet, ik bel niet bij andere cliënten, dus dat ik niet over een cliënt praat bij een andere cliënt. Eh, ja. Verder dat ik geen papieren laat slingeren enzo.

**Oké, ik hoorde je zeggen van behalve als de cliënt in gevaar is, als het echt niet goed gaat, dat je dat dan lastig vindt. Het is natuurlijk altijd even een afweging. Heb je een voorbeeld van een situatie waarin je zo’n afweging moest maken?**Eh, even denken hoor… Een recent voorbeeld heb ik nog even niet zo snel.

**Misschien iets van toen je bij Kwintes werkte?**Ja, daar heb ik gehad dat mensen dan eh, het zijn voornamelijk mensen met psychische problemen, en eh nou, dan waren mensen ook wel eens echt in crisissituaties en dan eh is het natuurlijk altijd een beetje lastig van eh, is het nu echt gevaarlijk en eh, moet ik de GGZ bellen of moet ik iets inzetten om te voorkomen dat het erger wordt of dat het uit de hand loopt? Dan moet je wel eens een afweging maken van ga ik nu wel of geen contact met de GGZ opnemen en wat vertel ik dan wel en wat vertel ik dan niet. Je wilt ook niet dat, ja, iets beschadigd raakt. Mensen weten vaak wel, ja, ze zijn wel echt in crisis, maar weten later natuurlijk wel als ze zich weer herstellen, wat er zich heeft afgespeeld zeg maar en waar het door is gekomen. Dan is het meestal wel dat je even met een collega overlegt van ja, wat zal ik nu wel en niet doen. Wat vertel ik wel wat ik doe en wat vertel ik niet wat ik doe.

**Ja, en hoe maak je dan die afweging? Welke belangen weeg je af?**Nou, met name het belang van de cliënt zeg maar, hè. Dat ik denk van als ik het nu niet doe, wat gebeurt er dan? Dan schat je natuurlijk vaak in dat het niet goed afloopt, dat het nog meer beschadigt dan wanneer ik wel iets ga inzetten zeg maar. Dus vooral het belang van de cliënt, maar ook rust er wel een verantwoording op jezelf, waar je, die je soms ook niet alleen wil dragen zeg maar.

**Ja, precies. Dus bij Kwintes heb je dat wel meegemaakt.**Ja. Ja. En recent ben ik ook gebeld door, even denken wat het was, oh ja, het consultatiebureau, zij hebben zorgen over een cliënt van mij met twee kinderen. Dat was vrij nieuw voor mij want die zorgen ken ik niet zo zeer en eh, maar toen had ik wel een beetje zoiets van weet zij nu dat jij mij belt en dat je dit vertelt? Dat wist de cliënt niet. Toen hebben we er wel voor gekozen om het maar even zo te laten. Dat ik het dan wel weet, maar dat ik het niet ergens opschrijf en het ook niet deel met de cliënt, maar dat ik het dus in mijn achterhoofd ergens heb zitten. Meer om te voorkomen dat de cliënt erachter komt dat wij over haar gesproken hebben. Dat is natuurlijk niet de bedoeling.

**Nee.**Dus eh, ja, dan wordt mij informatie toegekend waar ik niet om gevraagd heb. Dat weet je dan. We hebben besloten om het maar even zo te laten. Dat ik het dus wel weet, maar dat ik er niks mee doe behalve als in de toekomst blijkt dat het noodzakelijk is, maar dan moet de cliënt wel weten dat we dat met elkaar delen zeg maar.

**Ja, precies. Dat het via een omweg zeg maar alsnog lijkt alsof het…**Ja, alsof het op de goede manier gedeeld is met elkaar. Ja, precies. Ja, ja, ja. Dat is natuurlijk wel de valkuil. Als mensen, ja, soms bellen ze jou en dan vertellen ze iets en als dan blijkt dat de cliënt het helemaal niet weet, dan is het altijd een beetje tricky van ja, ga je ‘m wel confronteren ermee of laat je het rusten.

**Ja, precies.**Het gaat niet altijd op een nette manier.

**Nee. Ben je dan wel eens tegen problemen aangelopen, dat mensen toch zoiets hadden van nou, dat vind ik niet zo fijn?**Hm. Nou… Hm, ja pas wel een keer met een huisverbod. Toen eh, was dat met een heel kwetsbaar meisje, daar was geen contact mee te krijgen. Toen eh heb ik contact gezocht met haar huidige ambulante begeleider zeg maar en eh om gewoon te vragen ja, hoe kunnen we nou het beste in contact komen met haar. Of hij een nummer had voor ons zeg maar en toen had hij zoiets van nou, hij heeft wel dingen verteld, maar hij zei van ik wil hier eigenlijk niet zo in betrokken raken want ik wil mijn vertrouwensrelatie met haar behouden zeg maar, dus ik wil haar niet, ik wil je wel wat informatie geven en je kunt er wel naartoe gaan, maar ik ga niet mee. Hij had wel een beetje zoiets van je mag wel zeggen van hè, we weten dat hij betrokken is en als je het fijn zou vinden dan kan hij betrokken raken, maar dan brengen we het natuurlijk zo uiteindelijk van nou hè, dat het de keuze van de cliënt is om al dan niet betrokken te zijn, zonder te zeggen dat we hem al gesproken hadden. Om niet hun vertrouwensrelatie te beschadigen. Later toen had een andere collega van mij, ik had toen vakantie, die had toen gezegd van eh, die had een beetje door laten schemeren dat er dus wel contact was geweest zeg maar en eh dat vond zij, dat waardeerde zij niet zo heel erg.

**Nee.**Dus eh, wat ook logisch is natuurlijk, maar toen was er iemand van de GGD bij en die zei van ja, maar bij een huisverbod wordt er gewoon overlegd zeg maar. Als je dan in een situatie zit of in een bepaalde zorgelijke situatie, nou ja, die maakte het een beetje alsof het goed was, zeg maar. Dat was uiteindelijk natuurlijk niet.

**Nee. Hoe zijn jullie daar toen mee omgegaan, toen jullie merkten dat zij het niet op prijs stelde?**Nou, die medewerker van de GGD die had zoiets van ja, er zijn echt zorgen, als ze een huisverbod opleggen, dan zijn er echt zorgen en dan gaan ze wel echt bij hulpverleners te rade om te kijken wat er loopt enzo, dus die maakte het een beetje goed. Uiteindelijk heb ik wel gezegd dat ik snapte dat ze het niet zo leuk vond en dat we beter gelijk eerlijk hadden kunnen zijn. Maar dat is wel een heel lastig stuk want ergens denk ik van ja, ze heeft gelijk, maar soms heb je met zulke kwetsbare mensen te maken, dat het soms beter is als mensen het gewoon echt niet weten. In het belang van de cliënten. Dan werken ze misschien niet meer mee en je wilt ze ook niet kwijtraken, dus dat is altijd een heel lastig stuk. Maar goed, als mensen er uiteindelijk niet achter zijn gekomen en het is goed gelopen, dan ben je blij, maar als mensen er natuurlijk wel achter komen en er een punt van gaan maken, dan wordt het lastig. Dus dat is altijd eh… ja, maar goed. Dat soort situaties komen gelukkig niet zó vaak voor. Meestal ben je gewoon open daarover of eerlijk. Dan vraag je toestemming en krijg je die niet, dan houdt het op en dan doe je het ook niet of dan geef je het ook niet.

**Nee.**Dus het zijn echt de uitzonderingen waarbij je soms eh. Ja er is ook niet echt denk ik een eh protocol op te maken zeg maar, want het is echt situatiegebonden zeg maar, soms, in sommige situaties.

**Oké. Helder. Weet je ook met wie je wel en niet mag overleggen?**Nou, ik mag overleggen met niemand zonder dat eh de cliënt daar toestemming voor geeft. In een normale situatie dan.

**Behalve dan in ernstige situaties ofzo…**Ja, precies, maar anders dan bel ik niemand.

**Oké, en toestemming? Vraag je die altijd?**Eh nou, ik vraag eigenlijk altijd wel toestemming van vind je het goed als ik de huisarts bel of informatie vraag van de GGZ of vind je het goed dat ik met die en die bel, maar niet altijd heel veel meer op papier zeg maar.

**Oké, dus ook heel vaak mondeling.**Ja, vaak mondeling. Maar goed, dan heb je uiteindelijk altijd als er problemen komen niks om op te staan, maar wel mondeling zeg maar.

**Maak je daar een aantekening van in de registratie?**Meestal wel ja. Ik heb met toestemming van de cliënt de huisarts gebeld. Ja.

**Oké en als je toestemming vraagt eh hoe ga je dan te werk?**Eh nou, eigenlijk gewoon van eh, ja, meestal heeft het ook te maken met iets dat je voor elkaar wilt krijgen. Als een cliënt zegt van ik wil een verwijzing voor eh GGZ of eh ja, of bijvoorbeeld om af te stemmen als er meerdere partijen zijn, dan leg je wel uit van eh om met elkaar even af te stemmen van wie doet wat.

**Dus je legt uit waarom je gaat delen of gegevens op gaat vragen en met wie of bij wie.**Ja.

**Oké, dus de cliënt wordt daarover geïnformeerd?**Ja, dat lijkt mij wel logisch, maar eh, ja. Ja, als ik zeg van ik zou het fijn vinden als ik even de huisarts mag bellen want dat is even handig om eh, ja en dan leg je uit waarom dat in die situatie handig is.

**En eh, maak je wel eens mee dat iemand geen toestemming geeft?**Ja. Ja.

**En wat doe je dan?**Ja, dat is dan erg eh, jammer, maar dan houdt het wel op.

**Hm hm.**Soms stagneert daardoor ook wel eens proces.

**Hm hm.**Maar dat is dan een keuze die de cliënt maakt en dat zeg ik dan ook vaak terug van oké, maar dan is dit dus niet mogelijk. Dat kunnen we dan niet regelen. Daar is bijvoorbeeld een bepaalde rapportage voor nodig. Dan zeg ik altijd van hè, nou eh, het is prima, maar dan kunnen we het niet regelen, dan kunnen we het niet aanvragen. Dat is dan ook diegene z’n keuze.

**Ja. Als een cliënt hier voor het eerst komt, voor een intake ofzo, wordt hem dan ook verteld wat er met zijn gegevens gebeurt?**Nee, eigenlijk niet.

**Dus de cliënt wordt dan niet geïnformeerd over dat hij in een systeem wordt gezet?**Nou, een beetje wisselend want soms heb je wel eh bij de inloop ofzo hè, als mensen binnen komen lopen dat je mensen uitlegt van er is een dossier waar je gegevens in komen te staan en de collega die met jou aan de slag gaat zeg maar kan het dan lezen wat wij nu besproken hebben en die ziet jouw contactgegevens en die zal contact met je opnemen. In dat geval wel. Ik weet niet hoe andere collega’s dat doen.

**Hm hm.**Dus als ik een cliënt inneem, dan weet ik niet of dat bij de inloop, bij de bereikbaarheidsdienst of bij de aanname verteld is. Ik merk zelf ook wel eens dat ik dan eh, dat ik het niet direct in het dossier zet, dus dat ik wel zit te schrijven wanneer mensen er zijn en later in het dossier zet en dan kom ik er ook wel eens achter dat ik het later in het dossier zet. Dus het is niet iets wat nou helemaal standaard in mijn hoofd zit ofzo.

**Nee, oké, dus de ene keer wel en de andere keer niet.**Hm hm.

**Oké. Eh, even kijken, want hoe zit dat verder met registratie? Waar let je op als je bepaalde informatie in het systeem zet?**Nou, ik denk altijd van de cliënt kan het opvragen zeg maar, dus ik schrijf het altijd zo dat het eh dat als de cliënt het zou opvragen, dat er geen gekke dingen in staan. Dus geen aannames van mij, invullingen van mij of suggesties of eh meer gewoon zakelijk wat we hebben gedaan en wat hebben we afgesproken.

**Hm hm. Oké.**En eh als er wel iets is gebeurd zeg maar, dan probeer ik het zo realistisch mogelijk van cliënt zei tussen aanhalingstekens en ik zei toen, dat ik het dan zo doe zeg maar.

**Ja, precies. Ik heb ook begrepen dat er een kopje ‘Veiligheid’ is. Eh, maak je daar wel eens gebruik van?**Nee, nog nooit gedaan.

**Oké. Wat is de reden daarvan?**Eh, ik weet wel dat het er is. Ik hoor collega’s er eigenlijk ook nooit over dus ik denk niet echt dat het zo heel erg leeft. Er is mij ook verteld dat je het echt bij hoge uitzondering moet gebruiken en dat je verder ook zo transparant mogelijk blijft. Al zou je het doen, dan mag het ook niet lang en eh, ja. Ik heb gewoon nog niet een situatie meegemaakt waarvan ik dacht nou, nu zou het anders zijn ofzo.

**Ja, precies. Eh, het is dus ook mogelijk om een login te geven aan een cliënt, dus dat ze zelf mee kunnen lezen in hun dossier. Maak je daar wel eens gebruik van?**Nou, dat moet eigenlijk. Bij iedereen moet dat eigenlijk hè. Maar dat zit ook nog niet zo heel erg in mijn hoofd. Ik heb het een aantal keer wel gedaan, maar nog niet bij iedereen zeg maar. Het is niet dat ik daar zelf bezwaren tegen heb, maar gewoon omdat het er niet van gekomen is op het moment. Bij sommige mensen heeft het geen zin want die hebben bijvoorbeeld geen internet thuis omdat ze wat ouder zijn, maar eh, ja ik heb er eigenlijk geen bezwaren tegen. Ik heb het gewoon nog niet bij iedereen gerealiseerd. Ja, ik denk altijd ik heb niets te verbergen in dat opzicht.

**Ja, precies, en je houdt bij de registratie sowieso al rekening met het feit dat de cliënt zijn dossier kan opvragen.**Ja.

**Oké.

Eh, tijdens cliëntbesprekingen, wat wordt er dan allemaal besproken?**Als we met collega’s zijn bedoel je?

**Ja, dus als er nieuwe aanmeldingen zijn en die worden verdeeld of casuïstiek ofzo?**Ja, dan is het wel eh, dan hebben we niet zo zeer echt eh, dan voelen we ons niet zo geremd zeg maar. Dan is het wel vaak van als het een cliëntverdeling is van naam, adres en de aard van de ondersteuning zeg maar, dus dan is alle privacy al weg. Eh, met alleen de bespreking, als we ergens tegenaan lopen, dan vertellen we eigenlijk ook altijd wel alle ins en outs en wat er gebeurd is en je eigen aannames. Dan ga je gewoon los zeg maar. Dat wat je in de contactmomenten niet zegt, dat zeg je dan eigenlijk wel zeg maar omdat dat dan ook de casussen zijn waar je tegenaan loopt en waar je in vastloopt. Dus dan worden we niet zo geremd door privacy.

**Dus de overleggen en besprekingen zijn allemaal heel open?**Ja. Kijk, wel in een ruimte met de deur dicht haha. Maar eh.

**Oké, maar tussen de medewerkers onderling is het dan wel heel open.**Ja.

**Oké. Duidelijk. Dan wil ik nu even wat vragen stellen over de kennis die je hebt op het gebied van privacyregelgeving. Weet je bijvoorbeeld welke wetten er van toepassing zijn?**Nee.

**Nee. Eh weet je wat er in jouw contract staat over privacy?**Eh, nou, niet letterlijk, maar wel weet ik dat je tekent voor geheimhoudingsplicht zeg maar en dat je daar dus zorgvuldig mee om moet gaan. Dat weet ik. Verder kan ik me niet heugen dat ik ergens voor getekend heb.

**Oké. En eh is er een eh beroepscode waar je je aan houdt?**Nou, ik weet nog wel in de tijd van de maatschappelijk werkers dat in de beroepscode natuurlijk ook staat dat je een geheimhoudingsplicht hebt, dus ik weet wel dat de beroepscode bestaat. Ja, en eh ik denk wel dat ik me eraan houd behalve als ik met collega’s onderling ben zeg maar. Ik denk wel dat ik eh daar redelijk zorgvuldig mee omga.

**Oké, dus het komt er eigenlijk op neer dat als het gaat om privacy eh je eigenlijk altijd wel toestemming vraagt. Meestal is dat mondeling en dan maak je een aantekening in Gezin in Beeld. Eh soms geef je wel een login en soms niet. Meer omdat het nog niet in je systeem zit.**Ja nou ja, het komt dus zo, als ik het gelijk doe bij het aanmaken van een dossier zeg maar, eh ja, dan doe je het, maar als je al een paar weken onderweg bent dan denk je daar eigenlijk niet meer aan.

**Ja, nee, precies, en in hele ernstige situaties besluit je om toch te delen of te overleggen zonder dat de cliënt daar toestemming voor heeft gegeven.**Ja.

**Zijn er ook wel eens situaties waarin een cliënt niet weet dat je gaat delen?**Eh, nou ja, er zijn situaties geweest dat ik heb gezegd van ik maak me nu echt zorgen en ik ga dat delen. Dan vertel ik het wel, maar ik leg het neer als een feit. Niet als een discussie. Ik ga het dan gewoon doen, dus een cliënt weet dan wel dat ik het ga doen. Maar het kan ook wel eens voorkomen dat cliënten bijvoorbeeld heel achterdochtig zijn. Dat ik denk van nou, is misschien beter om niet te delen. Dat is ook voorgekomen.

**Ja, oké. Even kijken. Gegevens opvragen en verstrekken aan andere professionals doe je altijd met toestemming van de cliënt, eventueel als de cliënt erbij zit?**Ja. Ja sowieso probeer ik zo veel mogelijk werk te verzetten bij een cliënt zelf zeg maar. Dat scheelt mij natuurlijk ook, dus als er bij de huisarts bijvoorbeeld iets nodig is dan zeg ik van nou, zullen we dan gelijk maar even bellen. Voor zover mogelijk doen we het samen. Eh ja, als het een keertje niet zo uitkomt omdat de assistente de huisarts niet kan bereiken zeg maar, of pas weer na een bepaalde tijd, dan stel ik wel voor van ik wil wel even bellen op een later tijdstip als je dat goed vindt zeg maar.
**Ja. Dan weet de cliënt dat je later gaat bellen.**Ja. Als ik dat doe dan laat ik het ook altijd weten. Dan koppel ik het ook weer terug zeg maar. Daarin ben ik wel open.

**Oké, helder. Zijn er in het team eigenlijk afspraken gemaakt over privacy? Hier gewoon in dit team?**Nou, misschien wel, maar dat zou dan \*naam\* die je straks hiernaast spreekt wel weten. Die is er vanaf het begin in dit team. Ik ben er nu een half jaar en van het afgelopen half jaar kan ik me niet heugen dat we daar nou expliciet afspraken over gemaakt hebben. Maar goed, in de beginfase toen zij als team aan de slag gingen natuurlijk, hebben ze natuurlijk heel veel afspraken en dingen, over dingen nagedacht zeg maar, maar toen was ik er natuurlijk nog niet. Dus ik weet niet of ze dat eigenlijk eh. Het zegt ook wel iets dat als ze dat gedaan hebben dat ik dat niet weet zeg maar, maar eh. Ja.

**Ja. Want eh jij werkt hier dan nog niet zo lang. Eh merk je verschillen zeg maar vergeleken met Kwintes?**Nee. Nee want ook daar eh… nee.

**Nee, oké. Wat is jouw mening wat betreft de huidige werkwijze rondom privacy in het team?**Ja, ik ga er altijd vanuit dat iedereen daar zorgvuldig mee omgaat zeg maar en eh, ja ik heb ook wel het idee dat aardig zo gaat.

**Hm hm. Zijn er dingen die volgens jou beter kunnen of die al helemaal goed gaan?**Hm. Nou, we hebben het wel eens gehad over inderdaad, hè, want er staat in Gezin in Beeld, dan klik je aan van, je kunt namelijk niet een dossier aanmaken zonder dat je aanklikt van geeft de cliënt toestemming om een dossier te maken zeg maar. Als je ‘nee’ klikt dan kun je geen dossier aanmaken zeg maar, dus je moet ‘ja’ klikken. Dan kun je het dossier aanmaken. We hebben het er wel eens over gehad van ja, eigenlijk klik je ook zonder dat je het genoemd hebt, dat je een dossier aanmaakt, klik je ‘ja’, anders kun je geen dossier aanmaken. We hebben het er wel eens over gehad zo van ja, eigenlijk zal je dus altijd wanneer je een dossier aanmaakt, toestemming moeten vragen zeg maar. Anders ben je niet helemaal eerlijk. Ik denk dat de praktijk uitwijst dat het de ene keer wel en de andere keer niet wordt gedaan. Daar zou denk ik wel verbetering in kunnen zijn.

**Ja. Als zo’n cliënt nou zegt van ik wil niet dat er een dossier wordt aangemaakt en iemand die vinkt dus daadwerkelijk ‘nee’ aan en er kan geen dossier worden aangemaakt, hoe gaat dat dan verder?**Nou, iemand zei eerder al van ja, zou je dan niet gewoon ‘xxx’ kunnen invullen. Dat je voorstelt van zullen we u gewoon ‘xx’ noemen. Er moet uiteindelijk wel iets zijn. Eh, maar goed, dus dat zou een voorstel kunnen zijn. Dat je geheel anoniem een dossier maakt, zonder dat je gegevens noteert. Dus dat zou wel een optie kunnen zijn. Maar goed de ervaring is ook weer dat niemand dat tot nu toe had gehad zeg maar, dat iemand ‘nee’ zei. Maar goed, ook niet iedereen noemt het.

**Hm hm. Cliënten weten soms dus niet dat er een dossier wordt gemaakt.**Nee, dus ik denk dat de meeste mensen dat wel weten, maar er zijn natuurlijk ook mensen die niet heel veel verder nadenken dan wat ze tussen de middag gaan eten zeg maar. Die denken niet na over of het nou wel of niet gegevens zijn denk ik.

**Hm hm.**Ja en we hebben natuurlijk bij de inloop, daar hebben we het laatst ook over gehad, als mensen dan binnen komen lopen met een hulpvraag, dan hebben we een gastvrouw en die gastvrouw inventariseert dat. Nu hebben we een locatie waar ook koffie kan worden gedronken door mensen uit de wijk zeg maar, dan denk je soms ook van eh, het is een vrij openbare ruimte. Dat is natuurlijk ook niet heel eh voor de privacy niet heel erg veel beter.

**Want hoe zit dat precies dan? Hoe open is dat? Wat bedoel je daarmee?**Nou, dan heb je gewoon één ruimte en dan zit er een gastvrouw aan tafel en die zit er gewoon voor de gasten voor de inloop. Vier meter verderop zeg maar staan er stoelen en daar kunnen mensen gaan zitten en koffie drinken. Er zitten dan geen muren tussen ofzo of een deur. Het is een open ruimte. De bedoeling is eigenlijk dat cliënten een formulier invullen bij de gastvrouw zonder dat ze daar helemaal over vertellen, maar mensen zijn dan toch al vaak over een drempel van ik ga nu langs en die gaan dan helemaal los op de gastvrouw. Eh, terwijl er dan misschien vier meter verderop mensen uit de wijk koffie zitten te drinken.

**Ja.**Dat is natuurlijk eigenlijk omdat het ook heel wijkgericht is hier, zouden mensen elkaar ook gewoon kunnen kennen of tegenkomen en dat is dan wel een beetje… ja, zelf vind ik dat wel een beetje een lastig ding zeg maar.

**Ja.**Daar hebben we laatst ook wel over gehad. Toen werd er ook gezegd van ja, ze moeten eigenlijk gewoon alleen het formulier invullen. De werkelijkheid is natuurlijk wel dat mensen gewoon…

**Ja. Dat is inderdaad een beetje lastig.**Ja. Het is wel een keuze die ze zelf maken want ze kunnen natuurlijk ook in stilte het formulier invullen zeg maar. Maar goed, ja, het is wel een beetje dat ik denk van soms denken mensen daar ook niet helemaal over na of die gaan gewoon los omdat ze denken van nou hè er zit iemand. Dus ja, dat vind ik dan wel eens een beetje lastig, maar eh, ja.

**Misschien is het dan een idee dat de gastvrouw meteen duidelijk maakt van… zo meteen.**Ja, rustig, formulier invullen. Ja, precies. Of als het echt heel druk is ofzo of mensen gaan het toch doen dat je dan even in een afgesloten ruimte gaat zitten ofzo. Maar goed, dan kan de gastvrouw de rest weer niet in de gaten houden. Maar goed, daar heb je het dan wel eens over met elkaar van hoe doe je dat, wat is handig.

**Ja, precies. Want eh de gastvrouwen zijn vrijwilligers?**Ja.

**Zijn er verder nog andere vrijwilligers?**Ja, bij de papierwinkel zeg maar, maar niet op het moment dat er inloop is, maar de papierwinkel op donderdag werkt ook met vrijwilligers.

**Oké, want hoe gaat dat precies in z’n werk?**Eh ja, bij de papierwinkel kunnen mensen inlopen met een vraag over financiën, administratie of een brief die ze niet snappen of een formulier invullen… van dien aard. Dan moeten ze wachten tot ze aan de beurt zijn zeg maar. Dan komt er een vrijwilliger die met jou gaat zitten. Die vraagt waar iemand voor komt en die gaat iemand proberen te helpen zeg maar. Eh, ja, ik weet niet want we zijn nu verhuisd naar een nieuwe locatie, maar de vorige locatie was dat je in één ruimte zit zeg maar en dat je dan met de vrijwilliger de hulpvraag oppakt. Dan moet je wel heel erg je best doen wil je met je buren mee kunnen luisteren, maar ja. Ik denk niet dat mensen daar specifiek voor komen.

**Nee, precies.**Nee en dan eh, ja het wordt ook niet geregistreerd in een systeem ofzo.

**Nee, dus die mensen die komen daar met een vraag en nemen wat formulieren mee. Dan krijgen ze hulp en daarna gaan ze weer weg en er wordt niets van gegevens opgeschreven en geregistreerd.**Nee, het enige wat ze doen is turven zeg maar op een dag hoeveel er zijn gekomen en eh wat de aard van de vraag was zeg maar, dus dat wel. Ik merk wel dat collega’s, als ze bijvoorbeeld iemand voor de vijfde of zesde keer terug zien komen, dat ze dan wel eens gaan kijken van goh hè, wat maakt dat je hier zo vaak komt en is er niet structureel hulp nodig? Dus dat wordt dan gesignaleerd. Is dat zo, dan kan het een aanmelding worden voor ons. Het zijn meer de mensen die daar zitten die dat signaleren, maar er wordt niets neergezet met naam en toenaam, geboortedatum, adres.

**Nee.**Maar meer eh, hoeveel er zijn geweest. Meer om te tellen wat de aard van de problemen is.

**Ja. Ik heb bijvoorbeeld bij een ander team begrepen dat daar dan wel een formuliertje wordt ingevuld en dat dat toch ergens wordt opgeslagen, maar dat is hier dus helemaal niet zo?**Nou, er is wel een a4’tje, daarin staat volgens mij meer van de datum, de aard van het probleem, volgens mij wel afkomst en eh maar niet namen zeg maar, volgens mij.

**Nee, dus geen feitelijke gegevens over de cliënt zoals naam, adres…**Nee.

**Nee, oké. Helder. Eh, stel, ze zeggen bij de papierwinkel van nou, u komt wel erg vaak langs, wilt u misschien hulp van het sociaal team, eh hoe wordt dat dan doorverwezen? Hoe doen die vrijwilligers dat?**Nou, er zijn twee collega’s uit het team die daar op de achtergrond aanwezig zijn op het moment dat de papierwinkel er is. Je ziet vaak wel als er, als het iets ingewikkelder wordt, wat de vrijwilligers niet kunnen, dat zij degenen zijn die dat oppakken zeg maar. Zij zijn er om de vrijwilligers goed te begeleiden. Je ziet vaak dat zij degenen zijn die het oppakken. Eh en als er langere begeleiding nodig is eigenlijk ook dat zij vissen uit die vijver vissen.

**Ja, precies.**Soms komt het nog wel eens terug in onze teamvergadering van eh, soms zijn er wel eens mensen die daar de deur echt platlopen zeg maar. Dan komt het nog wel eens terug in de teamvergadering van hoe gaan we hier mee om en wie gaat het nu oppakken zeg maar.

**Ja, oké. Duidelijk. Even kijken. Het gaat dus volgens jou wel goed hier als het gaat om privacy alleen dan dat ene over het registreren, wel of geen dossier willen aanmaken, en dan was er nog één ding, klopt dat?**Ja, dat bij de inloop zeg maar, hoe de gastvrouwen de cliënten dan ontvangen.

**Oh ja, dat was het.**Ja, en natuurlijk niet iedereen is natuurlijk nog eh… ja, we zouden allemaal toegang aan onze cliënten moeten geven tot hun dossier, maar dat gebeurt nog niet in de helft van de gevallen zeg maar, dus dat zou aandacht vragen.

**Oké, dus dat zijn eigenlijk de drie dingen waarvan jij denkt van nou, misschien kan dat nog wat beter.**Ja. Ja.

**Oké. Zijn er verder nog bepaalde zaken die je zelf zou willen weten?**Nou ja, jij had het net over een wet over een eh, nou ik denk, nou dat weet ik niet. Het kan interessant zijn om dat gewoon te lezen of te weten zeg maar, maar eh, verder niet denk ik.

**Dus je zou meer willen weten over de achtergrond, wat nu precies de regels zijn enzo?**Ja. Ja. Ja, want bijvoorbeeld een protocol ofzo, dat kan wel heel handig zijn, richtlijnen, maar dat is natuurlijk nooit heel specifiek op een situatie waarin je dan soms zit. Soms ook maar een beetje aanvoelen en eh, eh nu zei iemand laatst van team jeugd van ja, en dat zijn dingen waar wij dan weer niet zo veel mee te maken hebben, met gezag, of je dan iets wel of niet moet zeggen, omdat je anders veroordeeld kan worden, dan denk ik wel als er zulk soort dingen zijn waarbij je echt als persoon in de problemen kan komen zeg maar, dan is het handig om dat te weten.

**Hm hm.**Anderzijds denk ik ja, je bent toch ook wel weer zo voorzichtig dat je niet in die situaties belandt ofzo. Maar goed.

**Hm hm. Heb je enig idee wat de gevolgen kunnen zijn van privacyschending?**Ja, je kan natuurlijk voor de rechter komen. Misschien, dat weet ik niet hoor, dat vul ik nu in, je mag misschien wel niet meer je beroep uitoefenen zeg maar.

**Hm hm.**Ik heb bij Kwintes ook wel, ik weet hoe dat er nu voor staat, met een cliënt, maar daar hadden we niet zo zeer met privacyschending te maken, maar meer dat ik nalatig zou geweest zijn zeg maar, maar goed toen was er wel vanuit Kwintes een protocol om aan te tonen van hoe wij met dat soort dingen omgingen en eh ja, dus daar maakten we ons ook niet zo druk om zeg maar.

**Nee, precies. Dan voel je je misschien ook wat zekerder ofzo als je weet dat de organisatie daar over na heeft gedacht.**Ja, dat de organisatie erachter staat en dat er wat op papier staat.

**Oké. Duidelijk. Ik denk dat ik al mijn vragen zo’n beetje heb gehad. Is er nog iets wat jij wil toevoegen?**Nou, nee. Nou ja, nee, ik zit even te denken… ik ben er ook maar mee gestopt om papieren in mijn tas mee te nemen. Ik weet eigenlijk niet of collega’s dat doen. Het is toch wel link.

**Hm hm.**Papieren in je tas… of soms hebben mensen hele persoonlijke brieven. Als ze je die dan meegeven dan moet je het even kopiëren. Aan het begin van mijn werk had ik soms hele kilo’s papier in mijn tas zitten zeg maar. Ben ik wel mee gestopt want eh, ja op een gegeven moment dacht ik ook van ja, ik sleep ermee en het is heel privacygevoelig. Het zit er toch in. Daar ben ik eigenlijk wel mee gestopt. Ik weet niet of andere collega’s het doen hoor, maar… en eh, ja.

**Hoe doe je dat nu dan?**Nou, dan zeg ik van dat kan niet hier blijven, je mag het zelf even kopiëren en afgeven of naar kantoor komen. Ja. We hebben hier ook geen fysieke dossiers. Dat is ook wel fijn. Je hoeft ook niet te zorgen dat er iets inkomt ofzo. Ja.

**Oké. Nou, helder allemaal. We gingen er op zich redelijk snel doorheen. Heel erg bedankt voor al je antwoorden.**Graag gedaan.

**Interview – Sociaal Werker 7

Er zijn verschillende signalen binnengekomen vanuit de verschillende teams in Gouda, dus eh vanuit de drie teams, dat de professionals eh soms niet helemaal zeker zijn van wat ze nu wel en niet mogen op het gebied van privacy…**Klopt. Die signalen kwamen uit onszelf, zeg jij.

**Ja, sommige medewerkers hebben aangegeven dat ze dus niet helemaal weten van ja, klopt dit wel wat we doen.**Ja.

**Dus eh vandaar dat ik dan dit onderzoek doe. Ik ga kijken hoe de medewerkers dan te werk gaan, waar ze tegenaan lopen, wat ze lastig vinden en wat ze graag zouden willen leren op het gebied van privacy.**Aha.

**En het uiteindelijke doel is dan eh ja, dat ik eh, met een beroepsproduct kom als in een handleiding of een reglement of iets dat eh het team dus kan gebruiken in de praktijk.**Aha. Met dat doel. Heel goed.

**Ja, dus dat ben ik nu aan het doen.**Ja. Ik had het anders bedacht, maar ik vind dit héél goed.

**Oké, dat is fijn om te horen.**Ja, zeker weten, want ja, natuurlijk als onderdeel van het sociaal team maak ik eh, ja, kan je van mij ook zo’n soort signaal gehoord hebben.

**Oké, nou goed om te horen. Zou je even kort kunnen vertellen wie je bent en van welke organisatie je eh bent.**Nou, mijn naam is dus \*naam\* eh ik eh, wat wil je weten… oh, ik kom van Kwadraad. Ik ben werknemer van Kwadraad eh en ik werk sinds twee jaar hier in Gouda, dus voor het eerst in Gouda zelf. Wat wil je nog meer weten?

**Dit is prima hoor. Gewoon even een algemeen dingetje.**Ja. Ja.

**Wat betekent privacy voor jou in een sociaal team?**In het sociaal team? Privacy. Eh, dat eh, hoe zeg je dat, dat de mensen die een beroep op je doen, hier in het sociaal team, dat hun privacy gewaarborgd blijft. Dat zeg maar de vertrouwelijkheden eh die zij ons toevertrouwen niet op straat komen te liggen. Op straat.

**Ja en eh wat vind jij daar belangrijk aan?**Eh, dat eh met behoud van privacy gevoeligheden, maar ik moet er natuurlijk zo nog op terugkomen, dat voel ik al aankomen, dat eh hulpverleners dus eh, de samenwerking met hulpverleners… eh wat was je vraag? Wat je daar belangrijk aan vindt?

**Ja.**Dat hulpverleners, ik zal niet zo moeilijk doen, gewoon plat, dat hulpverleners met elkaar kunnen samenwerken, van gedachten kunnen wisselen en eh om uiteindelijk resultaat te krijgen bij eh met betrekking tot veranderingen binnen het systeem.

**Oké, dus het gaat erom dat je vindt dat mensen in vertrouwen hun verhaal moeten kunnen vertellen en dat het vanuit het team vervolgens mogelijk is om te kunnen samenwerken zonder die privacy van de cliënt te schenden?**Nou, niet alleen in, niet alleen in het team, maar in een samenwerkingsverband met andere organisaties.

**Ja, precies.**Maar dat is wel heel iets anders in de uitvoering.

**Ja, dat klopt. Dus dan komt het gewoon neer op een goede balans tussen privacy en samenwerking?**Ja.

**Ja. Oké. Ik hoorde jou net zeggen… iets over de privacy waarborgen. Op welke manier probeer jij dat te doen?**Eh dat is voornamelijk eh, dat is voornamelijk via eh via eh de communicatie, via de communicatie met de cliënt. Verbaal, maar ook, ja maar natuurlijk ook eh in eh, natuurlijk ook in rapportages die je schrijft naar andere instanties over de cliënt.

**Ja, en wat bedoel je dan met de communicatie met de cliënt?**Dat je, dat je zo veel mogelijk eigenlijk en met de cliënt samen over haar of zijn situatie praat met andere instanties waar zij zelf bij zijn.

**Dus veel openheid zodat de cliënt weet wat je aan het doen bent?**Ja. Ja, ja. Ja.

**En even kijken. Rapportages naar anderen?**Rapportages bedoel ik mee dat je eh, dat je mailt en soms zeg maar eh, ja hoe zeg je dat, mailt of stukken of documenten schrijft in het belang van cliënten, of naar de gemeente of naar een instantie om iets gedaan te krijgen. Eh, dat je daarin ook helder formuleert, zakelijk, zonder, ja allerlei privacymeningen of ideeën van de cliënt daarin meeneemt.

**Dus alleen de kern. Alleen dat wat nodig is?**Ja.

**Precies. Oké. Duidelijk. Dan ga ik nu een paar vragen stellen die betrekking hebben op de kennis van wet- en regelgeving omtrent privacy. Het gaat niet om goed of fout, maar ik ben gewoon benieuwd naar wat je weet.

Eh even kijken. Welke van toepassing zijnde wetten ken je als het gaat om privacy?**Ik kan ze niet per artikel noemen.

**Nee, dat hoeft ook niet. Wat is het eerste dat er in je opkomt?**Ja… ja. Ik weet die niet uit mijn hoofd. Ik weet dat er regelgeving is met betrekking tot eh bijvoorbeeld zestienjarigen, eh…

**En wat is die regel, waar je aan denkt?**Hoe was dat ook alweer… Eh dat je, ik kan het niet zo even spuien eh, dat je over een zestienjarige, dat je geen toestemming, dat je toestemming van de zestienjarige moet hebben om überhaupt met andere hulpverleners te praten, maar sowieso ook van zijn ouders, van de cliënt z’n ouders. Dat je niet over een zestienjarige, zonder, dat je zomaar zonder toestemming van de zestienjarige kan overleggen.

**Dat je dus zowel toestemming van de ouders als van de minderjarige zelf nodig hebt?**Ja. Ja. Ja.

**Oké. Zijn er nog andere regels die je kunt bedenken?**Haha.

**Het hoeft niet ingewikkeld te zijn. Ik ben gewoon even benieuwd haha.**Ja, kijk officieel, ik kan dat artikel niet noemen, maar eh officieel mag je niet eens via het gewone mailverkeer vertrouwelijkheden schrijven. Officieel. Weet ik. En eh, voor jou doet het er niet zo toe ofzo, maar ik weet nog wel in december dat dat was, nou misschien wel, heeft de GGD zo’n systeem eh, zo’n systeem eh, zo’n systeem, eh hoe noem je dat nou, zo’n systeem, een mailsysteem in elkaar gezet.

**Oh, het versleuteld mailen denk ik?**Versleuteld mailen ja, ik kon even niet op het woord komen. Van die versleutelde berichten vanwege de privacy van cliënten. Nou, het is een beetje lastig, maar feitelijk vind ik dat wel heel oké. Feitelijk.

**Oké, want maken jullie daar gebruik van?**Ja. Want het gaat toch over vertrouwelijkheden van je cliënten en dat is niet eens een verschil met de vertrouwelijkheden die je gewoon normaal allemaal op de mail gooit naar andere instanties.

**Want jullie maken daar gebruik van… en in welke situaties?**Ja, wij maken daar gebruik van bij het sociaal team in het geval van huisverboden in samenwerking met de GGD.

**Oké, dus niet onderling en nog met andere instanties?**Ja, daar zitten andere instanties ook nog bij omdat het een samenwerkingsverband is. Weet je daar iets van of helemaal niets, want dan kan ik daar rekening mee houden.

**Nou ja, ik weet wel dat er samenwerkingsverbanden zijn, maar als je het even zou kunnen toelichten dan eh…**Tuurlijk. Nou ja, in geval van een huisverbod, dat is een gemeentelijk convenant en daarin werk je samen met Zorg en Overlast, de GGD, de Reclassering, nou eh even zo die instellingen. Eh en in dat verband werk je samen en in dat verband heb je dus altijd versleutelde berichten. Je kan dus nooit, dat mag niet, je kan niet zomaar zonder dat versleutelde bericht iets sturen naar je ketenpartner. Zeg ik dat goed?

**Ja, het is helder inderdaad. Dus eh, maar dat is dan echt in het kader van een huisverbod.**Ja.

**Maar stel, dat is niet aan de orde en het gaat om een andere situatie, wordt er dan ook gebruik gemaakt van versleuteld mailen of is dat alleen in geval van een huisverbod?**Nee. Naar mijn weten niet want dat doet ook niet jeugdbescherming, in mijn ervaring hè. Niemand doet dat verder, ook niet jeugdbescherming, ook niet de gemeente. Alleen maar in dat samenwerkingsverband.

**Helder. Weet je ook of er een privacyreglement is bij het sociaal team?**Weet niet… dat zal wel ergens zitten. Het zal wel ergens opgeslagen zijn.

**Maar die heb je nog nooit gelezen, nog nooit gezien?**Jawel, ik zal er wel eens gebruik van hebben gemaakt als je specifiek in zo’n situatie zit waarin je het eh moet weten. Dan zoek ik dat wel op.

**Want dat reglement is er dan van het sociaal team of vanuit Kwadraad?**Dat is een goede vraag. Dat weet ik niet. Dat weet ik niet.

**Heb je enig idee wat er in zo’n reglement staat? Weet je dat nog?**Ik denk niet echt exact.

**Oké, prima. Dan ga ik nu weer door naar het volgende. Eh want wat kunnen volgens jou de gevolgen zijn van privacyschending?**Nou eh, dan hebben we een rechtszaak.

**Ja, en kun je dat toelichten?**Eh als cliënten ervaren of het idee hebben dat je hun privacy schendt eh kunnen zij, kunnen zij daar een eh klacht over indienen. Sowieso bij je organisatie, maar eh, en dat kan leiden tot eh juridische rechtszaken. Ja, dat weet ik wel.

**Oké.**Ja. Dat moet je nooit hebben.

**Nee. Dat is niet fijn, nee.

En eh is dat in de praktijk wel eens gebeurd?**In mijn praktijk eh niet. Eh, nee, gelukkig. Eh, ik heb wel een paar, maar dat was bij een andere baan, is het wel gekomen tot een klacht van een cliënt.

**En kwam dat dan door…**Ja, dat ging over privacy… of nu ik er even over nadenk, of dat nou specifiek was over privacy of over het niet goed handelen. Oh nee, dat was niet in het kader van, het was niet in het kader van privacy. Dat was in het kader van het oneens zijn met mijn handelen wat leidde tot een klacht waarbij de klacht alleen bij de leidinggevende terechtkwam en verder zijn daar gesprekken over gevoerd dus het is niet tot een zaak gekomen.

**Oké. En eh even kijken, in hoeverre houd je in je werkwijze rekening met de mogelijke gevolgen?**Ja. Daar houd ik wel rekening mee.

En dan ga jij vragen hoe.

**Ja, klopt.**Ja toch?

**Ja.**Eh, ja, dat maakt wel echt, nou, ik probeerde het al voor mezelf te verwoorden, ja… de praktijk is weerbarstig hoor. Ik weet dat ik eh er altijd rekening mee houd. Eh en hoe, door zorgvuldig af te wegen wat een cliënt tegen mij in vertrouwen zegt en wat relevant is om te delen met anderen.

**Oké. Heb je een praktijkvoorbeeld waarin je zo’n afweging moest maken?**Man. Ja. Nou, daar heb je best wel veel mee te maken. Eh, goh, ik ben nu bezig met een cliënt. Even kijken hoe ik dat kort tegen jou kan zeggen. Die is eh beperkt, dus eh, wat heet het, eh, die is verstandelijk beperkt en daar is sprake van een verstandelijke beperking en psychiatrische problematiek waarbij ernstige trauma’s opgelopen, waarbij aan de orde is dat mevrouw eigenlijk niemand vertrouwt.

**Hm hm.**Maar ook uitspeelt. Dus onderling hulpverleners uitspelen.

**Oké.**En eh daar raakt het, daar raakt wel de privacykant, want op het moment dat ik zeg maar wat zij mij vertelt en weggeeft of deelt met anderen eh in haar beleving, in haar beleving hè, dat is niet reëel, maar in haar beleving eh ben ik niet eerlijk en ben ik een leugenaar omdat ik haar privacy weggeef.

**Ja.**Dat is haar, dat is haar, even kijken, dat is haar beleving, maar het is in mijn optiek niet realistisch.  **Eh want even kijken hoor, dus als ik het goed begrijp…**Even een voorbeeld hoor, even een voorbeeld hoor geef ik daarvan, even een praktisch voorbeeld. Eh een betrouwbaar persoon voor mij en zou dat ook voor haar moeten zijn, heeft haar financieel, eh, eh zegt tegen mij, voor mij is die ook betrouwbaar hè, moet ik er even bij zeggen, geeft die cliënt vijftig euro omdat ze daar om gevraagd heeft omdat ze een financieel probleem heeft en tegen mij eh omdat ik het er pas nog uitvoerig over heb gehad met mevrouw. Ik zeg tegen haar, heel direct ‘Is dat zo, is het niet, doe je niet meer dezelfde fout maken als wat je mij een maand geleden vertelde, dat je tweehonderdvijftig euro van de bank had opgehaald en het in je zakken had gestopt en iemand dat toen zag en dat je toen werd bestolen?’ en dat zij dan zegt ‘Nee, dat doe ik echt niet. Ik heb alles op orde want ik neem maar zo en zo veel op en blablabla, dus het is echt onder controle’. Drie dagen later hoor ik haar eh, iemand eh een betrouwbaar persoon voor mij he, zeggen van ‘Nee hoor, ze heeft eh eh, ze heeft alles opgemaakt. Ze heeft niks meer en ze heeft mij om vijftig euro gevraagd en ik heb haar die ook gegeven’, maar in mijn volgende gesprek met haar, met cliënt, kan ik never nooit zeggen dat ik weet dat zij dat, die vijftig euro heeft gekregen want dat, als ik die informatie weggeef eh, mevrouw mij niet meer vertrouwt, maar ook de andere persoon die haar dat geld heeft gegeven.

**Nee, want dan weet ze dat er over haar wordt gepraat.**Ja, en, en, en, zij zegt, zij roept heel vaak als ze boos is dat ze geen toestemming geeft aan mij of wie dan ook om over haar te praten.

**Hm hm.**En een, en een toestemmingsformulier, weet je wel, in het begin, dat wij wel vaak doen, dat toestemmingsformulier, dat we onderling mogen eh, mogen eh, mogen eh overleggen, dat wil zij niet tekenen. Nooit.

**Nee. Hoe ga je daar dan vervolgens mee om, als iemand zo eh ja…**Wat zeg jij? Wat vroeg je?

**Hoe ga je daar dan vervolgens mee om als iemand eigenlijk zo eh ja, lastig is met privacy?**Ja, eh, eh, eh, op je tenen. Op je tenen en afwegen. Elke keer weer afwegen. Heel bewust moet ik tegen die andere persoon zeggen dát. Zo. Is dat relevant? Wat levert dat op?

**Hm hm.**Weet je, is het in het voordeel van de cliënt of is dat alleen maar om een beetje te blaten van ja, weet je wat ze ook deed en dit en dat en nou blablabla. Dat dus niet.

**Nee, precies.**Alleen maar als het in het belang van de cliënt is en als het eh als het ertoe doet.

**Dus in dit geval vond jij het in het belang van de cliënt om met een ander te praten en erachter te komen dat ze eigenlijk helemaal niet goed omging met haar geld.**En vervolgens… en in deze kwestie eh zou ik, is de volgende stap naar een andere hulpverleningsinstantie waarmee ik werk, zeg van luister, we moeten in het vervolg, we moeten daar rekening mee houden en eh in dit stadium moeten we erover nadenken of ze toch niet of we haar toch niet kunnen bewegen om eh om eh hulp te aanvaarden bij financiën.

**Hm hm.**Weet je, dat, nou voorlopig is dat nog eh koffiedik kijken en eh alleen maar hopen dat je dat kan, hopen dat je dat kan organiseren.

**Ja, dus dan moet er nog meer gebeuren?**Ja.

**Ja. Precies.**Is dat concreet genoeg?

**Ja. Ja. Ik zal even kijken of ik het goed heb begrepen. Jij probeert dus een afweging te maken van wat is er in het belang van de cliënt en wat niet en zolang het in het belang van de cliënt is eh ga jij er toch over praten en mocht het nodig zijn dan schakel je toch ook andere hulpverleners in zonder dat de cliënt dat dan weet?**Ja. Ja.

**Oké. Helder. Eh…**Maar dat is wel, maar dat is wel eh, maar ik weet, als ik dat aan jou mag toevoegen, nu ik het jou zo terug hoor zeggen. Ik weet zelf dat het een heel grijs gebied is want vervolgens zegt eh, ik weet uit ervaring dat een andere organisatie niet met mij van gedachten wil wisselen omdat die vindt dat het in het belang van de cliënt niet noodzakelijk is om met mij te overleggen.

**Ja, dus het is heel subjectief inderdaad hoe mensen daarover denken.**Ja. Ja.

**Iedereen interpreteert dat weer anders.**Ja. Daarom zeg ik, dat is een grijs gebied, dus ja, jij weet wat ik bedoel. Als het in belang is omdat ik voor mijn organisatie sta zeg maar, maar zoals jij al zegt iemand anders kan, een andere organisatie kan dat heel anders interpreteren.

**Ja, klopt. Dat is het lastige aan privacywetgeving. Het is heel open geformuleerd, dat iedereen zijn eigen invulling eraan kan geven.**Ja.

**Ja.

Oké. Dit is helder. Even kijken hoor. Als jij een cliënt hebt bij het sociaal team, informeer je die cliënt dan over wat er met zijn privacy gebeurt?**Eh ja, maar ik denk uiteindelijk onvoldoende. Van mezelf he omdat eh ik leg cliënt uit dat wij eh, dat wij een registratiesysteem hebben en dat ik dus, en dat ik dus ieder gesprek eh of alles wat er gebeurt, dat ik daar een verslag van maak en dat zij daar uiteindelijk zelf ook inzage in hebben, officieel, maar tot nu toe, ik schaam me wel, heb ik nog nooit iemand eh eh toestemming gegeven om eh erin mee te kijken.

**Eh oh ja, want die mogelijkheid is er, toch?**Ja, maar dat is een soort technisch, daar moet je iets regelen en ik geloof dat niemand, misschien één of twee personen in het team het doen, maar verder ook niet.

**Oké en wat is de reden dat je dat niet doet?**Eh, omdat ik dat lastig vind. Daar komt het wel op neer. Nee, ja het komt er wel op neer hoor. Ik neem het me steeds voor eh en eh ja, halverwege dat traject dat je aan het registreren bent in GIB, jij weet welk systeem wij, weet jij dat?

**Ja, ik heb er zelf tijdens mijn stage ook even mee gewerkt.**Oh, oké. Eh dan realiseer je je toch vaak dat eh dat je soms ook, of misschien wel vaak eigenlijk, subjectief registreert.

**Hm hm.**En eh, eh in een een gesprek en als een cliënt daarin mee zou kijken dan zou je heel anders, dan zou je toch anders moeten schrijven.

**Ja, precies.**Dan zeg je bijvoorbeeld ‘Ontzettend conflict gehad over…’.

**Hm hm.**Mevrouw vindt dit en dit en dat eh en dan zeg je maar dat klopt niet want.

**Hm hm.**Ja, weet je, dat is natuurlijk toch subjectief.

**Ja, dus als een cliënt dat dan zou lezen, dan krijg je daar weer een conflict over.**Ja, en dan heb je nog in GIB, heb je nog die subding met veiligheid, dat je daar die dingen in kwijt kan, maar ja, ik denk dat als een cliënt dat vraagt, die heeft daar recht op hè. Feitelijk weet ik dat een cliënt daar recht op heeft, dat je dus alles gaat, dat je dat hele dossier moet kunnen uitprinten of sowieso inzage in hebt en als je dat niet, als je dat al te subjectief weergeeft dan heb je dus echt een probleem. Dat weet ik.

**Ja, dus hoe probeer jij nu te formuleren dan in het registratiesysteem?**Ja, zo veel mogelijk zakelijk te houden en eh, en eh oordelen zeg maar, eh oordelen, eh, eh, echt oordelen zo min, zo min mogelijk toch. Alleen als het relevant is.

**Ja. Dus je probeert, ook al kan de cliënt bij jou niet meekijken, toch zo objectief mogelijk te formuleren?**Ja. Ja.

En vooral, en dat is, en voor nu hè, want het is goed dat jij daar onderzoek over doet want wij werken natuurlijk ook samen met Jeugd en officieel moeten die dossiers ook gelinkt worden, dus dan moet je daar nog veel meer goed op je woorden letten. In het geval van een vechtscheiding bijvoorbeeld, door middel van een rapportage die inzichtelijk is voor de een of de ander of voor alle twee, dat je daar natuurlijk ook weer verwarring kan scheppen. Niet alleen verwarring, maar ook privacyschending.

**Ja. Waar moet ik dan precies aan denken?**Eh…

**In bijvoorbeeld zo’n scheidingszaak?**Nou ja, bijvoorbeeld in het geval van mishandeling. Als eh bijvoorbeeld de vrouw zegt eh, eh, eh als de vrouw zegt eh ‘Hij heeft mij geslagen’ en de man zegt ‘Ik sla haar nooit’ en die blijft dat zeggen terwijl de vrouw zegt dat ze wel geslagen wordt… eh, wat was je vraag?

**Nou, je had het over echtscheidingen en dat het nog wel eens lastig kan zijn met de privacy. Ik vroeg me af wat ik me daar precies bij voor moet stellen in een concrete situatie.**Nou ja, zij hebben, kijk, zij hebben, als je het goed doet heb je twee gescheiden dossiers dan, maar daarin eh, hoe moet je dat nu uitleggen, ik zit even na te denken.

**Ja, dat is goed.**Om het concreet te maken.

Als je bijvoorbeeld in eh, bij de man zou zetten van ‘Hij ontkent het, maar ik denk dat het wel zeker wel zo is want hij is, hij toont agressief gedrag ook hier in mijn bezoekuur, in mijn gesprekken’ ik geloof dat je dan al min of meer zuur bent omdat je dat niet zo feitelijk mag zeggen.

**Ja, precies. Ben je dan bang dat die cliënt dat dan toch ooit leest ofzo?**In dit systeem wel, ja, als je toestemming geeft.

**Om erin te kijken?**Ja. Ja.

**Ja, want eh stel…**Alleen eh in dat geval, in dat geval als het zijn dossier is, dan heeft zijn vrouw, of ze nou gescheiden zijn of niet gescheiden, heeft daar geen inzage in, maar als het, maar als het een, maar en, als het een dossier is van een kind, dan hebben beide ouders daar wel inzage in en dan kan je jezelf daar natuurlijk flink mee snijden.

**Ja, want werken jullie ook met dossiers van kinderen? Want jullie zijn in principe voor de volwassenen toch?**Ja, eh, ja dat is eh, dat hebben wij nog steeds niet echt heel goed geregeld. Hoe wij dat nu doen is dat wij het dossier van de volwassenen hebben en eh Jeugd voor de kinderen en geef je elkaar, hoe zeg je dat, onderling, weet je dat helemaal niet of eh, moet ik dat uitleggen? Weet jij zelf hoe dat gaat? Of wil je iets van mij horen?

**Je kan mensen autoriseren toch?**Ja, precies.

**Ja. Hm hm. Ja.**Ja.

**Dus op het moment dat er een kind bij is dan eh, en er zijn ook problemen met de ouders, dan werken het Sociaal Team Jeugd en het Sociaal Team Volwassenen met elkaar samen in één dossier? Begrijp ik dat goed?**Ja, nou ja. In één dossier, dat het dan officieel wel één dossier, maar ik registreer mijn handelen in het dossier van de volwassenen en ik heb toestemming om in het dossier van de kinderen te kijken en andersom, maar in de praktijk doe je dat niet zo heel erg veel.

**Nee, maar het probleem dat er kan ontstaan is dat als eh één van de ouders inzage wil, dat die ene ouder ook gelijk kan zien wat de andere ouder wellicht allemaal heeft gezegd of wat er met hem is besproken omdat het in één dossier staat?**Ja. Ja, of je moet… of je moet daarin alweer eh, eh, eh, eh, aparte dossiers maken, dus van meneer en van mevrouw, maar vaak is dat een persoonlijke keuze van de werker.

**Ja, oké, dus dat verschilt nog wel eens of dat wordt gedaan.**Ja en hoe dat officieel zit met inzage… *don’t ask me.***Dat kan ik even uitzoeken.

Oké. Dit is ook helder. Dan wil ik nu vragen stellen over toestemming.

Vraag jij je cliënten toestemming voor de verwerking van hun gegevens? Daarmee bedoel ik voor het registreren, voor het delen met anderen, voor het opvragen van de gegevens…**Ja, soms, soms gebruik ik zo’n toestemmingsformulier. Dat is alweer een tijd geleden, dus misschien moet ik dat wel weer meer gaan gebruiken, maar dat toestemmingsformulier gebruik ik dan op het moment dat ik in het begin vermoed dat er problemen komen plat gezegd. Dan denk ik oh wacht even, wacht even. Ja, bijvoorbeeld als cliënten beginnen door te zeggen van ‘Ik wil niet dat u contact opneemt met de school van mijn kinderen’ dan denk ik nou, dan gaan we maar even beginnen met een toestemmingsformulier want dan eh, dat is slimmer, en eh, en eh, dan ben ik meer gedekt, dus dan doe ik dat wel. Feitelijk denk ik wel, ik denk wel vaak, misschien moet ik dat ook wel standaard gaan doen.

**Ja, en wat, en wat staat er op zo’n toestemmingsformulier?**Hierbij geeft ondergetekende toestemming bladiebladiebla om met die en die persoon en eh om met toestemming om met die en die persoon eh, eh, eh informatie te delen.

**Oké en eh wordt de cliënt dan ook uitgelegd waarom het nodig is om met die persoon die informatie te delen?**Ja, ja. Ja. Tuurlijk.

**Ja. Oké.**Op het moment dat je zo’n toestemmingsformulier gebruikt dan moet je dat wel uitleggen. Anders tekenen mensen, anders tekenen mensen het sowieso niet en ten tweede heb je dan al een dik probleem om te starten. Beetje pragmatisch is dat hoor.

**Ja, precies. Dus je doet het soms schriftelijk en vraag je ook wel eens mondeling toestemming?**Ja. Ja, maar, ja, ja. Dat kan, maar soms, ja, dat kan, maar dat is niet altijd handig.

**Dus eh als je gegevens of iets wil opvragen bij iemand anders of je wil even wat delen en eh, doe je dat dan ook wel eens zonder toestemming?**Dat is een gewetensvraag. Haha.

**Haha. Het is allemaal vertrouwelijk hoor.**Stel je vraag nog eens. Stel je vraag nog eens.

**Of je ook wel eens zonder toestemming gegevens deelt of opvraagt bij anderen?**Zonder dat ik het eerst vraag?

**Ja.**Ja. Ja. Ja, maak ik wel eens. Ja hoor, maak ik wel eens.

**Oké en eh, ben je daardoor wel eens tegen een probleem aangelopen met een cliënt?**Officieel niet. Officieel niet. Nou, wat ik daarstraks vertelde. Nee, nee. Nou ja, het leidt soms wel tot discussie.

**Oké en wat is de reden dat je toch zonder toestemming deelt? Is dat als je die afweging moet maken, waar je het net over had?**Eh even kijken hoor. Zonder dat je uitdrukkelijk om toestemming hebt gevraagd, gaat het dan om hè?

**Ja.**Kijk. Ik moet even kijken. Ik moet even nadenken. Kijk, ik ben altijd in mijn persoonlijke werkwijze, ben ik altijd eh open, kan ik van mezelf zeggen en ik zeg, ik begin echt heel vaak mijn trajecten met ik ga niet achter je rug om met anderen praten want dat vind ik oneerlijk. Dat is mijn, dat zit in mijn systeem. Ik ga niet achter jouw rug om met anderen praten, maar, zeg ik er altijd bij, op het moment dat je veiligheid of de veiligheid van de kinderen eh niet oké is en jij mij geen toestemming geeft om met anderen te overleggen, ja, dan doe ik dat wel eens.

**Dan wel. Oké, maar dat is dan een eh, in een specifiek geval, dus als het ook echt nodig is volgens jou, maar deel je wel eens gegevens zonder toestemming van de cliënt als het níét om zo’n geval gaat? Dus dat de cliënt jou gewoon iets heeft verteld en dat je dat aan een andere hulpverlener vertelt ook al is het niet een eh gevaarlijke situatie ofzo. Snap je wat ik bedoel?**Nee, stel je vraag nog eens? Of je wel eens privédingen aan je collega’s vertelt van een cliënt?

**Nou, ik hoorde jou net zeggen van als ik het een ernstige situatie vind, dan deel ik gegevens wel ook al heb ik die toestemming niet.**Ja. Ja.

**Maar deel je ook wel eens gegevens zonder toestemming in een situatie die níét ernstig is?**
Oh ja, dat zal ik heus wel doen. Ja, dan steek ik me eigen hand… eh ja, denk ik wel. Ja.

**Oké. Ja. Prima.

Even kijken, tijdens cliëntbesprekingen, welke gegevens deel je dan?**Tijdens?

**Tijdens cliëntbesprekingen.**Cliëntbesprekingen. Eh, wat relevant is. Als het relevant is.

**Oké. Vertel je het verhaal dan anoniem of eh worden ook de naam en adresgegevens van de cliënt genoemd?**Dat is bij ons wel redelijk bekend hè. Als je met, eh ik bedoel binnen het sociaal team is dat allemaal bekend.

**Oké want hoe gaat zoiets dan, voordat er een cliëntbespreking is? Ik neem aan dat er dan aanmeldingen zijn binnengekomen?**Ja.

**Want hoe gaat dat?**Eh ja aanmeldingen komen binnen via verschillende kanalen eh en die komen op een lijst. De aanmeldingen die wij bespreken in het team, wie welke cliënt gaat nemen en je deelt dan eh op het moment eh, degene die de aanmelding binnen heeft gekregen, deelt informatie die die weet.

**Ja.**Wat relevant is en zo kort mogelijk.

**Ja. Oké, dus tijdens die besprekingen wordt binnen het team alles van die cliënten besproken?**Nou, alles… wat relevant is.

**Ja, het relevante dan, maar dus ook de naam en het adres.**Tuurlijk. Die delen we sowieso al digitaal want dat staat ook allemaal binnen eh ons netwerk.

**Ja. Helder.

Ik ben eigenlijk nog even benieuwd naar wat jouw mening is over de huidige werkwijze in het team als het gaat om privacy dan.**Eh, dat hebben wij nog niet optimaal geregeld. Eigenlijk vind ik als, nou ja, we zijn nu twee jaar bezig en, we moeten het allemaal een beetje zelf uitvinden van wat werkt en niet werkt, maar wat betreft die privacy denk ik van dat wij dat gewoon beter en officieel moeten regelen en echt, en dan echt officieel, eh en dat je dus ook standaard mensen toegang geeft, dus de cliënten toegang geeft tot eh je dossier.

**Eh, dus jij vindt dat dat standaard zo moet zijn.**
Ja. Ja.

Ja, wij hebben hier natuurlijk ook, heb ik al met jou besproken, en dan vind ik eigenlijk ook dat ik me nog meer moet gaan toeleggen op de manier waarop ik registreer.

**Oké, dus even kijken hoor. Dus wat er volgens jou…**Dus minder subjectief.

**Oké, dus je vindt dat er dus regels moeten komen en dat die officieel moeten worden vastgelegd. Begrijp ik dat goed? Dus dat iedereen zich aan dezelfde regels dient te houden?**Ja, kijk, ja wat ik net al, waar jij mij naar vraagt, die privacyreglementen, dat ik dat ook meteen kan opnoemen. Eigenlijk vind ik dat ook wel dat je dat als professional moet doen. Ik zei ook al dat ik me schaam, maar dat ik me, dat ik dat wel meteen aan jou kan antwoorden en ook kan laten zien welk reglement wij gebruiken en wat daarin staat. Dat vind ik wel.

**Ja, precies, dus dat je je als organisatie en als professional ook moet kunnen verantwoorden op een goede manier, dus dat het ook professioneel overkomt.**Nou ja, niet zo zeer zoals het overkomt, maar gewoon zoals het is.

**Hm hm.**En wat ik daar nog meer van vindt is dat eh, eh, dat wij, eh er zijn van die thema’s die eh van de praktijk, die veel terugkomen, die wij ook, waar wij meer tijd aan zouden moeten besteden om daarover met elkaar van gedachten te wisselen over hoe je dat dan doet en één van die thema’s zou inderdaad kunnen zijn privacy.

**Ja.**Want ik gaf jou net het voorbeeld van die vrouw, van die vrouw eh van die vrouw, die overigens het hele afgelopen uur dat ik met jou aan het praten ben, ik die de hele tijd weg zit te drukken omdat ze me belt. Nu weer. Ga weg. Haha.

**Vasthoudend, haha.**Eh, ja dat je daar veel meer toch een soort in het verband en in de optiek en volgens de visie van het sociaal werk binnen het sociaal team, dat je daar aan dat soort thema’s ook meer aandacht aan zou moeten besteden, om te kijken naar hoe je dat nou ook in de praktijk doet.

**Ja. Precies. Oké, dus wat jij op dit moment vindt is dat het eh, dat er nog te weinig is geregeld, er is bijvoorbeeld geen privacyreglement ofzo dat voor het hele sociaal team geldt, eh je zou het fijn vinden als cliënten gewoon standaard een dossier kunnen inzien en eh dat er zo veel mogelijk objectief wordt geregistreerd en eh even kijken, wat was er nou nog meer…**De toestemming. Dat eh je eigenlijk eh standaard die toestemmingsformulieren moet laten tekenen en opslaan binnen het systeem.

**Ja, precies en dan verder nog dat er sowieso gewoon meer aandacht aan privacy wordt besteed?**Ja. Ja. In de praktijk hè. We kunnen wel zeggen van ja, hebben een reglement, maar in de praktijk weet ik wel dat je daar, dat dat niet alles zegt.

**Nee, maar dat mensen dus wel bewuster bezig zijn met die privacy. Bedoel je dat?**Ja.

**Oké, en wat zou jij zelf nog graag willen weten op het gebied van privacy en waarom?**Oh eh, misschien moet je het privacyreglement dat we hanteren bij Kwadraad, omdat ik een medewerker ben van Kwadraad, dat je dat op mijn pols moet tatoeëren, dat ik dat weet. Haha.

**Haha. Oké, je zou dus graag de inhoud daarvan willen weten.**Ja, heel modern. Dan heb ik hem altijd bij me. Nee hoor, ja goed. Aan de ene kant kan ik erom lachen en aan de andere kant ben ik ook, is het ook wel serieus, dat jij mij daarover interviewt en dat ik mij daarover moet schamen omdat ik die exacte kennis niet heb, ja dan moet ik daar dus ook wel wat aan doen.

**En eh want eh wat zou je daarvoor dan nodig hebben?**Eh, ja hoe moet je dat uitleggen. Ja, dat ik gewoon weet dat dat bestaat en waar ik het kan vinden en dat ik zo ongeveer een beetje kan oplepelen wat daar precies in staat.

**Ja, oké, dus dat er een reglement komt dat jij zelf kan raadplegen?**Ja. Ja.

**Oké. Duidelijk.

Dan eh ja, was dat het eigenlijk wel. Ik heb veel informatie gekregen van je. Is er nog iets wat je wilt zeggen? Een laatste opmerking?**Nee, ik geloof het niet.

**Nee.**Ja, alleen de vraag is het voor jou relevante informatie?

**Ja. Ja, zeker. Het is heel relevant om te weten wat iedereen nou precies doet en eh op basis waarvan ze bijvoorbeeld denken dat ze informatie mogen verstrekken of registreren. Ik ga na alle interviews nog even verder onderzoeken wat er nou precies in de praktijk wel en niet mag en dan ga ik dus iets opstellen wat helemaal afgestemd is op de onzekerheden en vragen van professionals.**Kijk, en dat vind ik hartstikke fijn.

**Oké, ik vind het heel fijn om dat te horen. Dan weet ik dat ik iets relevants aan het doen ben.**Ja, zeker. Nou, en iets praktisch wat je ook in de praktijk ook gewoon kan gebruiken.

Nou, dan heb ik er niets aan toe te voegen dan behalve dat het twaalf uur negenenvijftig is, dat we precies op tijd zijn.

**Ja, inderdaad. Dan wil ik je heel erg bedanken voor je tijd en je informatie.**Oké. Jij ook voor jouw bijdrage aan ons.

**Graag gedaan.**

**Interview – Sociaal Werker 8

Wil je dat ik nog even wat uitleg over het onderzoek en het interview?**Ja, is goed.

**Oké, nou ik ga eh vanuit, of nou, ik doe vanuit Kwadraad een onderzoek naar de manier waarop professionals in het STG omgaan met de privacy van cliënten want er zijn signalen binnengekomen van de professionals dat ze soms niet helemaal weten wat ze nou wel en niet mogen doen en aan welke regels ze zich moeten houden omdat ze toch met verschillende disciplines samenwerken, dus ik ben nu aan het onderzoeken hoe ze dan te werk gaan, waar ze tegenaan lopen, waar ze onzeker over zijn en om vervolgens een beroepsproduct te maken dat bruikbaar is voor het team. Dat kan zijn een handleiding, een privacyreglement, want ik heb ook begrepen dat dat er volgens mij niet is, dus eh het is nog een beetje onduidelijk wat het precies gaat worden, maar in ieder geval ga ik iets maken dat dan voor het sociaal team bruikbaar zou zijn.**Oké.

**En eh dit interview richt zich dus ook daarop. Dus ik ga gewoon vragen stellen over hoe jij te werk gaat en het gaat niet om wat goed of fout is, ik ben gewoon benieuwd naar hoe jij te werk gaat. Je mag dus heel open en eerlijk antwoorden, daar wordt niet over geoordeeld.**Nee, je wordt niet afgerekend haha.

**Nee, haha. Precies.

Oké, heb je hier vragen over?**Nu nog niet.

**Oké, dan ga ik gewoon beginnen. Eh, zou je je even kunnen voorstellen.**Ja, ik ben Miranda Dol. Ik ben twee jaar geleden gestart in het sociaal team en ik ben gedetacheerd vanuit Kwintes dus daar heb ik nog steeds mijn contract en nou ja, ik werk nu twee jaar in het sociaal team.

**Oké. En eh wat betekent privacy in het sociaal team voor jou?**Even denken… Dat mensen die binnenkomen, dat die eh, dat het voor hun belangrijk is dat ze weten dat je zorgvuldig met hun gegevens omgaat.

**Hm hm. En wat is volgens jou zorgvuldig?**Eh, nou dat niet zonder hun toestemming gegevens bij anderen zomaar terecht komen. Dat ze dus altijd zelf toestemming moeten geven als je wil overleggen met instanties buiten het sociaal team. Dan vraag je daar toestemming voor.

**Op welke manier vraag je toestemming?**Ik doe het eigenlijk altijd mondeling.

**Hm hm. En eh…**Behalve dan als het soms om organisaties gaat die erom vragen dat je de handtekening van de cliënt nodig hebt. Dan laat ik ze tekenen en dan stuur je die brief door.

**Oké. Ja. Precies.

Eh, even kijken, en als je toestemming vraagt, hoe ga je dan te werk?**Nou ja, wat het meeste voorkomt is dat we bijvoorbeeld bij de gemeente Gouda een contactpersoon hebben met wie we kunnen overleggen in moeilijke casussen. Dan leg ik dat uit aan de cliënt dat hun casus daar onder valt en dat ik wil gaan overleggen met die persoon van de gemeente Gouda, die soms kan bemiddelen naar de uitkering toe. Dan is het dus nodig om een bepaald doel te bereiken. Dan bespreek ik dat met die cliënten en dan zijn ze ervan op de hoogte dat ik hun casus met iemand anders bespreek en met welk doel.

**Oké en loop je daarbij wel eens tegen problemen aan?**Nee, meestal vinden mensen dat wel goed omdat ze soms al heel lang in de problemen zitten en graag willen dat er een oplossing komt waardoor ze eigenlijk altijd wel toestemming geven. Ik heb daar nooit problemen mee gelukkig.

**Nee. Oké. En andere situaties waarin het om privacy ging? Ben je daarin wel eens tegen problemen aan gelopen?**Nou, ik ben niet in de problemen gekomen over privacy want ik denk meestal is het heel duidelijk dat je met mensen bespreekt wat je doet.

**Hm hm.**Of als een instantie mij belt en ze willen informatie, dan check ik natuurlijk bij de cliënt.

**Ja. Dan vraag je eerst toestemming?**Ja, van weet je dat er gebeld is en die en die wil eh… informatie hebben.

**Ja. Oké.

En als je toestemming hebt gevraagd, mondeling, maak je dan een aantekening in Gezin in Beeld?**Eh ik zet er niet specifiek in dat de cliënt toestemming heeft gegeven, maar meestal zet ik er wel in met wie ik overlegd heb al, maar ik benoem niet altijd specifiek dat ik toestemming heb gevraagd van de cliënt. Ik vraag het wel, maar ik noteer dat niet.

**Nee. Oké. Dan wil ik nu wat vragen stellen over je kennis van de wet- en regelgeving. Eh, welke van toepassing zijnde wetten ken je als het gaat om privacy?**Ik zou het even niet weten.

**Nee, oké. Kun je anders regels bedenken als het gaat om privacy?**Je zal waarschijnlijk de privacywet hebben, wetgeving, maar volgens mij binnen het sociaal team is dat niet iets dat rouleert ofzo. Wij hebben het daar niet over.

**Is er wel iets in het sociaal team over privacy? Afspraken?**Ja, volgens mij staat er in ons detacheringscontract dat we boetes kunnen krijgen als we niet eh de privacy goed waarborgen, herinner ik mij. Daar is een hele discussie over geweest.

**Oké en weet je ook nog wat voor discussie dat was of waar dat over ging?**Eh, nou ja, dat ging dus over het detacheringscontract. Daar staat dus een opmerking in dat je boetes kan krijgen als je niet goed met de privacy omgaat, maar dat is heel breed geformuleerd waardoor daar natuurlijk toch vragen over kwamen.

**Ja, precies. Want er is ook geen eh privacyreglement of iets waarin staat wat de regels bij het sociaal team zijn?**Nou ja, je hebt natuurlijk als hulpverlener, werk je al jaren in de hulpverlening. Dan weet je toch dat je eh zorgvuldig moet omgaan met privacygegevens van mensen. Dat je niet dingen moet laten rondslingeren. Dat je het niet moet kwijtraken, dat je niet eh, nou ja, dat je daar gewoon heel zorgvuldig mee om moet gaan.

**Hm hm.**Dus we hebben hier ook een papierbak waar papieren in vernietigd worden. Dat is ook een voorbeeld van dat je het bijvoorbeeld niet gewoon in de prullenbak gooit.

**Nee, precies, maar er is niet zoiets als een eh beleid ofzo vanuit Voortouw of het sociaal team?**Nee, niet specifiek voor Voortouw op papier gezet denk ik.

**Oké. Heb je een idee wat de gevolgen kunnen zijn van privacyschending?**Eh, nou ja, dat je dus als werker daar op aangesproken kan worden.

**Hm hm. En eh, op welke manier probeer jij ervoor te zorgen dat die privacy toch gewaarborgd blijft?**Ja… door zorgvuldig met de gegevens van mensen om te gaan. Dus door toestemming te vragen.

**Oké. Helder.

Als een cliënt voor het eerst bij het sociaal team komt, informeer je hem dan over wat er met zijn gegevens gebeurt?**Eh, we bespreken altijd dat we de gegevens bespreken in het team. Dat is altijd op de dinsdag daarna, dus dat weet de cliënt, dat zijn gegevens worden besproken in het team. Dan worden ook de cliënten verdeeld.

**Hm hm.**Dat betekent dat diegene dus weet dat de informatie van zijn aanmelding wordt gedeeld in het team bij de aanmelding.

**Hm hm. Oké.**Dat weet de cliënt. En er is natuurlijk verslaglegging op de computer, in GIB, daar zou een cliënt bij mee kunnen kijken, maar de praktijk is dat ik het daar niet vaak over heb.

**Oké. Zijn er wel eens cliënten die daar moeilijk over doen?**Nee. Nee.

**En tijdens zo’n cliëntbespreking… wat wordt er dan precies allemaal besproken?**Wat voor vraag mensen hebben. Mensen melden zich aan met een bepaalde hulpvraag. Dat kan van alles zijn en dat is wel privé.

**Ja. Dus zo iemand wordt anoniem besproken?**Nee. We hebben een aanmeldlijst en dan zie je naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres… En dat hebben alle collega’s in beeld en dan wordt de casus besproken en soms kunnen de collega’s zeggen van ‘Oh, die familie ken ik ook. Die is vorige week ook bij mij geweest’. Daardoor deel je informatie of mensen al eerder bekend waren bij andere hulpverleners.

**Ja, precies. En wie is er allemaal aanwezig bij zo’n bespreking?**Ons team. Dat bestaat uit twaalf mensen. Dat zijn de sociaal werkers en de sociaal makelaar en de juridisch medewerker en de teamleider.

**Oké, dus alleen de mensen van het sociaal team zeg maar?**Eh we hebben één keer gehad dat er iemand bij zat in ons team van eh, van jeugd, die is aangeschoven.

**En eh, worden de gegevens dan net zo open besproken?**Ja, in dit geval wel.

**Oké. Had dat een reden of ging dat gewoon zo?**Eh, nou, ja, ik weet niet. Het was voor ons een soort verrassing, maar ze kwam opeens bij onze vergadering zitten. Zij kan onverwacht, voor mij dan in ieder geval, volgens mij voor de rest ook, bij onze vergadering zitten. Ja, dus de cliëntgegevens werden toen ook besproken waar zij bij zat.

**Oké. Want hoe probeer je tijdens zo’n overleg rekening te houden met het niet te veel delen van gegevens?**
Eh… eh. Nou, ik geloof wel dat naar collega’s toe dat dat niet heel erg afgeschermd wordt. Gewoon wat mensen zelf hebben verteld, kan op de vergadering besproken worden.

**Dus vrij uitgebreid?**Nou, we hebben daar een half uur tot drie kwartier de tijd voor om alle aanmeldingen te bespreken.

**Oké, dus jullie bespreken dan wat mensen zelf hebben verteld.**
Ja, en soms worden mensen aangemeld vanuit een andere instantie, maar dan wordt die informatie gedeeld.

**Hm hm. Oké.**De huisarts kan ook ons ook bellen van ik maak me zorgen. Dus we kunnen van alle kanten aanmeldingen krijgen.

**Oké. Stel, zo’n huisarts belt van ik maak me zorgen, ik wil iemand aanmelden. Weet die cliënt dat dan ook?**Dat vragen wij altijd omdat we anders vinden dat de huisarts dat eerst zou moeten terugmelden, maar dat weten ze ondertussen geloof ik wel. Mensen worden altijd aangemeld en diegene is er dan van op de hoogte.

**Oké, dus mensen weten wel dat ze worden aangemeld.**Ja.

**Oké, dus het is niet zo dat iemand zegt van joh, ik maak me zorgen om die en die en die, doe daar wat mee, en dat jullie daar dan op af gaan?**Nou ja, dat heb je wel vanuit het Meldpunt Zorg & Overlast. Daar kunnen mensen uit de buurt ook mensen doen van wij maken ons zorgen. Als dat serieuze zorgen zijn, dan kan je met Meldpunt Zorg & Overlast samen, dan ga je naar mensen toe en dan staan we als verrassing voor de deur en dan bellen we aan en dan wordt er gezegd van ja, er is een melding gedaan bij het Meldpunt Zorg & Overlast en die willen we graag bespreken. Dus horen mensen het op dat moment, maar dan staan we wel als verrassing voor de deur.

**Ja, precies. Komt het wel eens voor dat iemand dan zoiets heeft van nou, hé, mijn situatie wordt zomaar besproken…**Nou, meer dat mensen het niet altijd, niet iedereen heeft er altijd zin in op dat moment, dus we hebben ook wel eens dat we op een ander moment terug moeten komen.

**Ja. Oké. En wat gebeurt er als iemand daar helemaal niet voor open staat?**Eh, nou ja, je bespreekt een zorg en je kijkt of iemand daar wat mee wil, maar het is altijd vrijwillig of mensen begeleiding krijgen en of er verdere stappen worden ondernomen. Die zorgen worden gemeld en wij gaan de zorgen natuurlijk bespreken met die mensen en het is aan hun welke stappen ze met ons willen nemen, dus het is altijd vrijwillige hulpverlening. Als mensen zeggen nee, ik heb die zorg niet, dan houdt het op, soms.

**Oké. En stel, een cliënt komt bij het sociaal team en eh, volgens mij heb je net gezegd dat je zelf nog nooit hebt meegemaakt dat iemand geen toestemming geeft voor eh het delen van informatie of het aanmaken van een dossier, maar stel dat iemand zegt dat hij dat niet wil en dat hij alleen een vraag wil stellen…**Nee, ik heb geloof ik inderdaad wel eens meegemaakt dat als mensen bij de aanmelding binnenkomen, dan krijgen ze van de gastvrouw een brief waarop naam en adres enzo al worden ingevuld door die mensen zelf, dan krijg ik dat briefje op mijn bureau als ik inloopspreekuur heb. Ik heb wel eens meegemaakt dat iemand zei van nee, ik wil gewoon een vraag stellen, maar ik wil niet gelijk mijn adres geven. Dan kan dat ook. Dan kunnen we het erna wel over hebben dat als iemand een vervolggesprek wil, dan hebben we eigenlijk meestal wel meer gegevens nodig. Iemand kan dus wel informeren zonder zijn naam en adres te noemen, maar als je echt hulp en begeleiding van ons wil, dan hebben we wel een adres nodig of een telefoonnummer.

**Nee, precies. En als iemand nou echt geen dossier wil, maar wel hulp nodig heeft, weet jij of er dan iets mogelijk is voor die cliënt?**Eh, ja, het is eigenlijk nog niet echt voorgekomen. Behalve dat iemand bij de aanmelding zijn naam niet wilde geven, maar het is nog niet echt voorgekomen dat we hulp bieden zonder dat iemand een dossier heeft omdat iemand het niet wil.

**Oké, dat is dus nog niet aan de orde geweest.**Nee.

**Oké, dan ga ik nu wat vragen stellen over Gezin in Beeld. Wat dien je daar allemaal in te registreren?**Eh, de basisgegevens, naam, adres en dat soort dingen. Dan heb je persoonsgegevens. Daar kan je in kwijt de naam en de geboortedatum. Die registreren we eigenlijk altijd. Je kan er ook een burgerservicenummer izetten, wat in de praktijk vaak heel makkelijk is als je bijvoorbeeld contact zou opnemen met de gemeente Gouda, dan vragen ze vaak toch eerst naar een burgerservicenummer of een cliëntnummer.

**Hm hm.
Ik heb tijdens een ander interview begrepen dat het verplicht is om een cliënt, maar ook zijn gezin te registreren. Klopt dat?**Eh, ja. Als er een gezin is met kinderen, dan zou je het hele gezin met kinderen erin kunnen zetten.

**Hm hm. Maar als het gewoon alleen een moeder is die hier komt met een vraag, dan wordt alleen die moeder erin gezet?**Ja, als we samenwerken met jeugd, dan moeten de kinderen er ook echt in staan, maar voor ons systeem is het niet per se noodzakelijk, maar we proberen er altijd wel naar te vragen en als we de gegevens hebben erin te zetten, maar bij ons is het niet verplicht, de kinderen erin zetten, maar is het ook meer handig als er dingen zijn, dan heb je die gegevens al.

**Ja. Precies. Oké en eh, want wie heeft er allemaal toegang tot eh de dossiers?**Nou ja, in ieder geval ons team. Je geeft altijd je team schrijfrechten. Eh, maar ik heb het idee dat je Gouda-breed, dat ik ook bij andere teams wel in dossiers zou kunnen kijken. Als iemand zich bij mij aanmeldt en ik typ de naam in, dan krijg ik iedereen te zien die ook die naam heeft en dan kan ik zien of diegene al bij iemand anders bekend is.

**Ja, precies. Dat is dan bijvoorbeeld het geval als iemand binnen Gouda is verhuisd ofzo?**Ja, precies. Iemand meldt zich dan bij mij aan en als ik zie van oh die heeft daar ook begeleiding gehad, dan hoef ik niet een nieuwe aanmelding te maken want dan zie ik dat diegene al bekend is bij een ander team en dat die eigenlijk gewoon verhuisd is.

**Ja, want heb je dat wel eens meegemaakt dat iemand van een ander team in jouw dossier keek?**Eh, dat weet ik niet. Dat zou kunnen. Het is volgens mij Gouda-breed. Als je een naam invoert dan krijg je binnen Gouda vaak te zien wie er nog meer van de familie is aangemeld.

**Oké en eh, tijdens het registreren, houd je daar dan rekening mee dat de mogelijkheid bestaat dat anderen in het dossier kunnen kijken?**De manier waarop je schrijft bedoel je?

**Ja. Dus of je heel objectief schrijft of best uitgebreid of heel puntsgewijs…**Nou ja, ik probeer vooral te noteren wat er van belang is in die casus.

**Hm hm. Oké. Geef je cliënten ook wel eens zo’n inlogcode mee?**Daar ben ik niet zo goed in. Nee. Haha.

**Haha. Dat is een bepaalde handeling of?**Nee, ja, mensen kunnen een bepaalde code krijgen en eh dan kunnen ze zelf in hun dossier kijken, maar in de praktijk gebruik ik dat niet en ik weet dat het wel moet.

**Oké, maar je gebruikt het niet omdat je niet zo goed weet hoe het moet. Begrijp ik dat goed?**Ja, ik heb het eigenlijk nog nooit eerder gedaan.

**Hm hm. En als je zou weten hoe het moet, zou je het dan wel doen?**Ja, nee, op zich vind ik het prima. Ja.

**Om zo’n code mee te geven?**Ja.

**Oké.**

Het is meer dat ik daar niet altijd tijd voor maak, dat ik dat misschien nog niet gedaan heb, dat ik het daardoor eigenlijk niet gebruik.

**Ja. Oké. En het kopje ‘Veiligheid’ in GIB… maak je daar wel eens gebruik van?**Eh, dat is nog niet nodig geweest.

**Dat is nog niet nodig geweest. Oké, even kijken…**Dat zou het geval zijn als ouders scheiden en ze staan in één dossier en je wilt dat bepaalde informatie van de vrouw niet bij de man komt, bijvoorbeeld. Dan kan je het kopje ‘Veiligheid’ gebruiken.

**Oké. Maar dat is nog niet in de praktijk voorgekomen?**Nee, we proberen ook altijd bij de mensen aan tafel te gaan zitten waardoor je dat soort dingen ook probeert te voorkomen. Dat er niet informatie eh… maar dat heeft natuurlijk alleen te maken met dat het niet veilig is, dan zou je dat kopje moeten gebruiken… als de vrouw zegt ‘Ik voel me niet veilig en ik wil naar een vrouwenopvanghuis, dan is het niet handig als hij dat in het dossier zou lezen, dat de vrouw daar naartoe zou gaan. Dan zou het hele verrassingseffect weg zijn.

**Dan is het hele doel van de vlucht naar een vrouwenopvang natuurlijk ook weg…**Ja. Precies.

**Oké, dus van dat kopje wordt alleen gebruik gemaakt als er sprake is van een mogelijk gevaar.**Ja.

**Oké en eh, zijn er ook wel eens situaties waarin je geen toestemming hebt van de cliënt, maar je toch deelt?**Eh… ja. Dat is even denken hoor. Volgens mij heb ik denk ik misschien een keer wel eens een vraag beantwoord over haar zoon, van wie ik dan niet specifiek toestemming heb gevraagd, maar heb ik toch antwoord gegeven omdat ik dat toch in het belang van die jongen dan achtte.

**Ja. Want hoe probeer je zo’n afweging te maken?**Ja… nou ja, eigenlijk doe ik dat dus nooit, maar op dat moment denk ik dan… het is een jongen die heel moeilijk te bereiken is en hij is ook gewoon samen met zijn moeder wel bij mij geweest. Het is dat ik ze allebei samen heb gezien dus hij weet wel dat ik contact met haar heb gehad. Maar goed, normaal gesproken doe je dat niet, hè, dat je aan een moeder iets zegt.

**Nee, want eh, eh even kijken, eh hij wist dus niet dat je dat…**Nou, dat zij mij belde. Hè, zij belde mij met een vraag. Specifiek weet ik het niet meer, maar… dus eh.

**Oké, prima. Stel, zo’n situatie doet zich weer voor, even fictief nu, eh zo’n situatie doet zich voor en je denkt van nou, dit vind ik wel heel erg en dit moet ik wel delen, ook al geeft die cliënt geen toestemming, eh, zou je dan eerst met die cliënt in gesprek gaan en proberen om toestemming te krijgen of zou je dan liever zonder het te vertellen het gaan bespreken met iemand?**Eh, nou ja, deze jongen was heel wantrouwend en dan, nou ja, dan… in dit geval heb ik de afweging gemaakt om niet toestemming te vragen.

**Oké, dus buiten hem om.**Ja. Hij wist niet dat zijn moeder mij informatie vroeg.

**Oké. Is hij het ooit te weten gekomen?**Nee, hij is het niet te weten gekomen.

**Oké. Helder.

Even samenvattend. Het komt er in jouw geval op neer dat je eigenlijk altijd wel toestemming vraagt, altijd mondeling of je…**Of je krijgt een brief waar iemand toestemming in geeft, voor andere instanties enzo, bijvoorbeeld voor een ziekenhuis dat met mij wil overleggen. Dan zeggen ze ‘Ik heb een brief waarop toestemming wordt gegeven’ en dan check ik bij die cliënt van joh, klopt dit want ik heb die brief gekregen van het ziekenhuis. Ik wil even zeker weten dat het akkoord is dat ik met hun overleg.

**Ja. Precies. Even kijken… en verder loop je dus ook niet tegen problemen aan als het gaat om privacy.**Even denken… Nou ja, ik vind het dus eigenlijk aan de ene kant wel een soort lastig als mensen zich aanmelden dat alle collega’s in Gouda alle informatie kunnen lezen. Ik denk als ik cliënt was, zou ik dat denk ik niet fijn vinden.

**Nee.**Dus ik zou het eigenlijk gezond vinden dat we misschien per team, Noord, West en Oost, dat we zouden zeggen van in de wijk waarin je werkt kan je de informatie lezen van degene die het begeleidt, maar buiten het team dat je dan toestemming zou moeten vragen aan het team van eh… dat zou ik veel gezonder vinden. Als mijn buren in het systeem staan, dan kan ik dat zien. Vind ik niet gezond. Ik woon in Gouda. Ik vind niet dat ik mijn buren in het systeem hoor te zien. Toevallig heb ik ze zien staan. Dat vind ik niet oké. Weet je wel.

**Hm hm. Dus jij zou het een idee vinden om dat wat meer gesloten te maken?**Ik zou het gezonder vinden voor de mensen die zich aanmelden als het alleen te zien zou zijn voor het team waarin het team werkt. Terwijl, ik snap ook wel dat het soms makkelijk kan zijn dat je… maar ja, zo vaak gebeurt het ook niet. Dan denk ik van eh als ik echt iets moet weten van een cliënt die wordt overgedragen… nou, normaal gesproken wordt die dan overgedragen en dan zegt team Oost bijvoorbeeld ‘We willen iemand aanmelden’ en dan geven ze ons toestemming en dan krijg je schrijfrechten en dan verandert er iets. Dan denk ik, ik hoef helemaal niet in Oost in die dossiers te kunnen kijken. Behalve dan als iemand dus verhuisd zou zijn. Dat voorbeeld.

**Dan zou het dus logischer zijn als dat ene team zegt van ‘Vind je het goed als wij jouw dossier overdragen aan het andere team?’ en dat het niet bij voorbaat al zichtbaar is.**Ja. Nu had iemand bijvoorbeeld niet gezegd van eh… ik was eerst in Oost begeleid. Daar kom ik dan pas achter als ik zijn dossier aanmaak. Dan kan ik dat dus zien.

**Hm hm. Maar dat had hij zelf niet gezegd?**Dat had hij zelf niet gezegd. Maar dan kan ik daarin wel zien van dat hij die en die al had gesproken. Dus dat timmer je daar mee dicht zeg maar.

**Heb je dat toen ook verteld aan die cliënt, dat je hebt gezien dat hij daar al was geweest?**Ja, soms kom je daar dus achteraf pas achter als je iemand gaat invoeren. Toen zag ik pas van oh ja, diegene was eerst in Oost en toen heb ik een mailtje gestuurd van hij heeft zich bij ons aangemeld en wij nemen de zorgcoördinatie over.

**Ja, precies, maar die cliënt kwam hier eenmalig of…?**Ja, hij kwam dus langs met een vraag. Hij woonde eerst in Oost en nu dus hier.

**Oké. Hij is nog niet teruggekomen voor een vervolggesprek waarin je hebt kunnen vertellen dat je hebt gezien dat hij ook in Oost bekend is?**Nee, nog niet. Dat kan nog wel komen.

**Oké. Dus je weet nog niet hoe hij daarop zou reageren.**Nee.

**Dus, nog een keer samenvattend. Je loopt niet tegen veel problemen aan, maar je hebt wel je vraagtekens bij hoe open het dossier is.**Ja. Ja. Ja.

**Zijn er nog andere dingen waarvan je denkt dat het nog beter kan? Of dingen die al heel goed gaan?**Eh nou ja als je samen met jeugd in een dossier zit dan kan je allebei informatie schrijven en dan kan je van elkaar lezen wat je doet. Dat vind ik op zich juist wel weer goed omdat we soms samen een dossier hebben. Dan kan je samen om de beurt een contactnotitie schrijven waardoor je wel van elkaar op de hoogte bent.

**Ja.**Van eh waar je mee bezig bent. Dat is dan wel weer heel handig.

**Ja. En zijn er dingen waarvan je denkt dat het beter kan, los van dat GIB zo open is?**Eh, ik zou het niet weten. Ja, misschien het handig als er iets van een privacyreglement op papier komt waarin we gewoon terug kunnen lezen van wat je met elkaar afspreekt want ik kan dingen interpreteren en een collega kan dingen misschien wel weer anders interpreteren.

**Ja. Want heb je dat wel eens meegemaakt?**Eh… nee. Volgens mij niet heel erg dat we… Nou ja, of ik moet even heel diep gaan nadenken.

Nee. Ik zou niet zo snel een voorbeeld weten.

**Of momenten waarop je dacht van mag ik dit eigenlijk wel delen en met wie mag ik dit delen?**Eh…

**Heb je daar voorbeelden van?**Eh…

**Als je ze niet hebt, is dat ook prima.**Nee, nou ja, nee. Ja, meestal vraag ik gewoon aan cliënten toestemming en dan overleg ik met diegene en als ze akkoord zijn dan komt er een gesprek met diegene. Dus het spreekt eigenlijk vaak heel erg voor zich dat mensen…

**Dat mensen gewoon meewerken.**Ja. Vaak is het ook zo dat als je mensen meeneemt in dingen en dingen gewoon van tevoren zegt, dan is de kans dat er problemen komen gewoon niet zo heel erg groot. Terwijl juist als je dingen niet zegt en ze komen erachter dat je iets gedaan hebt, ja, dan heb je een probleem, dus je moet het gewoon zelf aan de voorkant dichttimmeren waardoor je daarna ook veel minder snel problemen zal krijgen.

**Ja. Dus jij houdt de communicatie zo open en transparant mogelijk.**Ja.

**Zijn er nog dingen die jij zelf graag zou willen weten op het gebied van privacy?**Nee. Ik heb nu geen vragen erover. Andersom hebben we er wel eens mee te maken gehad dat cliënten van collega’s van mij iets op internet hadden gezet. Dan heb je dus ook met privacy te maken, andersom. Dat cliënten dus dingen doen die heel vervelend zijn. Maar die privacy heb je het nu denk ik niet over.

**Nou ja, het ligt eraan wat er was gebeurd.**Nou, er was een voorbeeld van een cliënt die deed alsof hij een collega van mij was en die ging zich aanmelden alsof mijn collega allemaal problemen had. Dus een collega van mij werd aangemeld met naam en toenaam en eh dat bleek dus een cliënt gedaan te hebben. Je krijgt dan hele rare dingen. Dat mensen zoiets hadden van eh… dat doet diegene toch… eh hè… dat probleem heeft diegene toch helemaal niet? Dus we hadden vrij snel door dat dat niet klopte, maar dan heb je het omgekeerde hè, dat mensen dus ook wel eens dingen over jou kunnen zeggen die niet kloppen.

**Ja, inderdaad… Hoe zijn jullie daar vervolgens mee omgegaan?**Ja… daar is een hele toestand… dit was een langdurig iets. Iemand die ook maandenlang ons team heeft lastiggevallen. Alle leidinggevende organisaties hebben hun handen daar aan vol gehad.

**Oké. Lijkt me een bizarre situatie wel…**Ja, was een bizar verhaal inderdaad.

**Dat was dus opeens van de andere kant.**Ja. Van de andere kant.

**Het is lastig om daar zelf invloed op uit te oefenen denk ik…**Ja, iemand heeft dan psychische problemen, maar dat duurde best wel een tijd. Daar wordt je team dan toch wel mee belast.

**Inderdaad.

Oké, ik ben door mijn vragen heen. Het lijkt erop dat het wat betreft privacy soepel loopt bij jou. Je loopt niet echt tegen problemen aan begrijp ik.**Ik loop niet echt tegen problemen aan, nee.

**Oké, nou dat is alleen maar goed om te horen. Wil je nog een laatste opmerking maken?**Succes met je onderzoek! Haha.

**Dankjewel! Haha.

Ik wil je bedanken voor je tijd en je informatie. Ik ga ermee aan de slag.**Ik ben benieuwd.

**Interview – Sociaal Werker 9**

Goeiemorgen met ...

**Hai met Sigrid**

Hoi

**Hai**

**Oke even kijken hoor, het interview**

**Eh**

**Zullen we beginnen, of?**

Dat is helemaal goed hoor, begin maar

**Oke, wil je dat ik nog wat -sorry hoor ik ben een beetje schor- eh, wil je nog dat ik wat uitleg over, eh, interview en onderzoek of is dat nog allemaal duidelijk van vorige keer?**

Nouja het is wel duidelijk maar het is nu wel zo want je hebt het natuurlijk aangepast want wat ga je nu precies onderzoeken?

**Eh nou, ik heb nu eh, even kijken hoor, 12 mensen geïnterviewd en ik heb eh, vragen gesteld over hoe zij omgaan met eh privacy en welke kennis ze hebben en dan gaat het voornamelijk over, even kijken, het vragen van toestemming, het geven van informatie voordat er toestemming wordt gevraagd, het opvragen en delen van gegevens, gezin in beeld, cliëntbesprekingen, en aan de hand van de resultaten ga ik een beroepsproduct maken, wat dus bruikbaar is voor het sociaal team Gouda, en zoals het onderzoek nu loopt, lijkt het erop dat ik een privacyreglement ga maken omdat iedereen toch wel heeft aangegeven dat dat wel handig zou zijn als dat er is. Zodat er ook zwart op wit staat wat nou de regels zijn en hoe iedereen te werk moet gaan.**

Is goed

**Oke, nou ik weet natuurlijk wel wie je bent maar eh even voor het interview, of je je even kunt eh voorstellen**

Nou, ik ben \*naam\*, maatschappelijk werker, ik werk sinds september 2010 bij Kwadraad, en daarvoor als maatschappelijk werker in de zorg dus in verpleeghuizen en de medische wereld

**Hm hm**

En binnen uh, nu twee jaar in het sociaal team Oost, vanuit kwadraad, en uhm, nou ja m’n expertise zit vooral op burn-outs, assertiviteitscursussen geven, en ouderen.

**Oke, hm, oke. Nou duidelijk, ha ha.**

Ha ha ha

**Oke dan ga ik uh wat vragen stellen over eh eerst even over je, eh, je mening over privacy, eh, dan ben ik benieuwd naar wat privacy voor jou betekend in een sociaal team.**

Binnen het sociaal team zelf

**Ja**

Nouja ik vind uiteindelijk dat de cliënt altijd voorop staat en dat de cliënt leidend moet zijn, eh, dus dat de privacy van de cliënt altijd voorop staat.

**Hm hm**

Eh, en ik vraag me weleens af of de privacy van cliënten binnen de organisatie in het sociaal team verbroken wordt omdat niet iedereen een beroepscode en dat vind ik lastig dus ik merk dat ik daar heel erg in tweestrijd zit.

**Hm hm**

Dat ik het belang van de samenwerking en het belang van de cliënt dat ik daar heel erg een tegenstrijdig belang zie en dat ik daar soms heel erg moet, nouja, schipperen van wat waar doe ik goed aan.

**Hm hm**

En uiteindelijk wil ik dat, dat de cliënt leidend is, maar daar loop je weleens in vast, omdat ik soms vind dat bepaalde collega’s, eh, zal ik het met een voorbeeld even duidelijk stellen, ik heb een cliënt en ik heb een cliënt en mijn collega binnen het sociaal team heeft haar moeder als cliënt. En de vraag van die moeder is die wilt met mij en die cliënt om de tafel, met mijn cliënt.

**Ja**

Maar mijn cliënt wil dat eigenlijk niet, heeft nu eigenlijk ook, nouja, die zegt voor nu weetje waarvoor ik bij jou kwam hartstikke goed maar ik hoef geen afspraak meer maar ik wil eigenlijk niet met m’n moeder in gesprek. Nouja dat is haar goed recht, eh, maar op een moment dat mijn collega zelf vraagt hoe staat het, eh, kan ik eigenlijk niets zeggen.

**Nee, en..**

En dat maakt het lastig, maar ze kan ook bij mij gewoon in het dossier kijken. Terwijl ik eigenlijk vind, ik doe er niks mee, ik bedoel ik ga niks tegen die collega zeggen, en op het moment dat je het zou vragen ga ik ook gewoon zeggen nouja weetje eh hulpverlening afgesloten, en ook niet de reden waarvoor, maar ze kan wel alles zien en dat vind ik wel heel erg lastig, en dat is een ethisch dilemma dat ik nu pas heb gehad en dat ik denk ja wat moet ik daarmee.

**Ja precies, want, eh, want hoe ga je daar nu mee om dan?**

Nou, nu eh, nu denk ik, nu doe ik niks zeg maar, omdat ik vind weet je ik heb, ik heb bekeken stel dat, dat het niet mijn collega in mijn team hulpverlener was, maar een psycholoog van buitenaf, dan zou ik ook geen contact opnemen met die psycholoog, dan zou ik ook wachten tot die psycholoog wat zelf doet en contact gaat opnemen met mij, eh, op het moment dat ze me zou bellen, nee dan weet ik niet eens zeker of ik zou zeggen dat de hulpverlening is afgesloten, alleen dat ik zou zeggen daar doe ik geen uitspraken over.

**Ja**

Alleen dat maakt het lastig, omdat m’n collega in mijn team zit en eigenlijk de aanmelding ook voor mijn cliënt via haar is binnengekomen

**Ja**

Dus ik hoop eigenlijk dat die vraag nooit komt, maar dan merk ik dus heel erg mijn strijd dat ik denk ja ik wil niet maar voor hetzelfde geld kijkt ze gewoon in het dossier

**Ja precies**

En ziet zij in het dossier, weetje, ik heb een appje gestuurd van goh, eh, weetje, alles gaat goed, ik heb niks meer van je gehoord, ik ga er van uit dat als ik voor het eind van de maand niks van je hoor, dan sluit ik je dossier, zeg maar

**Hm hm**

Nouja, het is nog bijna niet het einde van de maand maar ik ga er vanuit dat ik niks meer van dr hoor, eh, nouja dan zou je daar zelf ook nog conclusies uit kunnen halen van oh ze is niet gemotiveerd of wat dan ook, dat is helemaal niet zo, maar weet je, en als mijn collega dat leest

**Ja**

Nouja, dan gaat het een heel eigen leven, dus dat vind ik heel lastig in de wet van de privacy

**Ja**

Dus ik leg het nu heel erg maar bij mn collega neer, maarja ik kan ook niet tegen haar zeggen ‘je mag niet in mn do-‘ nouja snap je een beetje dat ik de, eh, ik hoop dan dat mijn collega de wet van de privacy of de privacy van de cliënt heel erg, eh, zuiver houdt.

**Ja precies**

Maar daar heb ik mijn vraagtekens bij, want je kan gewoon in alle dossiers kijken

**Ja, en..**

En dat gebeurd veel te vaak

**En wetende dat dat kan, eh, hoe registreer je dan? Waar hou je dan rekening mee?**

Eh, nouja dat is ook wat, dan blijf ik het dubbel doen, dan blijf ik er toch maar vanuit, wel zo registereren dat ik het goed doe, want ik denk ook ja niet dat ik daar bang voor ben maar stel dat je een klacht aan je broek krijgt, weet je dan moet er wel staan wat er gebeurd is, dus ik probeer wel zo zuiver mogelijk te registreren, dat ik wel feitelijk blijf, dus ik heb nu wel gezegd ‘goh appje gestuurd naar die en die, als ik het einde van de maand niks hoor dan sluit ik het dossier’ en mocht ik 1 maart niks horen dan sluit ik het dossier terwijl ik weet dat, want dat is ook wel dat ik dacht van ja ga ik dan, want daar heb ik echt wel over nagedacht, van ga ik dat dan niet zeggen in m'n dossier, alleen maar omdat ik dan bang ben dat mijn collega, uh, dat zou kunnen doen. Maar toen dacht ik dat mag niet leidend zijn, dus ik wil dat mijn cliënt leidend blijft in alles daarin en dat ik heel zuiver en integer blijf

**Ja**

Het zit wel heel erg in mn achterhoofd, ik heb dit ook echt wel eens  met een collega [onverstaanbaar] besproken, ik vind het echt een ethisch dilemma

**Ja precies**

Want het kan wel heel erg mijn cliënt schaden, als mijn collega dat wel doet

**Hm hm, want eh, jouw cliënt die heeft wel echt aangegeven dat ze dus niet om de tafel wil met die moeder die in behandeling is bij jouw collega**

Ja

**Ja oke, op die manier. Nee dan snap ik dat wel. Eh, want eh, eh, zo nou ben ik het even kwijt hoor, ha ha. Wat is er voor jou eh, eh, of je nog even specifiek kunt uitleggen wat er zo belangrijk is aan privacy, voor jou.**

Nou het maakt ook dat je dat dat, want ik weet toevallig ook van anderen, het maakt ook dat het is, ik bedoel, het is eigen leven, hoe zou je het zelf als as as alles maar op straat komt en iets wordt heel snel gekleurd, want als er verschillende stappen tussen zitten..

**Hm hm**

Ik vind ook dat je als je hulpverlener alles maar weet en alles maar hoort met alweer een mening en een kleurtje van een ander eroverheen kan je dus nooit, eh, meer neutraal een hulpverlening instappen

**Nee, precies**

Weetje en ik, en ik merk dat nu ook, ik bedoel, dr is een cliënt, de ene keer is ze bij de ene collega van mij en de andere keer is ze bij die andere collega van mij, de ene keer is de dader eventueel van seksueel misbruik en de ander is eh, is eh, eh, ja eh, de oma zeg maar dus die, het is een getrouwd stel zeg maar en oma zit bij de ene maatschappelijk werker om het te verwerken, en de andere zit als dader, of het dader is weetjewel, bij de andere maatschappelijk werker. Maar omdat de ene maatschappelijk werker van de dader dingen heeft gehoord van de andere maatschappelijk werker kan die nooit meer neutraal naar deze man kijken.

**Nee**

En dan denk ik eigenlijk weetje, gebeurd er dus al van alles, maar als die, als je dat nooit had gehoord want die vrouw was bij een andere, eh, psycholoog geweest en je had dat niet gehoord dan kan je veel opener zonder oordeel die hulpverlening ingaan en dat vind ik ook in de privacy van mensen krijgen daardoor soms geen kans

**Ja precies**

Omdat er nou letterlijk al een eh, overheen gepiest is zeg maar weet je

**Ja**

Het heeft al een geurtje gekregen en

**Uh huh**

En dat, dus dat maakt wel wat ik zo belangrijk vind aan privacy

**Ja, dus eh, het komt er op neer dat je het belangrijk vindt dat iemand in vertrouwen, eh, eh, zich tot jou kan wenden of tot het sociaal team, eh, omdat het vaak hele persoonlijke, eh, kwesties zijn, en**

Het is heel kwetsbaar ja

**Ja. En eh, dus ook omdat je eigenlijk zo neutraal mogelijk wil blijven zodat je iemand goed kan helpen zonder vooroordeel.**

Ja vooral vanuit de cliënt, die, die zijn al kwetsbaar genoeg, weetje, hoe zou je het dan zelf vinden als er al, als er al een oordeel over je geveld is terwijl je zelf je verhaal nog niet hebt gedaan.

**Ja precies, ja nee dat is lastig inderdaad. Eh, en eh, verder, even kijken, vind je het lastig dat er dus toch wel een soort van lek in eh, gezin in beeld zit, dat iedereen eigenlijk overal maar gewoon in kan kijken**

Ja, en dan is het niet alleen in je eigen team maar in heel Gouda. Het is toch belachelijk dat ik in een dossier van iemand in Noord kan kijken. Dat we in hetzelfde dossier werken, dat vind ik echt, weet je ik geef assertiviteitscursussen en dan komen er mensen dus vanuit, weet je die worden aangemeld door m’n collega’s, eh, en dan werk ik in dat dossier omdat ze de cursus bij mij volgen maar ik kan gewoon nooit, dat is een van de dingen namelijk die wij als eerste afspreken, wat een van de stellige regels binnen de assertiviteitscursus is, dat alles wat hier gezegd wordt blijft hier

**Hm hm**

Dus ik kan niet registreren in gezin in beeld, ik kan niet vertellen wat er gebeurd, omdat mijn collega dat helemaal niet mag weten

**Hm hm, ja precies. Want hoe, hoe doe je dat dan nu?**

Niks, ik schrijf alleen volgt de cursus en heeft de cursus gevolgd.

**Oke**

En op het moment dat er een reden is dat ze tussentijds afhaken voor welke reden dan ook dan geef ik wel even door wegens omstandigheden de cursus niet afgemaakt.

**Ja precies, dus even kijken, als ik het goed begrijp kunnen mensen uit heel Gouda, dat is dan niet teamgebonden, een cursus volgen bij jou, en, eh, je moet dat dan, dat ze die cursus volgen, dat moet jij in GIB zetten, maar wat daar wordt gezegd en wat daar gebeurt dat zet je er niet bij, maar eh, vind je dat lastig dat je dat er niet bij kan zetten?**

Nee, in zoverre is dat niet zo heel erg lastig want weet je het is een groepsproces en uiteindelijk doe ik bijvoorbeeld wel de evaluatie erin want die lezen ze zelf en daar geven ze ook toestemming voor

**Hm hm**

Maar in sommige gevallen, eh, is het wel lastig want soms heb je wel eens dingen die gebeuren in de cursus waarvan je wel denkt het is handig dat dit zwart op wit staat

**Ja**

Eh, eh, maar dat doe ik dan niet, omdat je ook belooft aan de cliënt dat alles wat daar gezegd is dan weer vertrouwelijk is.

**Ja inderdaad, oke. En eh, even kijken**

En ook geen meerwaarde heeft voor de andere hulpverlening die ze krijgen

**Ja precies**

Want op het moment dat dat wel zo is, eh dan zeggen wij dat en dan vragen wij toestemming om te verwijzen of om contact op te nemen met de behandelaar van dat moment

**Oke, ik hoor je zeggen dan vragen we toestemming, op welke manier doe je dat?**

Mondeling

**Mondeling**

En dat ja mondeling, en dat schrijf je dan in het dossier dat je mondelinge toestemming hebt gehad en bij sommige dan vragen we het schriftelijk.

**Oke**

Dat is afhankelijk

**En voordat je dus toestemming krijgt, of niet krijgt, informeer je dan die cliënt over, eh, bij wie je gegevens gaat opvragen, of met wie je gegevens gaat delen, en met welk doel**

Eh, ik zeg in ieder geval dat alles wat ze bij mij zeggen dat dat hier blijft

**Hm hm**

Ik vraag ook nooit gegevens op zonder toestemming te vragen

**Nee**

Ik leg het pas uit op het moment dat het aan de orde is

**Ja**

Dus ik leg het niet standaard uit, want ik leg al te veel standaard uit, maar op het moment dat ik gegevens wil opvragen

**Hm hm**

Dan vraag ik dat. En op het moment, eh, eh, weet je bijvoorbeeld, en dat gebeurd vaak, zijn verwezen door een huisarts, en ik, eh, sluit de hulpverlening af, dan zeg ik ik wil graag een terugkoppeling geven aan de huisarts of ik wil een terugkoppeling geven aan de verwijzer, is dat goed. En dan zeg ik ook precies wat ik dan terugkoppel, precies de inhoud ik zeg dit en dit en dit

**Ja precies, en eh, ben je daarbij weleens tegen problemen aangelopen?**

Nee

**Dus clienten werken wel mee**

Ja

**Ja, oke.**

Ja nee ik heb wel, nee, ik heb weleens gehad dat cliënten nee zeggen, maar dan is het nee

**En wat doe je dan vervolgens?**

Dan schrijf ik dat in het dossier

**Oke**

En dan zeg ik ook, op het moment dat ik geen informatie kan opvragen, dan kan ik soms ook niet eh, je optimaal helpen of je verder helpen, en dan schrijf ik dan ook in het dossier, de keuze van de cliënt is dat ik dat niet mag, maar zonder deze informatie kan ik dan niet verder.

**Oke. En dan**

En dan leg ik het gevolg uit

**En hoe reageren clienten dan meestal? Als je dat uitlegt?**

Het gebeurd echt heel weinig hoor, maar sommigen zeggen dan ja dan is dat maar zo. En

**Ja**

En op het moment dat er sprake is van huiselijk geweld, eh, dan zeg ik, dan benoem ik ook, eh, eh, eh, ik heb nu je toestemming niet nodig, maar ik vind dit zo zorgelijk dat ik wel melding ga maken.

**Ja**

Dus ik eh, in eerste instantie hoop ik altijd dat we er samen uitkomen, het is ook niet dat dit heel vaak gebeurd hoor, want over het algemeen gaan mensen eigenlijk altijd wel akkoord, want als je het goed uitlegt gaan mensen wel akkoord

**Ja precies**

Dus ik merk zelf dat het echt mega uitzonderingen zijn, die ik in mijn leven ooit heb meegemaakt. En eigenlijk tegen het gegevens opvragen zeggen mensen nooit nee tegen. En gegevens delen wel wat vaker, als ik bijvoorbeeld zeg goh mag ik de huisarts, weet je ik mag wel gegevens opvragen bij de huisarts

**Hm hm**

Maar ze willen niet altijd dat de huisarts weet wat bij mij besproken wordt, en daar hou ik me dan ook aan. En dat schrijf ik dan ook in het dossier, van weet je ik mag wel eh, opvragen, maar ik mag alleen maar dit en dit zeggen want ze willen niet dat dat en dat verteld wordt

**Ja, precies. Oke, nou helder. En eh, als een cliënt voor het eerst bij het sociaal team komt, geef je hem dan informatie over wat er vervolgens met zijn gegevens gebeurd, zoals het aanmaken van een dossier, en**

Nee, ja ik zeg wel dat ik een dossier aanmaak

**Wel dat je een dossier aanmaakt. En zijn er weleens cliënten die dat niet willen?**

Nou eh eh, nee, ik denk dat ik het dan niet goed genoeg uitleg, ik denk dat ik daar beter in kan zijn, ik leg niet goed genoeg uit wat er in het dossier [onverstaanbaar]

**Oke. Want eh, klopt het dat voordat je een dossier gaat aanmaken dat je moet aangeven of de cliënt wel of geen dossier wil?**

Nee je moet zeggen je hebt toestemming gegeven, maar op het moment dat je een verwijzing, want dat gaat dus heel snel, op het moment dat je een verwijzing van de huisarts geeft, dan eh, dan maak ik al een dossier aan terwijl ik de cliënt nog niet eens gezien heb, maar dat heb je ook nodig om alle, alle gegevens te hebben zeg maar

**Ja precies**

Dus je vinkt al heel snel ja aan, ook eh, omdat cliënten, voordat ze worden verwezen, want ik denk wel dat 80 procent van mijn cliënten verwezen worden

**Hm hm**

Eh, eh, eh, even kijken sorry wat wilde ik zeggen

**Nee maakt niet uit**

Eh, dat ze, dat ze, er volgens mij wel vanuit gaan dat ook dat de huisarts wel zegt van je gaat naar een maatschappelijk werker waar dingen zijn maar ik weet ook niet precies, maar het is niet dat ik standaard een folder mee geef of dat het standaard in mn intakegesprek zit, omdat ik al heel veel moet bespreken in mn gesprekken, de veiligheid, en ga je met me verder, en wat zijn de leerdoelen, dus dat is ook, het is ook, het is op een gegeven moment de keuze maken hoeveel overlaad je je cliënt, en wil je het vertrouwen winnen, wat uiteindelijk gaat om de hulpverlening

**Ja**

Ik zou liever willen, persoonlijk, dat er gewoon standaard een folder is

**Een eh, een standaard wat?**

Een folder, een standaardfolder, over, over een dossier ofzo, dat je dat mee kan geven van goh, je bent nu bij het sociaal team aangemeld, hier is een folder over wat er gaat gebeuren weet je met, eh, zoiets.

**Ja**

Dan kunnen ze het ook gewoon thuis rustig nalezen, want als je het goed doet gebeurd er al zoveel in een intakegesprek, en mensen willen hun verhaal kwijt, die zijn zo kwetsbaar, die komen wanneer ze helemaal vol zitten

**Hm hm**

Eh, dus dan is daar ook geen ruimte. Dus het is ook een keuze maken dan als maatschappelijk werker waar ga ik dan op in, en dan maak ik de keuze dat ik het dossier dan het minst belangrijk vind.

**Ja nee dat snap ik inderdaad. Die folder dat is inderdaad wel goed dat je het zegt want daar heb ik zelf ook aan gedacht. Om eh, dan kunnen cliënten dat zelf gewoon even doorlezen, en dan eh, ja mocht**

En dan kan je, en dan kan je zeggen oké, dan wordt, weet je, dan kan je zeggen er wordt standaard een dossier van aangemaakt we gaan er standaard van uit dat u het daar mee eens bent, zoiets

**Hm hm**

En mocht u het er niet mee eens zijn, dan horen we het graag, want dan heb je dus ook die toestemming al

**Ja precies**

En dan hoor je het en dan kan je iemand altijd nog wel uit het dossier halen, dan weet ik ook niet wat er dan wel gebeurd. Dan moeten daar dan maar bij Voortouw over nadenken.

**Ja, nee inderdaad, dan is het ook gewoon ingedekt**

Ja

**Dan hebben mensen ook gewoon de mogelijkheid om die informatie te lezen en mocht iemand dan een keer het vergeten te zeggen dan staat het in ieder geval ergens**

Ja en als je dan ook met een vinkje in GIB kan aangeven dat je de folder hebt meegegeven dan dan ben je daarin gedekt weet je maar dan ben je wel gedekt

**Ja precies, oke. En dus eh, even kijken wat betreft het opvragen van informatie, eh, of eh, van gegevens en het delen van gegevens komt het er op neer dat je eigenlijk altijd mondeling toestemming vraagt en daar dan een aantekening van maakt in GIB, en heel soms dan maak je ook gebruik van een schriftelijke toestemmingsverklaring**

Hm hm

**En, even kijken hoor, je informeert cliënten ook over welke gegevens je gaat opvragen of delen en met welk doel en met wie, en je loopt niet echt tegen problemen aan, en met het opvragen van**

Nou d'r zit, d'r zit nog wel een uitzondering in, want we hebben het nu heel erg over individuele cliënten, en dat [onverstaanbaar]

**Ja, hm hm**

Maar ik zit ineens te bedenken maar als de bureaudienst gebeld wordt door een netwerkpartner

**Ja**

Eh, en die zeggen dat ze toestemming hebben, of die willen weten of iemand bekend is, dan denk ik dat ik dat toch wel eens doe, en dat mag helemaal niet

**Eh, dan bedoel je dat er telefonisch wordt doorgegeven dat er toestemming is, en dan deel je iets?**

Nouja of eh, nouja of eh, dan ja, maar hoe, hoe zeker weet je dat

**Ja, precies**

Eh, dat is zo’n ding, maar als er een huisarts belt, en die zegt van goh, is diegene aangekomen want ik heb diegene gestuurd

**Hm hm**

Ja dan kijk ik wel in GIB of iemand bekend is bij ons

**Ja**

Terwijl eigenlijk, als ik officieel dit bekijk, mag ik dat geloof ik niet zeggen

**Oke, want eh, en wat eh, wat maakt dan dat je het alsnog zegt?**

Nou ik denk ook wel in het kader van samenwerking, en dan denk ik ook van op het moment, eh, op het moment dat eh, omdat ik dan ook wel kijk van in het belang van de cliënt want je wil mensen wel verder helpen, ik wil ook niet te star zijn, dat je niet verder helpt omdat je dan overal, wat ik zelf bijvoorbeeld ook heel irritant vind bij de GGZ

**Hm hm**

Dat het een hulpverlening ook heel erg kan vertragen, en uiteindelijk probeer ik toch altijd in het belang van de cliënt te denken, en dan is het in het belang van de cliënt wel belangrijk dat er dingen zijn, het ligt ook heel erg aan de vraag en het ligt heel erg aan wie de netwerkpartner is

**Ja precies, misschien ook aan welke gegevens er worden opgevraagd**

Precies, precies weet je

**Ja**

En als iemand bekend is, dan zeg ik wel van weet je, als een huisarts vraagt van is hij bekend dan zeg ik wel ja, ik zal nooit inhoudelijk zeggen wat er is tenzij een huisarts zelf zoveel informatie heeft, weet je, dus eigenlijk al informatie heeft die kan bevestigen, of die dan kan aanvullen, maar dan is die, dan is die informatie er al, dus het ligt er ook heel erg aan hoe het gebeurd. Maar belt er een vrijwilligersorganisatie dan zal ik zeggen hier mag ik niks over zeggen, of belt er een, een eh partner of wat dan ook, dan doe ik het niet, dus het is wel afhankelijk van eh, van de netwerkpartner die belt

**Ja precies, het is gewoon dus eh**

Dus welke vraag

**Afhankelijk van de hele situatie en eh**

Ja

**En de ernst ervan**

Ja

**Ja**

Ja

**Oke, eh, nee, eh, ja helder. Dan wil ik nu even wat vragen stellen over cliëntbesprekingen, en welke gegevens je daar deelt, hoe open dat is zeg maar**

Alles wordt gedeelt

**Alles, gewoon met naam en toenaam en alle details**

Ja

**Oke, en hoe gaat zoiets, zo’n cliëntbespreking?**

Eh, je cliënten komen binnen op het inloopspreekuur of de bureaudienst, dan worden ze in GIB gezet, dan zeggen wij ook, we gaan je dinsdag bespreken in het team en op het moment dat je in het team besproken wordt dan wordt je verdeelt onder een van de sociaal werkers en dan word je gebeld voor een afspraak, tenminste zo leg ik het uit, en op dinsdag worden ze dan besproken, dan staan ze in GIB, dan wordt heel het verhaal wat verteld wordt bij de bureaudienst of inloopspreekuur wordt besproken, en dan is het wie vangt het op

**Ja precies, oke. Want eh, ik heb ook begrepen dat dat op een bepaald account wordt geregistreerd, die aanmeldingen, klopt dat?**

Ja, maar dat wordt in GIB gedaan, en dat wordt door een bepaald account alleen gedaan zodat je een wachtlijst kan aanmaken zodat weet je, want als ik het op mijn naam aanmaak dan staat het gelijk dat ik zorgcoordinator ben in GIB, en dan heb je geen overzicht, dus we doen het nu op sociaal team oost, zodat sociaal team oost zeg maar de coordinator is

**Hm hm**

Zodat als ik ziek ben, dat mensen wel kunnen zien dat die cliënt is geweest, dus het is vooral om te zorgen dat mensen niet wegraken

**Ja precies**

Maar het lijkt net alsof het een, want daarvoor zeg ik het, alsof het een bepaald account is, iedereen kan daar wel bij, ook buiten team oost. In noord kunnen ze het ook zien.

**Oke, ja. Dus**

Dus het is niet alsof het veiliger daardoor is, of dat er een bepaald account is, dat dat het beperkter maakt, het is alleen maar praktisch

**Ja**

Het is alleen maar praktisch, dat cliënten niet verdwijnen in het grote systeem, dat als ik ziek ben en ik heb hem geregistreerd in dat account, dan komt hij op dinsdag gewoon in die lijst naar voren, als dossier en dan wordt hij niet vergeten

**Hm hm**

Daar gaat het om, zeg maar

**Ja oke. Dus even kijken, al die aanmeldingen worden in een account gezet, dat in principe dus, nouja account dus**

Ja daarom het woord account, het is eigenlijk meer, het is net alsof je, het is net alsof we een extra maatschappelijk werker hebben genomen en die noemen we oost

**Ja**

En die krijgt alle nieuwe cliënten op zn naam, zo moet je het zien

**Ja, dus ook zichtbaar weer voor heel Gouda, heel sociaal team Gouda**

Ja, ja, maar dat is hetzelfde, team Gouda kan ook gewoon kijken op mijn caseloadlijst

**Ja**

Als ze intypen in GIB van, eh, caseload Angelique de Graaff zien ze iedereen, van wie ik al gehad heb tot nu

**Hm hm**

Met archief, iedereen die ik gehad heb. Dus dan zien ze gelijk al m’n 200 dossiers van de afgelopen twee jaar.

**Ja oke. Eh, en tijdens de besprekingen wordt dus alles besproken?**

Ja

**Ja, oke duidelijk**

En ook, eh, besproken, als mensen in eh, in eh, team ook bijvoorbeeld de vrouw, of de moeder, of de dinges, dus dan krijg je veel meer informatie wat ik dus net zei, over dader en dat slachtoffer zeg maar

**Ja**

Dus daardoor wordt het heel gekleurd, dus alles wordt besproken

**Ja, dus**

En daar zit, en daar zit het hem voor mij in, dat vind ik niet kunnen

**Ja, want jij hebt dus in de praktijk al gezien dat dat dus toch wel invloed kan hebben op de hulpverlening, dat iemand dus**

Tuurlijk

**Gekleurd raakt**

Tuurlijk, ja. Kijk en soms is het, soms is het ook aanvullend, soms is het ook heel fijn als we nieuwe aanmeldingen hebben dat ik bijvoorbeeld kan zeggen of dat Nienke bijvoorbeeld kan zeggen goh deze mevrouw of meneer is al zes jaar bekend bij Kwadraad en er is al heel veel geweest dus weet dat in je achterhoofd dat bepaalde interventie al is geweest en ze kunnen ook zeggen van oh dat is helemaal nieuw voor me

**Hm hm**

Dus het heeft soms ook een meerwaarde, maar ik denk dat er te weinig wordt afgewogen wanneer is het een meerwaarde en wanneer is dat het niet

**Ja precies, want eh wat zou volgens jou, of voor zover je daar nu op komt, een mogelijke oplossing zijn daarvoor, om dat toch minder invloed te laten hebben op de hulpverlening?**

Nou ik denk dat je als maatschappelijk werker heel erg moet afwegen wat is de meerwaarde of wil ik het alleen maar kwijt omdat ik heel veel informatie heb, en ik denk dat op het moment dat het niet van invloed is op het hulpverleningsproces of dat het niet de werker helpt, en dat is zeker verhalen, verhalen van anderen

**Hm hm**

Want weet je, verhalen van anderen doet er niet toe, want wij zijn, wij zijn geen rechter, wij zijn niet om de waarheid te zien, want uiteindelijk als je zo’n dader hebt maakt niet eens uit of het waar is niet waar is zeg maar

**Hm hm, hm hm**

Je bent er om te kijken, hij heeft zich aangemeld en wil er iets mee, dat is al genoeg

**Ja**

Dus kijk dan van wat hij nodig heeft, en als de ander dan zegt ja maar hij is schuldig en al dat soort dingen, daar heb je eigenlijk als, ik noem het maar even dader, de maatschappelijk werker van de dader, daar heb je geen reet aan, maar dat gaat je wel kleuren

**Ja**

Hij komt er al met een probleem, in zijn verwerking, dus eh, eh, het is soms, ik doe het ook bij m’n cliënten die ik verwezen krijg van de huisarts, ik zeg tegen de huisartsen, hou het zo feitelijk mogelijk

**Ja**

Weet je, ik wil alleen de feiten hebben, want als ik jullie kleuring krijg, en dat zeg ik ook als ik de intake heb van goh ik heb een verwijzing gekregen van de huisarts, ik weet kort wel wat er aan de hand is

**Hm hm**

Maar eigenlijk wil ik van jou horen, ik wil jouw verhaal horen, het maakt me niet zo uit wat de huisarts vindt, want het is de beleving van de huisarts

**Hm hm, ja**

En op het moment, eh, eh, en daar vraag ik dan ook altijd wel toestemming voor, als het met de huisarts dan niet zo [onverstaanbaar], dat zeg ik ook in het begin van nou ja dat ik de verwijzing van de huisarts heb en de huisarts en ik werken heel erg veel samen, dus daar heb ik het dan ook over, en op het moment dat ik het een meerwaarde vind dan ga ik het wel vragen van goh hoe zit dat verder en eh

**Hm hm**

Maar dan moet het een vraag vanuit mij zijn, want ik merk in mijn hulpverlening dat ik vast kom, maar ik wil het eigenlijk niet al hebben voordat ik het, niet van tevoren

**Want dan ga je het er natuurlijk al op afstemmen, dat je dat weet**

Ja, en dat doe je onbewust

**Ja**

Want dat doet iedereen mens onbewust

**Ja**

Want je hebt al informatie, en als je informatie hebt dan doe je daar wat mee want je kan die informatie niet skippen

**Ja. Maar dat, dat lijkt me best wel lastig, want, eh, juist in de samenwerking krijg je informatie van anderen, toch?**

Ja, dus het is heel erg, nouja, dus dus, het is ook als je dat in je team kijkt, het is een afweging, ik bedenk voor mezelf altijd, is het een afweging dat ik dit ga zeggen

**Ja**

Maar ik zeg soms wel eens, goh, haar dochter ofzo, of haar partner is bij mij bekend, als het een meerwaarde is, dan weet je, dat is dan het enige wat ik zeg, en niet van wat, of oh die, maar ik kan wel bijvoorbeeld zeggen, de beleving is van de andere kant anders

**Ja, eh, ja**

Weet je dus het is belangrijk dat je het niet als een waarheid gaat zien, en dat dingen anders kunnen zijn, want dat kan je ook kleuren, want de beleving kan anders zijn, dus bedenk ook dat dat kan

**Hm hm**

En dan kan je iemand helpen in de hulpverlening, maar eh. Maar dan ga ik niet inhoudelijk er op in. Maar terwijl nu wordt soms inhoudelijk alles wordt verteld

**Ja dus eh, eh, even kijken, maar dus ondanks dat je heel veel informatie krijgt van anderen, of, probeer je toch zo neutraal mogelijk te blijven**

Dat probeer ik

**Ja, en dus eigenlijk alle informatie van de cliënt af te laten komen.**

**Interview – Wijkverpleegkundige 1 & Wijkverpleegkundige 2

Dikgedrukt: interviewer**Normaal: wijkverpleegkundige 1
*Schuingedrukt: wijkverpleegkundige 2
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* **Zal ik nog even uitleggen waar mijn onderzoek over gaat of is dat duidelijk?**Doe maar even kort. Ja.

**Eh, nou er zijn dus verschillende signalen binnengekomen vanuit het sociaal team dat sommige professionals niet zo goed weten wat ze nu wel en niet mogen op het gebied van privacy, dus wat allemaal wel en niet kan. Ze voelen zich soms niet helemaal zeker daarin en eh ik ga daarom dus een onderzoek doen om eh te achterhalen hoe ze dan eh te werk gaan, wat ze zelf, waar ze onzeker over zijn, wat ze graag willen weten, hoe de werkwijze wat meer *privacyproof* te maken zeg maar en het doel van mijn onderzoek is dus dat ik met een soort handreiking kom of een eh soort reglement omdat ik heb begrepen dat dat er nog niet is***Een formulier dat ondertekend moet worden…***Ja, bijvoorbeeld. Eh ik moet met een product komen dat handvatten biedt voor hoe je met de privacy om kunt gaan.***Oké.***Dus dat is het doel van mijn onderzoek en daarom doe ik ook interviews omdat ik graag wil weten hoe jullie te werk gaan en tegen welke eventuele problemen jullie aan lopen.**Ja.

*En hoeveel interviews heb je nu al gedaan?***Eh ik heb er nu vijf gedaan.**Oké.

*Oh oké.***Oké, dan zou ik allereerst graag even willen weten wie jullie zijn, vanuit welke organisatie jullie werken en wat jullie precies doen.***Meid, ga je gang.*Eh, nou ik ben dus \*naam\* en ik werk bij \*naam organisatie\*[[116]](#footnote-116). Dat is een coöperatie ook voor eh onafhankelijke wijkverpleegkundigen en dat betekent dat we eh, we zijn onafhankelijk omdat eh we eigenlijk de vrijheid willen hebben om mensen eh toe te leiden naar de zorg eh die bij ze past en eh niet zozeer omdat je dan bij een bepaalde organisatie werkt. Hè, hiervoor werkten wij bij Vierstroom, nou, als je daar als wijkverpleegkundige dus op gesprek ging bij iemand, ging je er eigenlijk automatisch van uit dat die mensen zorg kregen van Vierstroom terwijl ze misschien beter zouden passen bij een andere zorgverlener. Eh, daarnaast is \*naam organisatie\* eh… richt zich vooral op de niet-geïndiceerde zorg. Dus dat zijn de mensen waar anderen een niet-pluis-gevoel bij hebben eh omdat ze bijvoorbeeld zien dat de buurvrouw niet meer buiten komt eh en dat de vliegen op de ramen zitten eh of het zijn de huisartsen die merken dat mensen wel heel vaak komen en dat het eh, nou ja, dat ze er eigenlijk niet zo goed uitkomen van wat er nu eigenlijk speelt. Eh dus die eh mensen gaan we dan bezoeken en dan gaan we kijken van wat is er aan de hand en waar hebben mensen behoefte aan wat aangepakt wordt en wat zou dan de goede hulp zijn. Daarnaast zijn we er dus mee bezig van hoe kan je een wijk gezond krijgen, dus met heel veel mensen samenwerken om te kijken wat je op wijkniveau kan doen zodat mensen zich daar bij veilig bij voelen. Veiligheid heeft natuurlijk ook alles met gezondheid te maken, dus eh dat is eigenlijk het doel van \*naam organisatie\*.

**Oké, eh dus jullie gaan echt bij mensen langs.**Ja, wij gaan ook bij mensen langs. Ja.

**En eh, maak je dan wel eens mee dat ze geen hulp willen?**Ja. Ja. Dat komt eh regelmatig voor dat ze het niet willen, dus ons eerste doel is ook altijd eh dat we een relatie bouwen en eh kijken of we gewoon een tweede keer langs kunnen komen en dan langzaam maar zeker toewerken naar passende zorg. Soms lukt dat en soms lukt dat niet. Het is gewoon een moeilijke doelgroep, dus dat is dan wel eh een uitdaging. Ook heel vaak dat mensen het heel prettig vinden en eh nou, dan gaat het heel makkelijk, maar het komt ook wel voor dat mensen nog gemotiveerd moeten worden of eh om iets te doen zeg maar, iets van hulp te accepteren.

**Oké. Helder. En jij?***Ik ben \*naam\*. Ik ben de collega van \*naam\* natuurlijk. \*naam\* werkt in oost en ik werk in eh in west. Eh, nou hetzelfde verhaal natuurlijk hè, ik heb natuurlijk dezelfde opdracht. Eh, het is ook wel zo dat mensen vaak zich geholpen voelen bij hele laagdrempelige zorg hè en daar bedoel ik eigenlijk mee de samenwerkingsverbanden die je inmiddels hebt met de studentenverenigingen, met Gemiva hier, hè, ik bedoel het doen van boodschapjes of een eenmalige schoonmaakbeurt weet je, dat je dat niet weer helemaal bij de Wmo aan hoeft te vragen. Ja, en verder is het inderdaad niet een hele makkelijke doelgroep en soms de hulp die wij voor ogen hebben, nou dat zien zij helemaal niet zo en dat kan, weet je. Dat is ook goed. Is ook goed, maar ik denk dat het belangrijkst is dat je eh, dat je respect blijft houden voor de cliënt. Hè, wij werken alle twee in wijken met niet de meest makkelijke… makkelijk toegankelijke mensen denk ik, hè, maar dat je daar wel respect voor blijft houden.***Ja. Want wat doen jullie als iemand nu echt geen hulp wil?***Teruggaan en teruggaan en teruggaan.***Ja?**Ja, wij vragen, ik vraag ook heel vaak of ik wel contact mag hebben met de huisarts, eh ik vraag of er mantelzorgers zijn waar ik contact mee op kan nemen en wat ik dan achter de schermen probeer is dat we allemaal hetzelfde antwoord gaan geven hè als er dingen ter sprake komen, dus dat je als kring eromheen eenduidig bent en verder is het een kwestie van een lange adem.

**Ja, oké. Nou, lastig.**Ja.

*Ja, het is soms lastig want \*naam\* zegt van eh, weet je, je wil wel altijd contact hebben met de huisarts, maar soms vinden de mensen dat gewoon niet goed en dan mag je het ook niet doen natuurlijk. Ja, en dan?***Ja. Zijn er dan wel eens gevallen dat je denkt nou, ik moet het eigenlijk wel écht bespreken?**Ja.

*Ja.***En hoe maken jullie die afweging?***Eh, ik denk als er een potentieel gevaar, tenminste in mijn geval, als er een potentieel gevaar voor de cliënt is.***Hm hm. Oké, eh want eh zijn jullie als verpleegkundigen ook bekend met eh zeg maar de regels aan de hand waarvan je het beroepsgeheim mag doorbreken?**Het moet een gevaar zijn voor eh, het moet een gevaar in zich hebben. Dat is wat ik weet.

**Oké.**En wat ik wel doe is eh anoniem bespreken.

**En anoniem… met wie?**Met de huisarts of eh met het sociaal team of met jeugd en dan… kijk soms weten mensen dan natuurlijk precies over wie het gaat, maar… en ik, weet je eh, ik overleg ook niet alleen als er gevaar dreigt. Soms eh overleg ik ook omdat ik gewoon behoefte heb aan meer informatie.

*En aan samenwerking en aan ruggensteun.*Ja.

*Weet je, anders dan sta je er dus wel alleen voor.*Ja, kijk en weet je, wij zijn natuurlijk generalisten, dus je weet van alles een beetje en als ik dan kijk naar hoeveel kennis er is in een sociaal team dan denk ik van nou, daar valt gewoon heel veel te halen wat dus ook heel veel winst voor de cliënt kan betekenen.

**Ja.**Dus dan breng ik anoniem in.

**Oké.***En uiteindelijk, ook al weten zij over wie het gaat, ik neem aan dat zij ook een beroepsgeheim hebben net als dat wij daarvoor getekend hebben.***Hm hm. Ja, ze hebben wel een ander… jullie hebben natuurlijk een medisch beroepsgeheim…**Ja, wij zijn BIG-geregistreerd hè.

**Ja, dat is natuurlijk weer… dat is volgens mij wel weer wat strenger dan eh, ja hoe moet ik het noemen, een algemeen beroepsgeheim zeg maar. De gevolgen van het schenden daarvan kunnen ook weer anders zijn.***Ja, ja.*Je valt onder een ander recht hè. Je valt onder het bestuursrecht volgens mij.

**Eh voor verpleegkundigen is het in ieder geval volgens mij…***Wij zijn het tuchtrecht.*Is het tuchtrecht?

*Wij zijn tuchtrecht.***Ja.**Zo erg is het.

**Ja, het kan best wel heftige gevolgen hebben.***Ja. Aan de andere kant denk ik wel weet je, Sigrid, je bent allemaal professional en volgens mij weet je allemaal eh zowel vanuit je professie als vanuit je gevoel eh wat je hiermee kan en mag. Of zie ik dat verkeerd?***Nou ja, het is soms inderdaad een afweging maken en als je die afweging zorgvuldig maakt en je daarbij aan de regels houdt dan is er niet zo veel aan de hand, maar het blijft een beetje lastig. De balans tussen samenwerking en privacy… het zijn gewoon twee belangen die met elkaar botsen en daarom doe ik ook dit onderzoek.***Ja, en soms is het ook moeilijk om inderdaad samen te werken als je niet dezelfde informatie hebt. Weet je, als je als collega informatie achterhoudt omdat dat te maken heeft met inderdaad de privacy, ja, dan vind ik het soms wel heel moeilijk worden.***Hm hm, ja. Ja, dan kan je niet zo veel.***Nee, dan kan je niet zo veel. Nee.***Nee. Want wat betekent privacy voor jullie in een sociaal team of in ieder geval in jullie functie?**Wat betekent het. Nou ja, dat je dus niet met eh, dat je dus niet zo maar eh met anderen over persoonlijke gegevens van cliënten praat.

**Hm hm.***Ja, dat je niet zomaar een mail stuurt met naam en toenaam, geboortedatum, adres en de hele eh het hele circus dat daaromheen zit.***Ja, en wat vinden jullie belangrijk aan privacy?**Nou ja, dat vind ik dus wel een lastige, wat ik er belangrijk aan vind omdat eh, nou, omdat je, omdat ik soms in situaties ben waarvan ik denk van nou, de ander kan niet helemaal goed beoordelen eh in wat voor situatie, wat de risico’s van de situatie zijn.

**Dus dan, dan vind je het lastig om te bepalen of je dan die privacy in zijn belang mag schenden?**Ja.

**Omdat die zelf niet in staat is om daarover goed te oordelen?**Ja. Ja.

**Oké en geldt dat voor jou ook?***Ja, want jij ziet het wel en je mag niets doen terwijl je wel denkt van ja. Als er wat gebeurt hè, wie is er dan verantwoordelijk?***Dat eh, zou ik eens uit moeten zoeken.***Nou, maar dat vind ik dus wel een goeie. Als jij dat eens uit zou kunnen zoeken van stel dat er wat gebeurt…*… en je hebt het geweten…

*… en ik heb het geweten en ik heb er niks mee gedaan, ik heb niet met anderen overlegd want oh oh de privacy. Hoe denk je dan dat dat als mens voor iemand is? Of wordt daar overheen ge…***Eh, dan zou ik dat verder moeten uitzoeken hoe dat juridisch in elkaar zit. Dus stel dat je als verpleegkundige dus echt wel iets weet wat je eh graag aan een ander zou willen vertellen omdat je je zorgen maakt, maar de patiënt die wil het niet, dan zou ik even moeten uitzoeken wat dan de gevolgen zijn voor de verpleegkundige.**Oké, goed.

*Ja, inderdaad.***Oké, dan wil ik nu eh, ik ga even kijken wat jullie kennis is wat betreft de regels omtrent privacy. Het gaat niet om goed of fout, ik ben gewoon benieuwd. Eh, welke van toepassing zijnde wetten kennen jullie?**Haha, de privacywet. Nou ja, het tuchtrecht.

**Hm hm. Weet je ook onder welke wet het tuchtrecht valt?**Nee.

**Oké, prima. Het tuchtrecht is dus de Wet BIG.**Oh, dat is de Wet BIG. Oh ja, ja, ja.

**Ja, daaronder valt dus ook het tuchtrecht zeg maar.**Wist jij het?

*Nu zij het zegt. Nou ja, weet je, ik ben er nooit zo mee bezig moet ik eerlijk zeggen, met wetten. Dat is niet m’n hobby.***Nee, dat snap ik.**Anders had je wel een ander vak gekozen, hè.

*Wat zeg je?*Anders had je wel een ander vak gekozen, hè.

**Ja, dat begrijp ik. Hebben jullie enig idee welke regels daarin staan of welke regels kunnen jullie bedenken?**Nou ja, dat je dus met toestemming mag overleggen.

**Hm hm.**Eh…

*Dat je je bewust bent van je eigen handelen, denk ik.*We gaan heel erg gissen nu, hè.

*Ja, we gaan héél erg gissen, haha. Dat is niet ons sterkste punt denk ik.***Haha, dat maakt helemaal niet uit.**Nee, eh…

*Wat was je vraag ook al weer?***Welke regels je kunt bedenken… wat erin je opkomt.**Nou, volgens mij hebben wij beloofd dat we dus heel zorgvuldig om zullen gaan met de informatie die bij ons komt.

**Hm hm.**Eh…

*Geheimhoudingsplicht, denk ik.***Ik hoor jou zeggen ‘zorgvuldig’. Wat is zorgvuldig volgens jou?**Ja, hoe is die zorgvuldigheid. Nou ja, dat je dus aan iemand, dat je toestemming vraagt eh of je informatie mag delen en dat je alleen zonder toestemming eh deelt als de ander wezenlijk gevaar loopt.

*En als je zelf gevaar loopt is er een protocol. Dat heeft er niks mee te maken of…***En wat bedoel je dan?***Nou, als wij gevaar lopen. Dat kan ook hè.***Ja, uiteraard. Als iemand een gevaar vormt voor zichzelf of voor een ander, dan zijn daar inderdaad regels voor.***Ja, dan zijn er protocollen voor die we volgen. Dat doen wij ook wel.***Oké.**Maar, vertel eens, want wij missen nu natuurlijk stukken. Wij missen stukken, want wat was…

**Eh, nou ja, inderdaad dus niet zomaar zonder toestemming gegevens delen of opvragen, eh inderdaad alleen als er aan bepaalde voorwaarden is voldaan dan mag je dus een beroepsgeheim doorbreken en eh even denken, wat was er nog meer, dan moet ik zelf ook even denken. Eh, dat je ook niet méér informatie verzamelt of registreert dan nodig, dat er niet héle verhalen in een systeem komen te staan, dus nou ja. Het lastige aan privacywetgeving is dat het heel open is geformuleerd. Het wordt heel erg aan de…***Ja, de persoon inderdaad. Dat wij geen klantgegevens op onze laptop mogen hebben staan… dat heeft er misschien niets mee te maken eh…*Jawel.

*Eh, dat wij zelf een beveiligd registratiesysteem hebben, buiten het GIB-gebeuren.***Ja. Want wat voor registratiesysteem is dat?**Nedab.

**Oké en jullie werken niet in GIB?**Ook.

*Ook in GIB.***Oké.**Ja, ze kunnen er geen genoeg van krijgen, dat registreren.

*Ja.***Ja.***Nou, ja. Ik kopieer het gewoon tegenwoordig.*Ja. Nou ja, dat betekent ook dus wel dat je…

*Dat je soms…*… dat er dus heel veel informatie in een dossier staat.

*Ja.*Al dat knippen en plakken.

*Ja, dat klopt.***Want eh, wat moet ik me daarbij voorstellen?**Nou, weet je, soms zijn er natuurlijk eh klanten waar je mee bezig bent en dan gaan we, ben je dingen aan het regelen en dan zijn er heel veel mailtjes over en weer eh en dat knippen en plakken we dus gewoon in GIB of in Nedab.

*Als een cliënt dus ook bij het sociaal team komt.*Ja.

*Als een cliënt niet bij het sociaal team in beeld is dan blijft het bij ons.***Ja, precies.***Het kan ook zijn natuurlijk dat een cliënt bekend is bij ons, die op een gegeven moment toch bij het sociaal team terechtkomt.***Ja.***Dan moet je dus wel als wijkverpleegkundige toestemming vragen om jouw informatie, die er inmiddels is, te delen met het sociaal team.***Ja. Oké. En als jullie die toestemming vragen, doen jullie dat dan mondeling of schriftelijk?***Nou, dat is een dingetje. Mondeling. En dan heb je dus niks.***Oké. Volgens mij hoeft het niet per se schriftelijk, maar inderdaad als er ooit een probleem komt dan is het natuurlijk lastig om aan te tonen dat die toestemming is gegeven.***Ja. Ja. Toevallig was dat laatst een puntje bij ons van nou, eh moet er een formulier voor ons komen?***Hm hm.**Ja, wat het nu wel, daar eh is eh, ik ga gewoon, ik zorg gewoon dat ik het formulier van het sociaal team bij me heb. Volgens mij is dat het formulier van Kwadraad.

*Ja. Ik heb het nog steeds niet.*Ik ook nog niet.

*Ik had gevraagd of ze het wilden mailen, maar ik heb het nog steeds niet.*Nee, ik ook nog niet, maar ik denk eh dat is, dat is wel handig want het is gewoon vervelend als je eh als je wel mondeling toestemming hebt en iemand zegt naderhand van eh…

*Ja, dan heb je dus niks.***Ja, zeker ook in jullie, zeg maar voor jullie functie en met het tuchtrecht ook, stel er komt ooit een of er is ooit een cliënt die moeilijk gaat doen, dan is het zeker als je voor een rechter komt heel handig als je dingen aan kunt tonen.***Jáá. Dus mondelinge toestemming, dat is eigenlijk geen toestemming.*Nou… dat weet ik niet. Kijk weet je, er liggen natuurlijk ook nog stappen voor. Je hebt nog de interne klachtenprocedure en voordat het bij een tuchtrechter komt, ben je natuurlijk wel heel veel stappen verder.

**Hm hm. Hebben jullie enig idee wat ook nog andere gevolgen kunnen zijn naast het tuchtrecht, van privacyschending?***Voor ons, de gevolgen?***Ja.**Dat je gewoon een berisping krijgt, dat je…

*Ja. In het ergste geval dat je je vak niet meer uit mag oefenen.*Ja.

**Oké. En naast het tuchtrecht? Tuchtrecht is natuurlijk één ding.**Ik weet het niet.

*De gevangenis in. De gevangenis in, we gaan de gevangenis in.***Dat zou kunnen in hele extreme gevallen, maar dat komt waarschijnlijk niet vaak voor. Je kunt nog denken aan een schadevergoeding of een geldboete en inderdaad een interne klachtenprocedure en het is natuurlijk voor de cliënt zelf ook vervelend als hij vindt dat zijn privacy geschonden is.***Ja.*Ja.

**Eh is er eigenlijk een privacyconvenant tussen de wijkverpleegkundige en het sociaal team?**Niet dat ik weet.

*Nee, er is wel een intentieverklaring. Ik weet niet of het daarin genoemd wordt eigenlijk. We hebben wel een intentieverklaring getekend hè?*Ja, daar hebben we het over gehad.

*Tussen Voortouw en \*naam organisatie\* dan hè. Ik weet niet eh… wij hebben nu alleen over \*naam organisatie\*.***Hm hm. Want die intentieverklaring daar staat vermoed jij wel iets in over privacy?**Ik ga eens even kijken. Dat weet ik niet. Ik moet even een paar stappen doen… even die hotspot aan.

**Zal ik ondertussen doorgaan?**Ja, tuurlijk. Tuurlijk.

**Oké. Dan zou ik graag weten hoe jullie in de praktijk de privacy van de cliënten eh proberen eh te waarborgen.***Nou, sowieso registreren in een beveiligd systeem. Eh, geen mails met naam en toenaam versturen, eh in mijn geval als ik dan toch overleg mag hebben met de huisarts dan doe ik het via Speakap, dat is ook een beveiligd communicatiesysteem híér in het gezondheidscentrum.***Want hoe werkt dat?***Ja, hoe werkt het. Dan zou je dat moeten zien.***Is het een speciaal eh…***Dat is een speciaal programma… speciaal programma.***Oké en dan kan je beveiligd…***En dan kan je beveiligd eh… ja. Je kan dus individueel communiceren met een huisarts of met een apotheker of met de fysiotherapeut of je kan ook een groep aanmaken, dus eh… ja, weet je, als je een huisarts belt, heeft een huisarts lang niet altijd tijd natuurlijk en dit is een prima systeem om toch dingen door te geven of terug te krijgen.***Hm hm, maar wel op een veilige manier.***Maar op een veilige manier.***Hoe is dat voor jou? Hoe probeer jij in de praktijk de privacy te waarborgen?**Ja, eigenlijk ook zo.

**Op dezelfde manier.**Ja.

**Oké, en eh… eh zijn jullie wel eens tegen problemen aangelopen als het om privacy ging… of moeilijkheden?**

Eh… ja.

*Ja.*Ja en dan is het dus inderdaad gewoon een kwestie van goede verslaglegging en eh, kijk, mensen hebben altijd de mogelijkheid om te eh… om een klacht in te dienen en om daarover in gesprek te gaan.

**Ja, want eh aan wat voor problemen moet ik denken?**Eh, nou dit was dus een situatie waarin eh ik de keuze had, óf melden bij het meldpunt Veilig Thuis óf met eh eerst overleggen met andere zorgverleners, hoe die eh over de situatie dachten en ik heb toen mondeling toestemming gekregen en overlegd. Uiteindelijk is er dus een goede interventie uitgekomen, maar de echtgenoot zegt nu van ‘Nou, we hebben geen toestemming gegeven’.

**Oké, dus dat was echt een situatie als waar we het net over hadden.**Ja. Ja.

**Oké en hoe is dat toen verdergegaan?**Nou, hij heeft eh gevraagd of er een aanmelding… of een eh correctie of eh een aanvulling in het dossier kon komen, dat heb ik gedaan en eh dat is het.

**Oké, dus verder geen eh bijzonderheden ofzo?**Nee. Nee. Nee. Dus dit is, dit is gewoon de aanvulling in het dossier.

**Oké.**En eh vervolgens heb ik van haar dus weer toestemming om met de huidige hulpverleners te overleggen, dus het is gewoon een hele… het is een hele aparte situatie, maar hij is wel lastig.

**Ja. Want eh, had je dan niet zoiets van eh de volgende keer dat ik toestemming vraag aan die mensen dan eh laat ik ze gewoon iets ondertekenen?**Já, ja, ja. Dat ga ik nu echt doen weet je. Ik denk van dit vind ik echt heel erg vervelend.

**Ja, dat snap ik.**En ik heb eh, ik weet van mezelf dat ik heel zorgvuldig gehandeld heb omdat ik ook weet dat als er gemeld wordt bij Veilig Thuis, weet ik niet meer wat de gevolgen zijn voor dat gezin.

**Nee.**En ik had gewoon te weinig informatie.

**Hm hm.**Omdat ik het alleen van haar kant hoorde, dus vandaar dat ik dacht van ik moet gewoon… ik moet gewoon met een specialist overleggen, met eh Sociaal Team Jeugd met eh… voordat ik tot een goed eh, goede beoordeling kan komen, wil ik naar Veilig Thuis gaan.

**Hm hm.**Nou ja, dat eh…

**Dus dat had je toen gedaan en toen werd er gezegd van hé, daar hebben we geen toestemming voor gegeven.**Ja. Ze zei ook van ja je hebt gelijk want onze situatie is wiebelig. Dus ik bedoel dat was, het is wel lastig.

**Oké, dus het gebeurt wel in de praktijk dat mensen achteraf toch zeggen dat ze geen toestemming hebben gegeven.**Já. Dit was eens maar nooit meer hè.

**Nee.**Ik bedoel hier kan ik slapeloze nachten van hebben.

**Ja, dat snap ik. Stel dat iemand echt heel erg lastig gaat doen…**Ja, en dan kom je dus want ik heb wel overlegd ook met onze directeur, dan kom je dus bij interne, ik bedoel dan zijn de stappen die gezet moeten worden, en eerst is intern, nou ja weet je ik wil graag in gesprek, maar de man heeft ook nog een persoonlijkheidsstoornis, dus ik ga niet het initiatief nemen, als hij wil klagen dan wil ik graag met hem in gesprek en stel dat hij verder door wil, dan moet hij dus ook toestemming geven dat ik mijn kant van het verhaal ook uit de doeken doe. Nou, en daar zitten dingen bij die hij niet wil dat een ander weet.

**Nee…**Dus het is weet je, het is natuurlijk wel een complexe eh… ook voor cliënten is het natuurlijk een complex iets hè. Stel dat je… je hebt nogal wat op je kerfstok en je vindt op een gegeven moment dat een hulpverlener je privacy geschonden heeft en daar ben je niet tevreden over en je wil het hoog spelen, dan komt er dus van jou ook heel veel op tafel. Nou, dan wordt ‘ie lastig. Nou goed, ander gesprek is dit, maar ja, ik heb er dus mee te maken.

*Het komt voor ja, het komt voor. Ja.***En eh, zijn dat soort situaties voor jou ook bekend?***Ja.***Heb jij ook een voorbeeld?***Ja, ik heb wel een voorbeeld. Ja. Eh en ik ben nog steeds heel blij dat ik er nooit alleen heen geweest ben, maar eigenlijk heb ik dus iemand in veiligheid gebracht, althans de keuze was aan haarzelf, en dat was een situatie waar eh een jonge vrouw, eh 38, nah-problematiek, niet aangeboren hersenletsel, een laag IQ, eh, waarvan eigenlijk ook wel het vermoeden was dat zij geestelijk en lichamelijk mishandeld werd. Maar goed, dat is een vermoeden, dus dan kan je er niets mee. En eh, ik ben daar een aantal keer op huisbezoek geweest met een collega van het sociaal team. Toen hebben wij ook daadwerkelijk gezien dat hij haar mishandelde. Zowel lichamelijk door eh heel abrupt en heel eh héél hard haar hoofd naar achteren te trekken en eh verbaal. Dan nog kun je niets. Eh, wij hebben eh, althans ik heb daar dus gezegd van joh, eh, als er wat is, ik zit op woensdag in het gezondheidscentrum, ja, kom dan, dan gaan we kijken wat er eh, wat er aan te doen is. Nou, dat mocht van hem niet. Hij heeft ook een persoonlijkheidsstoornis. Eh totdat zij op een woensdag kwam, huilend, dat ze echt weg wilde. Ik ben ook met haar naar de huisarts geweest. De huisarts die wist van de situatie, dat vond zij goed. Totdat zij op een woensdag kwam en dat was niet zo eens zo heel veel later nadat wij daar… ik denk dat dat drie vier weken later, had zij voor zichzelf de knoop doorgehakt van ik ben… ik laat dit niet meer gebeuren. Weet je, ik ben er wel klaar mee.****Hm hm.****Eh, nou ja, dat is een heisa geweest hier in de wijk, dat wil je niet weten. Politie erbij eh. In ieder geval, zij is in veiligheid gebracht. Eh er is ook aangifte gedaan. Dat is ook vanuit het protocol. Ik heb een melding gedaan bij onze directeur en eh ja, er is nog een hele tijd gestalkt op de facebooksite van het sociaal team en dat betrof dan niet mij, maar het betrof de andere medewerker.***Oké, dus als ik het goed begrijp wilde die man niet dat zij naar het sociaal team ging en hij vond dat daarom zijn privacy was geschonden?***Eh, nou ja, wel dat er inbreuk was gedaan op zijn privacy want wij hadden gezorgd… het was onze schuld dat zijn vriendin weg was en in principe is het haar eigen keuze geweest. Wij hebben haar daar niet weggehaald. Maar goed, het is wel een tijd heel erg bedreigend geweest.*

**Voor jullie ook?***Voor ons, ja.*

**Ja. Oké.***En als we het hebben over slapeloze nachten dan eh…***Ja, nou, dat kan ik me wel voorstellen.***Vandaar dat ik ook zeg van met wat voor ogen wordt er naar een medewerker gekeken? En ik moet eerlijk zeggen… eh, dit is een hele andere situatie als die van \*naam\* natuurlijk, maar ik heb wel gewoon van alle kanten steun ervaren. Echt van alle kanten.***Hm hm. Ja.***Er is aangifte gedaan eh…***Oké, nou dat is wel fijn.***Ja.*Behalve van de politie. Daarvan heb je niet zo veel steun ervaren.

*Van de politie niet. Dat is bekend. Dat heb ik uitgesproken. Was een beetje jammer. Maar ja.***Want de politie nam het niet serieus of…?***Nee. Dus daar ben ik wel een beetje boos om geweest. Maar goed, eh. Een melding op locatie en dan niet komen… Of een melding over een persoon en dan niet komen… Dat is niet goed. Maar goed, dat zijn allemaal leerpunten en ik ben wel blij dat wij zijn natuurlijk voor een kleintje vervaard… we doen het niet sinds gisteren, maar ja, daar kan je dus wel, net als wat \*naam\* inderdaad zegt, daar kan je wel een paar slapeloze nachten van hebben. Dat je jezelf afvraagt van vind ik dit wel leuk?***Ja, dat kan natuurlijk ook een gevolg zijn.**Dat dacht ik ook ja.

*Ja, dat heb ik toen ook gehad. Hoe leuk is dit nou eigenlijk?***Hm hm.***En achteraf kan ik er misschien ook wel een beetje om lachen, maar op dat moment is het echt niet leuk.*Het zit onder je huid.

*Ja, het is echt niet leuk.***Dat privacydingetje kan dus ook nog gevolgen hebben voor je eigen welzijn.***Já, zeker. Echt hoor. Als je zo, althans dat was in mijn geval, weet je als je zó volop uitgescholden wordt op straat, hè, terwijl er mensen daar uit een flat staan te hangen over het balkon heen. Ik ben nog nooit in mijn hele leven zó uitgescholden. Waar die woorden vandaan kwamen weet ik niet, maar het was on-ge-loof-lijk.***Nee… gewoon echt niet prettig dus.***Nee. Niet fijn. Ik was niet bang, maar het was wel een hele, het is wel een hele onvoorspelbare man.***Dat is het lastige dan.***Dus dat is het lastige hè. Ja. Ja.*En dat is natuurlijk ook een beetje de doelgroep hè. Er zitten veel persoonlijkheidsstoornissen tussen, ja, dus je eh zit meer in de hoek waar de klappen vallen.

**Ja.***Ja, en we doen het allemaal anders. Mijn collega van het sociaal team die eh nou ja, die had er veel minder last van zei ze, maar als we het over privacy hebben dan denk ik van ja, maar het werd wel overal rondverteld. Dan denk ik van ja, dat is dus ook niet goed.***Nee. Want wat werd overal rondverteld en door wie?***Nou ja, mijn collega van het sociaal team die er ook bij betrokken was… eerst zei ze van ik heb er geen last van want oké, ik ben wel wat gewend, maar dan moet je het dus ook niet overal rond gaan vertellen. Ik heb haar ook wel eens gezegd van joh, dit moet je nu even laten voor wat het is want dit gaat ook een eigen leven leiden hè. Het werd op een gegeven moment ook in andere teams verteld. Als we het dan hebben over privacy dan denk ik van dan moet je dat ook niet gaan doen want als je het er allemaal over hebt, dan is dat voor mij een teken dat je er wél mee zit. Dan kom je bij het spreekwoord van eh waar het hart vol van is loopt de mond van over, toch?*Ja.

**Hm hm. Oké.***En daar moet je denk ik elkaar op aan kunnen spreken hè, van joh, ik snap dat je het er ook moeilijk mee hebt, maar dit kan gewoon niet. Maar goed, we zijn wel allemaal mensen.***Ja, tuurlijk. Oké.***Oké zegt Sigrid. Oké. Haha.***Haha, ja, nee, het lijkt me wel lastig.**Zijn dit nou ook de verhalen die je van de sociaal werkers hoort?

**Nou, wel minder. Ik heb aan de sociaal werkers natuurlijk ook gevraagd of ze wel eens tegen problemen aanlopen, maar ja, dat is toch wel minder. Dus misschien ligt het aan de functie ofzo, misschien net weer een ander…***Ja, of wat voor plek je het zelf geeft.*Ja, nou, maar misschien ook omdat er bijvoorbeeld binnen Kwadraad veel duidelijkere richtlijnen zijn.

**Ja, alhoewel ik daar wel over heb gehoord dat er… in het sociaal team zitten er natuurlijk ook mensen van verschillende organisaties en waar ze wel tegen aanlopen is van ja, aan welke regels moet ik me nou houden. Er is geen eenduidige werkwijze.***Nee, dus het is heel goed als daar een unaniem beleid op komt.***Ja, en dat missen de mensen wel. Dat ze zoiets hebben van iedereen doet volgens mij maar wat. Dat vergroot wel de kans dat het dus mis kan gaan.**Ja.

*Ja, maar daar ben jij nu voor.***Daar ben ik voor… haha.***Dan zou iedereen wel een goede houvast hebben denk ik.***Ja.***Dan heb je ook wat om… om… ja, dan heb je kaders weet je.***Ja het staat ook gewoon… stel, er hoeft maar één keer iets te gebeuren… dan is het wel prettipersoog als je als organisatie kunt laten zien van hé, wij hebben hier heldere afspraken over gemaakt, iedereen houdt zich hieraan, er is één werkwijze. Dus dat komt wel wat professioneler over dan wanneer een organisatie moet zeggen van oh ja, we hadden geen regels, iedereen doet maar wat. Ja, dan gooi je je eigen ruiten in.**Ja, iedereen doet maar wat.

**Ja, dus het is toch wel belangrijk dat er regels komen. Iedereen geeft dat ook wel aan, dat ze dat wel missen.

Informeren jullie je patiënten eigen ook over wat er met hun gegevens gebeurt, waarom jullie die nodig hebben…?***Ik moet eerlijk zeggen dat daar voor mij nog wel een manco ligt. Dat het geregistreerd wordt in GIB en in Nedab bedoel je?***Ja, bijvoorbeeld. Of als je denkt van nou, ik moet dit met iemand bespreken, dat je dan uitlegt waarom je dat gaat bespreken…***Oh ja, dat wel. Dat wel.*Dat wel ja.

**Oké, maar over het registreren…?***Nee, dat bespreek ik eigenlijk niet. Laatst had ik bijvoorbeeld ook een situatie. Mevrouw is al valgevaarlijk door een herseninfarct en toen kreeg ik ook nog van eh en dat vond ik op zich heel goed, van een stagiaire een seintje van joh, ik moet iedere week sherry voor haar meenemen. Ja… nou ja… wat doet alcohol. En daar heb ik dus van ja, als zij valt en ze valt zich dood in het ergste geval, dan denk ik van ja weet je, ik wist het dus wel. Dus ik heb tegen die stagiaire gezegd van nou, ik ga sowieso wel de schoondochter bellen of die het wist en die wist het dus want die namen…*Wist die mevrouw dat die stagiaire met jou ging praten en wist die mevrouw dat jij met de schoondochter ging bellen?

*Nee, dus niet. Dat had ze nooit goedgevonden.*Nee.

*Ja, maar daar zit je dus in een dilemma.***Hm hm.***En toen belde ik de stagiaire van joh, het is haar eigen keuze. Ik zal nooit iemand, ook al drink ik zelf geen druppel, ik zal nooit iemand alcohol onthouden. Ik bedoel, prima. Ik zeg alleen het geváár, ik weet dat die schoondochter ook nog ’s zaterdags twee flessen meenam, dus dat zijn drie flessen in de week.*Nou, in weze rammelt deze dus aan alle kanten.

*Já. Dat weet ik. Dus ik heb ook wel in een dilemma gezeten van ja, wat moet ik hiermee want als zij inderdaad valt…*Ja, nee ik snap ‘m. Wat moet je in zo’n geval.

*Dit is nog niet zo lang geleden. Ik heb het dus wel naar de huisarts gecommuniceerd via Speakap. Ik zeg we doen er niets mee. Eh, ik wil hier niets mee doen want uiteindelijk is het mevrouw haar eigen keuze, maar als zij valt, nou hoeft dan niet meteen per definitie drank de oorzaak te zijn hè, maar de huisarts wist het dus ook niet. Ik vind drie/vier flesjes sherry in de week best wel behoorlijk hoor.*Dat is ruim ja.

*Ja, ruim genomen hè, haha. Nee, maar dit soort dingen weet je, dan zit je wel met een dilemma. Ik heb wel tegen de stagiaire gezegd van nou, weet je, wij mogen hier niets mee, want mevrouw heeft geen toestemming gegeven. Ik heb het dus zowel naar de stagiaire gespeeld, ik heb het open besproken met de schoondochter, dat ik me er wel zorgen over maak en dat er risico’s aan verbonden zitten. Ja en zij hebben zoiets van ja, meid, zij vindt een sherry’tje lekker. Maar ik zat dus wél van ja, hé, yo, als ik maandag kom en ik hoor dat ze of in het ziekenhuis opgenomen is of nog erger… en dan?***Hm hm. Waar jij je dan vooral zorgen om maakt is dat je weet dat zij aan de sherry zat en dat dat mogelijk een oorzaak is van dat ze is gevallen en in het ziekenhuis is beland en wellicht overlijdt?***Ja. Maar goed, toen ik met die schoondochter sprak en dat was wel een geruststelling, die schoondochter zegt van ja, wij weten het en wij vinden het goed.***Ja, volgens mij is het wel zo dat het uiteindelijk iemands eigen keuze is.***Ja, is ook zo. Het ís iemands eigen keuze.*Ik ben wel benieuwd, dat met die privacywetgeving, hoe dat dan zit. Of je dat telefoontje volgens de regels had mogen doen of niet.

*Ja.***Ja, volgens mij is het dat als iemand een gevaar vormt voor zichzelf en ook niet in staat is om dat te begrijpen… maar ja, dan nog is het lastig want ook in deze situatie, die vrouw kan ook om een andere reden zijn gevallen. Het hoeft niet per se de alcohol te zijn.***Precies. Wat hier dus wel speelt is een joekel van een herseninfarct, dus er zit schade in de hersenen. Dan kan je je afvragen of iemand voldoende inzicht heeft om te beseffen dat het echt gewoon gevaarlijk is terwijl iemand dan niet stabiel is.***Hm hm. Ja.***Kijk ik moet wel hulp gaan regelen omdat ze in eerste instantie niet alleen naar de dagbesteding durft, niet alleen met de lift naar beneden durft omdat ze instabiel is, dus dat heb ik allemaal keurig gedaan. Het is ook een hartstikke aardig mens, maar ondertussen, ze weet dat ze instabiel is, ondertussen worden er wel drie flessen sherry per week gedronken, ja. Dan denk ik van waar is het inzicht. Volgens mij word je er toch een beetje tuttelig van, kan ik me zo voorstellen. Maar goed, dit is inderdaad een goeie. Ik heb voor mezelf alleen niet het gevoel dat ik over een grens heen ben gegaan. Ik heb met de schoondochter overlegd, die vond het akkoord, dus ik zeg meid, dan vind ik het ook helemaal goed. Maar ik wist niet of het bij jullie bekend was en ik maak me er wel zorgen om. Nou, ze wisten het. Prima. Helemaal goed.***En had je met toestemming overlegd met de schoondochter?***Nee, want ik heb het niet tegen mevrouw gezegd.***Oké.***De stagiaire weet ook niet dat ik de schoondochter heb gebeld. Gelukkig is het contact wel gewoon heel goed. Eh, dat wil niet verzachten of vergoelijken dat, maar ik denk wel dat het eraan ligt hoe de verhoudingen zijn, zeg ik dat goed? Hoe het contact is.***Wat maakt dat je dan zonder toestemming met haar hebt gesproken?***Omdat ik eh eigenlijk vanaf begin af aan al bij die situatie ben betrokken en eh weet je, dat je ook inmiddels zo goed contact hebt met die schoondochter dat ik denk van nou, weet je, ik ga het even overleggen. Ik heb ook gezegd dat ik het niet eh eh eh verkeerd bedoel, maar dat ik me wel zorgen maak als zij weer valt. Dat kan een reden zijn voor ziekenhuisopname. Ik bedoel allemaal onnodig overlast voor haar en onnodige kosten voor de ziektekostenverzekeraar.***Ja, lastig inderdaad. Is er iets van een vertrouwenspersoon ofzo in de organisatie voor dit soort vragen?**Ja binnen Fundis is er een vertrouwenspersoon.

**Wat is Fundis?**Dat is eh de moederorganisatie. Fundis is een moederbedrijf en daar zitten een aantal centrale diensten in en daaronder hangen afzonderlijke bedrijven die gebruik maken van het moederbedrijf als het gaat over de salarisadministratie, de ict, de personeelszaken… dat soort dingen en eh HR. Bij HR zit ook die vertrouwenspersoon.

*Maar wie het is…*Dat weet ik ook niet.

**Oké, maar daar zou je dus terecht kunnen met dit soort vragen?***Ja, ik zie het dan meer als een vertrouwenspersoon als er écht iets met je gebeurt weet je, van nou hier kom ik gewoon totaal niet meer uit en ik hang mijn hele carrière aan de wilgen.*Ja. In mijn situatie heb ik gewoon eh, ik heb de directeur gebeld. Dat is ook een hele goede directeur.

**Ja, dat kan natuurlijk ook.**Ja.

**Oké, helder. Dan moet ik even de tijd in de gaten houden. Ik wil eigenlijk nog even weten hoe jullie registreren, wie er toegang heeft tot het systeem, dus wie er allemaal in de dossiers kan kijken en eh… nou, eerst dit.**Wie kan er in de dossiers kijken. Eh, in Nedab…

*Onze kamerleden alleen denk ik?*Ja, wij nemen voor elkaar waar, dus wij kunnen ook in elkaars systeem kijken. In Gezin in Beeld is het hetzelfde als bij het sociaal team.

*Ja, hetzelfde als bij het sociaal team volwassenen.***En eh hoe proberen jullie rekening te houden met het registreren wetende dat andere mensen de dossiers ook kunnen zien?**Nou, ik probeer sowieso altijd objectief eh te registreren. Gewoon heel feitelijk.

*En niet meer dan nodig denk ik.*En je hebt het stuk eh, je hebt zo’n kopje ‘Veiligheid’ hè, en dat is dan afgeschermd voor eh… in ieder geval voor cliënten die toestemming krijgen om het dossier in te zien en daar zet ik dan ook sommige dingen in. Eh, dus als ik eh, nou ja, bepaalde observaties ofzo.

**Ja, oké. Geldt voor jou hetzelfde?***Ja, ik moet me dan wel heel goed bedenken of er bij stilstaan dat de cliënt ook dat dossier kan lezen hè. Dat je dus oppast dat je niet een oordeel geeft of een gevolgtrekking doet.***Ja, dus inderdaad heel objectief en neutraal blijven…**Ja.

*Ja, en anders inderdaad het kopje ‘Veiligheid’.***Oké. Tijdens cliëntbesprekingen… hoe gaan jullie dan te werk?***Eh, ja…*Het ligt eraan. Eh, het ligt er dus aan of er toestemming is gegeven. Ik heb regelmatig overleggen met huisartsen. Als er toestemming is dan gaat die dus open en bloot en als er geen toestemming is dan is het anoniem.

**Oké, en hoe zit dat met de cliëntbesprekingen bij het sociaal team?***Ja, dat is een goeie.*Nou, daar eh wordt volgens mij tegen cliënten gezegd als ze zich aanmelden van we gaan uw situatie inbrengen. Of mensen overzien wat dat betekent en volgens mij wordt er ook niets ondertekend… dus dat vraag ik me af. Je krijgt dan inderdaad situaties waarin mensen wel weten dat hun casus ingebracht wordt om goed verdeeld te kunnen worden, maar daar is formeel geen toestemming voor gegeven.

**Nee. Worden mensen dan met naam en toenaam besproken daar?**Ja.

**Oké. Hoe is dat in jouw team?***In mijn team ook.***Oké.**Ben jij wel eens bij een bespreking geweest in \*naam sociaal team\*?

**Nee.**Volgens mij is het in alle sociale teams zo. Als je naar Gezin in Beeld kijkt, dan moet je wel aanvinken of mensen toestemming geven, maar volgens mij zit daar niet standaard een ondertekend formulier bij.

**Nee want eh, dus als jullie een cliënt zeg maar naar het sociaal team verwijzen, vragen jullie dan eh toestemming?***Ja, mondeling.*Ja.

*Nee, je kan natuurlijk niet zomaar eh…*Het is natuurlijk heel veel mondeling hè, dat merk je wel. Dus bij ons, maar ook bij het sociaal team… en als ik van sommige organisaties, ik vind het echt een heel goed onderwerp hoor wat je hebt, als ik van sommige organisaties en ook bij jeugd hè, als ik sommige mailtjes zie dan denk ik mijn hemel, weet je, dit kán gewoon niet.

**Er staat dus veel in?**Zó veel.

**En het is ook niet versleuteld ofzo?**Niet versleuteld. Gewoon naam, adres eh alles.

**Ja. Dat is best wel tricky.***Het schijnt allemaal niet zo moeilijk te zijn tegenwoordig. Voor mij wel hoor. Ik krijg dat nooit voor elkaar bijvoorbeeld, maar het schijnt allemaal niet zo moeilijk te zijn.* Als je een beetje je best doet, kom je een eind.
*Nou, ik niet hoor.***Wat zouden jullie zelf graag nog willen weten over privacy?**Nou, ik zou wel heel graag een duidelijke richtlijn hebben.

*Ja.*

Een duidelijke richtlijn.

**Een duidelijke richtlijn. Dezelfde regels voor iedereen?**Ja.

*Ja. Ja. Dan je elkaar er ook op aanspreken, hè. Nou ja, goed, je gaat allemaal wel eens over de schreef denk ik, maar dan kan je wel elkaar erop aanspreken, toch. Dan zit je altijd goed.***Ja, dan kan je er wel samen voor zorgen dat die privacy gewaarborgd blijft.***Je bent toch samenwerkingspartner dus dat eh…*Ja ik vind ook, ik vind ook eh… ik vind de privacy ook wel soms wel een heel ver doorgevoerd ding wat het werken ook heel moeilijk maakt.

**Zeker. Dat is inderdaad waar ik het over had. Die balans tussen samenwerking en privacy… daar is allebei belang bij dus dat is lastig.***Ja.*Ja.

**Oké, even kijken. Wat jullie graag zouden zien is dat er dus voor iedereen een richtlijn komt en eh jullie zouden ook graag willen weten wat de gevolgen zijn als je iets weet, maar daar niets mee doet en dat er dan wat gebeurt… net als die vrouw met die sherry.**Ja.

*Ja. Misschien toch een formulier laten ondertekenen door de cliënt.*Ja, we hebben het er wel over gehad binnen \*naam organisatie\*. Er zijn zo veel zorgmijders dat je dus al blij bent dat je achter de voordeur komt. Als je dan komt met een formulier, dan ben je ze kwijt. Als iemand al een beetje paranoïde is, dan eh dan denken ze van straks ligt alles van mij op straat. Dus dat is moeilijk.

*Ja, plus dat je natuurlijk nog mensen hebt die helemaal niet kunnen lezen.***Ja, precies. Helder. Ik heb denk ik al mijn vragen gesteld. Is er nog iets dat jullie zelf kwijt willen?***Wat ga je hier nu mee doen, met al die interviews?***Eh, nou ik ga ze analyseren. Ik ga belangrijke informatie eruit halen en kijken of ik handvatten kan bieden. Ik hoop dat ik er wat moois van kan maken wat bruikbaar is. Ik ga er mijn best voor doen.***Want dat is jouw eindopdracht?***Ja, ik moet een eh… het is niet een klassieke standaardscriptie waarbij je een rapport schrijft van nou, dit zijn mijn bevindingen, doe er maar wat mee. Nee, ik moet een beroepsproduct maken dat ook echt bruikbaar is in de praktijk. Negen van de tien keer verdwijnen scripties in de prullenbak, dus eh, ja.***Ja, dat zou dus mooi zijn.*

**Interview – Wijkverpleegkundige 3

Er zijn vanuit het sociaal team in Gouda verschillende signalen binnengekomen van professionals dat ze niet zo goed weten hoe ze nou met de privacy van cliënten om zouden moeten gaan en dan niet zo zeer dat ze echt niet weten wat ze moeten doen, maar dat ze zich er niet zeker genoeg over voelen, dus dat ze soms nog wel eens vragen hebben over ja, of ze het nou wel goed doen. Daarom doe ik nu een onderzoek om te kijken hoe ze dan te werk gaan en tegen welke problemen ze dan aanlopen, waar ze onzeker over zijn en wat ze denken dat het team nodig heeft om de privacy van cliënten beter te kunnen waarborgen en aangezien het team ook nauw samenwerkt met wijkverpleegkundigen, ga ik ook de wijkverpleegkundigen interviewen. Dus zodoende.**Ja, en je hebt ook alle sociaal werkers geïnterviewd? Of dat ga je doen?

**Eh niet allemaal, maar ik heb er een aantal geïnterviewd. Negen als het goed is. Er komt ook nog een kleine enquête. Het is de bedoeling dat iedereen die invult, maar het is nog even afwachten wat de respons is.

Dat is dus de bedoeling en uiteindelijk moet ik een product maken dat voor het team bruikbaar is in de praktijk. Dat kan een reglement zijn, een handleiding… dat is nog even afhankelijk van de resultaten.**Ja, ja, oké, en wie heeft jou die opdracht gegeven dan? Voortouw?

**Nee, dit is vanuit Kwadraad. Ik heb ook stage gelopen bij Kwadraad en bij het Sociaal Team Gouda Noord, dus ik ben ook wel bekend met het Sociaal Team Gouda en nu doe ik dus dit afstudeeronderzoek.**Oké, dus twee vliegen in één klap. Jij kan afstuderen en het Sociaal Team Gouda heeft er wat aan.

**Ja, precies. Inderdaad. Is dit helder?**Ja, duidelijk.

**Oké, nou dan ga ik gewoon beginnen.

Zou je je even kunnen voorstellen… wat je functie is, wie je moederorganisatie is en wat je eh doet.**Ja, ik ben wijkverpleegkundige en ik werk samen met het Sociaal Team Gouda. Mijn werkgever is \*naam organisatie\* en eh ik werk nu ongeveer zes jaar in de wijk en daarvoor altijd in het ziekenhuis gewerkt en sinds twee jaar, sinds 2015, eh ja toen werd \*naam organisatie\* gevraagd of die in Gouda deel wilde nemen aan het sociaal team. Ik vond dat wel interessant dus vandaar dat ik daar zo in ben begonnen. Ik ben nu dus twee jaar werkzaam als wijkverpleegkundige bij het sociaal team.

**Oké en kun je toelichten hoe die samenwerking er met het sociaal team precies uitziet?**Ja, ik werk zelfstandig, dus ik heb ook geen eh contact met het sociaal team zeg maar. Zoals ik zei, mijn werkgever is gewoon \*naam organisatie\*. Ik ben voor een aantal uren ben ik beschikbaar en ik doe wat er nodig is. Ik heb eh, ik ben meestal bij het overleg op dinsdagochtend, dus dan is er een overleg dat het sociaal team de cliënten verdeelt en allerlei zaken bespreekt, intervisie en eh nou ja, wat er ter tafel komt eh daar doe ik doorgaans aan mee. Verder doordeweeks loop ik soms even binnen en mensen kunnen mij altijd bellen of vragen voor advies en dat gaat dan over en weer en ik ga ook samen naar cliënten toe met een sociaal werker, dat we samen een cliënt oppakken of casussen oppakken. Eh ik zit in diverse werkgroepen, in domeingroepen en van daaruit overleg ik ook samen met sociaal werkers en organiseren we ook samen activiteiten.

**Oké, dus stel, er is een cliënt bij het sociaal team die mogelijk dus een beroep zou kunnen doen op jou, dan kan het sociaal team jou daarvoor inschakelen?**Ja.

**En ook andersom? Als jij denkt van nou, deze patiënt hoort bij het sociaal team thuis.**Ja. Inderdaad. Ja, gewoon, ook om even te praten van hoe of wat speelt er en eh soms alleen even advies geven of eh ja, welke weg eh kun je bewandelen en eh welke regelgeving in zorgland heb je nodig of komt hier van pas, dus dan kun je gewoon even bellen om eh te overleggen. Ja en zo nodig ga ik mee.

**Oké. Helder. En eh wat betekent privacy voor jou in het sociaal team?**
Ja, eh, nou ja, in ieder geval wel dat het heel belangrijk is omdat je over persoonlijke zaken van mensen praat die mensen sowieso niet graag eh aan iedereen vertellen. Het zijn toch altijd eh, ja, wel intieme situaties en eh problematische dingen. Hè, mensen die moeilijk zitten die willen liever dat zo min mogelijk mensen dat weten, dus ja, daar ben je je altijd wel bewust van en eh, wat ik eh doe is altijd wel eh toestemming vragen aan de cliënt van eh ja, vindt u het goed dat ik het met mijn collega van het sociaal team bespreek? Nou, ik heb eigenlijk nog nooit meegemaakt dat iemand het niet goed vindt, maar ik vraag altijd wel toestemming of ik het kan delen omdat het soms ingewikkeld is of eh dat het niet mijn deskundigheid is, dat ik het kan bespreken in het team of eh samen met een sociaal werker of iemand anders kan vragen en dat ik ook de huisarts mag bellen en inlichtingen vragen, dus ja. Het is een kwestie van toestemming vragen en eh dan eh daarmee bevestigen dat je niet alles zomaar op tafel legt.

**Ja.**En verder, ja, met de gegevens eh uitwisselen onderling tussen collega’s en tussen andere professionals en huisartsen. Ja, zo min mogelijk informatie over de mail bijvoorbeeld verspreiden. Hè, dat is niet altijd, soms moet je wel even wat eh doen, maar ik probeer een beetje met een initiaal en een geboortedatum eh, verder niets eh, en op die manier contact te hebben dan erover.

**Ja. Oké. Dus eh want je zegt van eh ik probeer er dus heel bewust mee om te gaan en dat houdt in dat je dus eigenlijk altijd toestemming vraagt en eh ja, als je moet delen dat je dan zo min mogelijk deelt en eh zo min mogelijk op de mail en als het moet dan zo min mogelijk gegevens.**Ja, inderdaad. Zo min mogelijk details en meer eh algemeen. Ja. De rest persoonlijk of telefonisch.

**Oké, want jullie maken op dit moment geen gebruik van versleuteld mailen?**Nee. Nee.

**Oké. Helder. Dan ga ik nu even wat vragen stellen over wet- en regelgeving. Ik ben even benieuwd wat je daarover weet en dan gaat het niet om goed of fout, maar gewoon even, ik ben gewoon even benieuwd.**Oké.

**Welke van toepassing zijnde wetten ken je als het gaat om privacy?**Ja, de, ik weet daar inderdaad niet heel veel precies van. Ik weet dat er de wet op de privacy is en eh, dus eh, de wet op de persoonsgegevens, maar verder eh, verder weet ik er eigenlijk niet zo veel van.

**Oké eh want eh ken je ook eh, je zegt dat je het niet weet, maar toch ga ik het even vragen…**Ja, vraag maar haha, maar… hm.

**Ken je eh de wetgeving die op de medische beroepen van toepassing is?**Ja, de BIG natuurlijk wel. Iedere professional in de gezondheidszorg is BIG-geregistreerd. Dat soort dingen.

**Hm hm, maar je weet niet wat daar over privacy in staat?**Nee, ik weet niet wat er over privacy in staat. Ik weet wel dat er eh, meer ook een verpleegkundige code is eh, ja, dat staat weer los van eh, dat je inderdaad gewoon de privacy van de cliënten respecteert.

**Hm hm. Ja. Oké. Eh even kijken hoor, het komt erop neer dat je wel weet welke wetten er zijn, maar dat je niet precies weet wat dan de regels zijn die daarin staan of eh…**Ja, dat inderdaad.

**Oké en eh heb je een idee van wat de gevolgen kunnen zijn van privacyschending?**Eh dat is eh strafbaar en eh dan zou je, daar zou iemand je voor kunnen aanklagen. Eh dat ik denk ik ja.

**Ja, klopt. Er zijn verschillende mogelijkheden. Weet je ook iets van het eh tuchtrecht?**Ja, ik heb niet, ik weet niet, ja, nou ja, of je door het schenden van privacy of je dan voor de tuchtrechter zou moeten komen. Voor zover ik weet is dat alleen als je eh verkeerd handelt of echt fouten maakt of nalatig handelt met echt medische of eh ja, zou ook psychische gevolgen kunnen hebben. Maar ja, ik heb eigenlijk nog nooit eh gehoord, ook niet van collega’s tijdens mijn opleiding, dat het ook voor het schenden van privacy, dat je dan ook voor de tuchtrechter kan komen, maar het zou best kunnen.

**Oké, het kan dus inderdaad.**Het kan wel. Oké.

**Ja, een verpleegkundige en andere medische professionals die hebben natuurlijk het medisch beroepsgeheim en dat is nog wel wat strenger dan een eh een normaal beroepsgeheim dat een sociaal werker bijvoorbeeld heeft, dus ook eh voor het doorbreken van het beroepsgeheim, het onrechtmatig doorbreken daarvan zeg maar, daarvoor kan je dus ook voor de tuchtrechter komen.**Ja, ja. Ja.

**En even kijken, ben je wel eens tegen problemen aangelopen als het ging om privacy?**Nee. Kan ik me niet eh, nee. Nee wat ik zeg. Mensen vinden het altijd goed als je toestemming vraagt voor overleg en eh ja, je hebt wel eens cliënten die zelf niet handelingsbekwaam zijn. Dan doe je het met de familie.

**Als in dat de familie dan de patiënt vertegenwoordigt?**Ja, precies. Nee ik kan, nee, ik heb niet eh, ik kan me niet zo voor de geest halen dat ik daar ooit problemen mee heb gehad. Ja, je gaat er in principe toch wel altijd voorzichtig mee om en alles blijft binnenshuis ofzo eh, ja.

**Ja, precies. Oké. En eh als een cliënt of patiënt bij jou komt, informeer je hem dan over wat er met zijn persoonsgegevens gebeurt?**Eh, nou, dat kan misschien nog wel iets beter. Ik zeg wel dat het eh inderdaad, dat ik dan, ja, ik werk met het sociaal team samen hè, dat we de gegevens ook uitwisselen, maar dat het in een beveiligd systeem is, eh Gezin in Beeld.

**Hm hm. Ja.**Dat, maar niet meer dan dat.

**Hm hm.**Dat is eigenlijk, ja, dat we dat gebruiken en dat iedere hulpverlener daar dan in kan, maar dat het wel beveiligd is en dat iedereen een code heeft, dus eh, ja, maar dus niet iedereen heeft daar eh. Ik zeg dat ook altijd wel even, maar niet iedereen heeft daar oren naar zeg maar. Ik heb eigenlijk nog nooit iemand gehad die verder doorvraagt wat dat dan precies inhoudt. Mijn cliënten in ieder geval niet. Misschien van de sociaal werkers dat ze dan meer doorvragen.

**Oké en eh moet jij naast de registratie in Gezin in Beeld ook in een ander systeem registreren vanuit de moederorganisatie?**Ja, we hebben zelf een informatiesysteem en daar worden ook eh, als ik eh, maar ja, dat eh een heel enkele keer overlapt dat, maar in principe, cliënten die ik aangemeld krijg via het sociaal team doe ik alleen in Gezin in Beeld, dus ik ga niet eh dubbel registreren. Ik werk daarnaast ook wel gewoon voor huisartsen of eh andere hulpverleners die mij vragen en dan staat het los van het sociaal team, dus die registreer ik dan in eh het informatiesysteem.

**Ja, oké. En eh er is dus een mogelijkheid om de cliënt inzage te geven in zijn dossier, heb ik begrepen, eh…**Ja. Dat is mogelijk.

**Maak je daar wel eens gebruik van?**Nee.

**Oké. Wat is de reden dat je daar geen gebruik van maakt?**Ik zie daar de meerwaarde niet zo van in. Maar ja, dat is misschien de tijd hoor. Tegenwoordig moet alles meer, moet er meer inzage zijn en moet het bespreekbaar zijn en het komt er wel aan, hè, op Gezin in Beeld, ik weet dat we het erover hebben in het sociaal team, dat het meer voor cliënten zichtbaar is.

**Hm hm.**Dus ik denk dat het wel gaat komen en ik weet ook van \*naam organisatie\* dat er andere teams zijn, we zitten natuurlijk door heel het land, waar er wel gebruik van wordt gemaakt en dan voornamelijk met familie van cliënten, bijvoorbeeld van dementerende cliënten die daar eh dan in mee kunnen lezen.

**Ja. Want eh jij zegt ‘ik zie de meerwaarde er niet zo van in’ eh in wat voor zin bedoel je dat?**Ja. Nou ja, eh, ja, dat heb je meestal hè, als iets verandert dan eh hang ik een beetje aan het oude. Wat biedt het nou hè? Het geef ten eerste een hoop gedoe dat eh cliënten mee kunnen kijken en eh dan moet je toch weer anders gaan schrijven en eh, maar ja, misschien eh… nu zie ik nog even niet de meerwaarde in en in ieder geval, ik doe eh, ik heb ook geen cliënten die er naar vragen, dus dat is ook een beetje. Als mensen nou zouden vragen van ja, wat schrijf je allemaal op en wat staat erin, ja, dan eh denk ik van oké eh ze willen het lezen, maar ik heb nog nooit die vraag gehad en eh, in, bij \*naam organisatie\* wel, maar dat staat wel los van het sociaal team, ja eh is het wel met familie, maar wij rapporteren op papier bij de cliënt zelf, dus dat is een dubbele rapportage en de enige meerwaarde die ik zou zien is dat het minder tijd kost als wij een inzage zouden geven in ons digitaal systeem. Dan hoef je niet dubbel te rapporteren.

**Nee. Precies. Eh je zei net ook van als een cliënt dus mee kan kijken dan komt er een hoop gedoe omdat ik dan anders moet gaan schrijven…**Ja, ik denk een beetje wel, ja… misschien bepaalde termen en anders krijg je heel veel vragen van wat bedoel je daarmee en eh, ja, misschien valt het wel mee hoor in de praktijk want ik schrijf toch niet subjectief of eh, ik schrijf toch al wel feitelijk op wat er gebeurt of wat ik zie.

**Hm hm. Heb je dan het idee dat als iemand mee zou kunnen lezen dat je eh dat je nog objectiever zou moeten zijn en dat je nog meer moet letten op wat je neerzet?**Ja, misschien wel. Dat het nog iets eh, ja, eh denk ik. Dat denk ik wel. Dat het gewoon, dat je anders mensen onnodig ongerust maakt, soms schrijf ik dan op van nou eh, hè, ‘Hier is een vermoeden van verwaarlozing’. Nou, als je dat over jezelf leest, ja, dat kan, is misschien niet prettig, dus dat zou ik dan anders omschrijven. Zulke dingen.

**Ja, precies. Oké. Er zit ook een kopje ‘Veiligheid’ in, in GIB. Maak je daar wel eens gebruik van?**Nee, daar maak ik geen gebruik van. Nu je het zegt, denk ik oké, dat heb ik wel eens een keer voorbij horen komen, maar eigenlijk eh, ja, weet ik dat niet meer en ik gebruik het ook niet.

**Oké, prima. En eh als je toestemming vraagt aan een cliënt, op welke manier ga je dan te werk?**Eh, welke manier, ja…

**Mondeling, schriftelijk?**Het is altijd mondeling ja. Als ik er ben dan zeg ik van nou, wij gebruiken één systeem waar alles in staat en eh ja, vindt u het goed dat ik daar eh verslag in schrijf? Zodat iedereen eh daarbij kan.

**Hm hm. Ja. Oké. En als je bijvoorbeeld van plan bent om iets te gaan delen omdat je denkt dat een huisarts of wie dan ook op de hoogte moet worden gebracht van een bepaalde situatie, eh hoe vraag je dan de toestemming?**Ja, ik doe alles mondeling. Dan vraag ik ook van nou, eh, meestal is dat ook wel in het gesprek, dan zeg ik van nou, er zijn een hoop medische vragen nog en onduidelijkheden, eh ja, vindt u het goed als ik de huisarts bel om hier ook even over te praten. Zo bijvoorbeeld. Vaak gaat het ook in het gesprek al zo als er aanleiding toe is.

**Oké. Helder.

En tijdens een cliëntbespreking met het sociaal team eh, welke gegevens deel je daar?**Eh, nou, in principe blijft het altijd een beetje eh, als er gewoon een casus wordt ingebracht dan blijft het wel anoniem, dan wordt wel, ja gewoon met alleen een naam en verder niet eh, dat je de persoonsgegevens enzo erbij vertelt. Of alleen gewoon meneer X ofzo bijvoorbeeld, of voorletter. Dan gaat het gewoon om de situatie en eh, maar het hangt er een beetje van af. Soms worden er wel gewoon de namen gedeeld, ook de voornamen van de kinderen en de personen eh ja dat duidelijk is waar het over gaat. Dus eh, ja daar wordt wel over mensen gewoon met naam en toenaam gesproken zeg maar. Het hangt er een beetje van af. Als het een algemene vraag is, is het niet nodig, maar als het er specifiek om gaat dat je advies van elkaar wilt, dan eh, ja dan moet het soms wel wat specifieker dus dan wordt alles wel, ja, in principe, zeg ik ook alles wel als het nodig is. Vind ik ook dat dat moet kunnen omdat het gewoon binnen die vergadering blijft.

**Ja. Omdat het nodig is voor de samenwerking?**Ja, omdat het even nodig is. Over wie hebben we het nou en eh soms is er dan al een andere sociaal werker, kent dat gezin ook, dus dan is het handig dat je ook weet waar je het over hebt.

**Ja. Precies. Even kijken, werk jij ook samen met de vrijwilligers van het sociaal team?**Met de gastvrouwen bijvoorbeeld bedoel je?

**Ja.**Nee, daar werk ik niet mee samen. Die zie ik wel eh, ja toen we op de andere locatie zaten, kwam ik ze geregeld tegen, dan maakte ik even een praatje ofzo, maar nu op de nieuwe locatie ja, nee.

**Maar echt qua werk is het niet echt…?**Qua samenwerken niet. Ik kom ze gewoon even tegen van hallo, en dan drinken we even een kopje koffie, maar dat is meer sporadisch.

**Meer collegiaal.**Ja. Ik heb het niet over cliënten of wat dan ook.

**Nee. Precies.

En heb je wel eens het gevoel gehad dat je meer deelde dan je eigenlijk mocht delen?**Nou alleen over de mail heb ik dat gevoel soms wel. Dan denk ik van nou ja, hm. Ik zit ook in de mailbox van het sociaal team en ja, dat heb ik ook al gevraagd omdat anders heel veel dingen langs mij heen gingen, maar ik zie ook wel cliëntgegevens voorbij komen eh ja, en ik gooi ze dan wel weer weg omdat ik er zelf niks mee te maken heb dan.

**Nee. Precies. Oké, dus eh, je hebt los daarvan nooit het gevoel van hé, dit mag ik eigenlijk niet delen of ik wil heel graag delen, maar ik heb het gevoel dat het niet mag?**Eh, even denken hoor. Ja, ik heb soms, soms heb ik, ja, dat is meer dan, omdat ik én bij \*naam organisatie\* werk én bij het sociaal team, heb ik soms wel even dat ik bij iemand kom en dan weet ik dat die ook in het sociaal team bekend is. Zo is het en dan hou ik dat soms wel even voor me omdat dat op dat moment niet, vind ik dat dan niet gepast ofzo hè dan eh…

**Want wat hou je precies op zo’n moment voor je?**Dan hou ik het voor me dat ik die dingen van die persoon weet uit het sociaal team. Dat komt dan eventueel later wel aan de orde, maar dat komt wel eens voor. Ja, ook eh, ja en dat als dat nodig is, dan geef ik dat wel aan en dan zeg ik van u bent ook bekend bij het sociaal team en daar… hè, soms is dat al een tijd geleden…

**Ja.**Dus eh, soms is dat wel even zoeken van nou, ik weet dan dingen van mensen zeg maar en dan eh, maar ja, dat heeft wel uiteindelijk wel een meerwaarde omdat er ook niet dingen weer dubbel gebeuren.

**Eh, het heeft dus een meerwaarde dat je bepaalde informatie al weet?**Precies.

**Oké, dus dat is dan een voordeel van de samenwerking met het sociaal team?**Dat is een voordeel. Dan kan je zeggen van ja, dat is soms eh, ja, omdat ik gewoon in Gezin in Beeld kan hè, als ik een aanmelding krijg van een cliënt bijvoorbeeld, dan eh ja, en er spelen diverse dingen, dan kijk ik toch even in Gezin in Beeld van staat iemand erin en dan heb ik vast wat voorinformatie en dat is gewoon eh ja, dat is dan eigenlijk zonder toestemming van de cliënt.

**Oké, en weet het sociaal team dan ook dat je die informatie via GIB hebt? Bespreek je dat dan met het sociaal team van kan ik alvast even in het dossier kijken, even inlezen?**Ja.

**Oké, op die manier. Even kijken, wacht even hoor, het ging erover dat je bepaalde dingen weet van cliënten, maar dat je niet vertelt dat je dat weet. Klopt dat?**Ja, dat je soms meer informatie weet en dat dan niet gelijk vertelt, maar dat eh ja. Het is een beetje zoeken hoor. Soms is het, maar uit de praktijk blijkt, uiteindelijk toch, en daar kies ik dan uiteindelijk voor om ten goede te komen aan de cliënt omdat eh, het dan eh, ja, je valt niet in herhalingen die geen zin hebben zeg maar. Als iemand al hulpverlening heeft gehad en je zou weer, dat is ook het voordeel, de toegevoegde waarde van Gezin in Beeld, dat je kan zien wat voor hulp iemand al heeft gehad, dus als je dan weer iemand aangemeld krijgt, dan kan ik kijken van oh iemand heeft alles al gehad, dan moet ik op een ander spoor gaan zitten. Dat weet ik dan en dat is dan inderdaad eh ja, soort antwoord op je vraag misschien. Ik vraag dan niet eerst aan de cliënt, dat komt dan later pas. Dan zeg ik van nou, ik werk samen met het sociaal team en ik heb eh daar even mee overlegd en zo is het gelopen.

**Oké. Dat is misschien ook een beetje afhankelijk van de cliënt zelf, hoe die is.**Ja. Het hangt een beetje van de situatie af, maar meestal zeg ik het bij het eerste bezoek dan wel en ook daarin heb ik, ik heb nog nooit meegemaakt dat mensen dat dan niet hadden gewild ofzo en dan is het alleen maar prettig want dan hoeven ze niet weer het hele verhaal te vertellen.

**Ja. En eh zijn er ook wel eens situaties geweest eh waarin er, ja, waarin je dacht van nou, dit is wel heel ernstig, dit moet ik delen ook al wil die persoon niet dat ik dat doe?**Eh ja. Dat is niet vaak, maar dat heb ik een paar maanden terug een keer gehad bij een mevrouw. Daar eh, nou, dat kwam ook omdat het dossier was gesloten in Gezin in Beeld, dus ik kon er niet in. Toen kreeg ik een aanmelding dus en ik kon er niet in. Ik zag haar naam wel staan, dus ik dacht nou, ze is bekend, maar ik kon het niet lezen, dus toen ben ik bij die mevrouw geweest en eh, nou, toen vond ze het niet nodig, toen had ze al allerlei hulpverleners rondom zich en ze vond het niet nodig dat ik daar contact mee opnam. Dat heb ik dus wel gedaan en ik heb ook uiteindelijk eh dat dossier kunnen openen met toestemming van de hulpverleners, van de zorgcoördinator, en eh nou ja, ik heb toen met die zorgcoördinator gesproken en eh dat is gewoon tussen ons gebleven. In het belang van, ja uiteindelijk koos ik ervoor in het belang van die cliënt dat ik wel contact opneem.

**Ja, dus de situatie was dusdanig ernstig vond jij dat het toch nodig was om contact op te nemen?**Ja, het was best een ernstige situatie en ik wilde toch zeker weten of de hulpverlening op een goede manier erin zat en eh dat kon ik alleen maar doen door die hulpverlener dan te bellen. Dan zonder toestemming, maar anders had ik het gewoon moeten laten. Dus eh, ja.

**Oké en is die cliënt daar uiteindelijk nog van op de hoogte gebracht?**Ja. Dat is die, die hulpverlener die daar al mee bezig was, bij die mevrouw, die heeft dat gewoon, die heeft dat verteld later. Dat ik hem gebeld had en eh waarom, dus eh, ja. Ja.

**Oké, dus het komt erop neer dat die mevrouw dat niet wilde en toen heb jij zonder haar toestemming en ook zonder dat zij dat wist toch gedeeld omdat jij dat nodig vond en later is dat haar verteld.**Ja, het is haar later wel eh verteld eh en eh ja. Ik heb daar verder niks meer van gehoord want daar zat al een heleboel zorg op.

**Dus je weet ook niet hoe zij daar dan op reageerde?**Nee. Ik weet niet hoe ze daar op gereageerd heeft eh, maar het was niet een onbekend verhaal, dus het was goed dat ik hem belde.

**In het belang van de cliënt dus.**Ja, precies. Dat is een beetje afwegen vaak eh dit is wat ik me zo kan herinneren. Verder komt het niet zo vaak voor dat je zonder, als iemand het niet wil, dat je dan toch eh doorzet. Ja.

**Oké. Duidelijk. Dan wil ik nog een paar vragen stellen over Gezin in Beeld. Je hebt net eigenlijk al een beetje verteld hoe je registreert en dat je zo objectief mogelijk probeert te blijven en dat je je probeert te beperken tot de kern van het probleem, klopt dat?**Ja.

**Oké en eh want eh wie hebben er allemaal toegang tot jouw dossiers?**Eh, het sociaal team, mijn team dan.

**Oké, dus niet de andere teams?**Nee, dat is per team verdeeld. Alleen mijn team.

**Oké, want ik begreep van de sociaal werkers dat eigenlijk het hele Sociaal Team Gouda, dus ook de andere twee teams, toegang hebben tot dossiers. Is dat dan voor de wijkverpleegkundige misschien anders?**Nou, nu jij het zegt zit ik even te denken hoor. Het zal wel zo zijn inderdaad dat het hele sociaal team, want eh, ik maak dan wel een cliënt aan op mijn locatie, maar inderdaad als je autoriseert ben ik de zorgcoördinator en ook eh voor het team volwassenen. Ik denk inderdaad dat alle teams erin kunnen dan. Ik gebruik het verder nooit, maar, ja.

**Oké en bij het registreren, hou je daar dan rekening mee dat ook andere mensen dat kunnen inzien of?**Hm, nee. Nee, ik schrijf gewoon vanuit mezelf. Vanuit mijn vak schrijf ik gewoon wat ik gezien heb en welke acties ik ga doen enzovoorts. Nee, daar denk ik niet over na. Nee.

**Oké en wat is jouw mening wat betreft de huidige werkwijze in het team rondom privacy?**Eh, nou, dat er wel zorgvuldig mee om wordt gegaan, dat er altijd wel toestemming wordt gevraagd aan personen zelf of gegevens gedeeld mogen worden en eh ja, het lezen van GIB zelf, dat is nog een punt dan, dat komt nog in de toekomst.

**Wat bedoel je daarmee?**Nou, door de cliënten.

**Oh, dat cliënten…**Cliënten mee mogen lezen in Gezin in Beeld, maar dat is volgens mij nog in ontwikkeling.

**Oké.**Het kan al wel, maar dat is eh, ja, ik, laatst was ook weer aan de orde dat nog verder bekeken wordt van hoe of wat. Dat het nog wel wat haken en ogen heeft.

**Ja, precies. De bedoeling is dus dat dat wel meer wordt gedaan, maar er zijn nog twijfels over wat er dan wel of niet verstandig aan is?**Ja, dat is iets meer voor het sociaal team. Ik heb me daar een beetje buitengehouden eigenlijk. Ik hoor dat het de bedoeling is dat cliënten mee kunnen lezen in het dossier, maar dat dat eh, ja dat is nog een beetje ter discussie. De ene is voor, de ander niet. Ja, soms is het ook een beetje gevaarlijk als er eh ja, echt, bijvoorbeeld huiselijk geweld. Wie laat je dan wel lezen en wie niet enzo, dus eh, maar dat is eigenlijk een beetje een discussie, dat gaat buiten mij om. Daar hou ik me niet zo mee bezig.

**Ja. Precies. Oké. Dus eigenlijk voor jouw functie is eigenlijk alleen het medische deel relevant en dat wat jij, hoe moet ik het formuleren…**Ja, nou medisch is heel kort hoor. Ik kijk wel naar alle gebieden zorg eh, is wel breed.

**Oké, maar even kijken. Jouw samenwerking met het sociaal team is dus eigenlijk als volgt. Als jij denkt dat een cliënt hulp van het sociaal team kan gebruiken, dan verwijs jij die cliënt door en andersom doet het sociaal team dat ook naar jou als zij denken van nou, de wijkverpleegkundige is hier nodig. Klopt dat?**Ja.

**Oké en jullie gaan ook wel samen op huisbezoeken en eh als je informatie wilt delen vraag je altijd toestemming en eh je zet gewoon je eigen verhaal in GIB, zo objectief mogelijk. Klopt dat allemaal?**Ja.

**Oké. Dan heb ik dat even helder.

En wat kan er volgens jou nog beter als het gaat om privacy?**Eh nou ja, bijvoorbeeld het versleutelen van mail. Dat zou misschien nog veiliger zijn. Er is nu wel een, ja, ik heb een werkmail en het sociaal team, dat zou dan al wel een beveiligd mailgebied zijn, maar ik weet ook, huisartsen zijn er wel huiverig voor en er zijn organisaties die eh, GGZ gebruikt volgens mij ook versleutelde mail eh ja. Als dat mogelijk is, is dat beter. Ik weet ook niet hoe echt onveilig het is, maar ik krijg ook wel spam op mijn mail, dus ja. Hè, het is niet helemaal veilig.

**Nee, precies, dus dat zou volgens jou nog wel een goed eh…**Als je met cliëntgegevens werk, dan zou dat eventueel nog verbeterd kunnen worden als het niet al te omslachtig is. Het moet ook wel werkbaar blijven hè. Als je even een collega iets wil vragen over iemand en eh bijvoorbeeld, ja, de ouderenvoorlichters die mailen ook hun bevindingen door in een verslag naar het sociaal team. Die krijg ik dan ook en dat zijn vaak wel dingen voor mij. Ja, als het heel ingewikkeld is om dat weer te openen, dan eh ja, zodat een cliënt pas twee weken later hulp krijgt, dat zou ook niet moeten.

**Ja, precies. Dus er zou eigenlijk een oplossing moeten komen dat je toch veilig kunt mailen, maar dat het niet extra tijd gaat kosten.**Precies. Het moet wel werkbaar blijven.

**Oké. En eh aan welk privacyreglement houd jij je? Aan dat van je moederorganisatie of dat van het sociaal team?**Ja, nou, dan moet ik je eerlijk zeggen dat ik dat eigenlijk niet weet, dat ik daar eh, dat ik gewoon doe van eh vanuit mezelf zeg maar. Gewoon zo zorgvuldig mogelijk met privacy omgaan zeg maar, maar ik heb niet echt een privacyreglement waar ik me aan houd ofzo en dat zal bij alle eh ja, dat zal in de basis er wel zijn, zowel bij \*naam organisatie\* als bij het sociaal team, maar dan zou ik het even op moeten zoeken.

**Helder. Oké. Wat zou jij zelf nog willen weten over privacy?**Eh, ja, ik weet het niet. Weet je, ik denk tegenwoordig alle gegevens liggen op straat, hoor je alleen maar hè. Hoe, ik zou wel willen weten van wat heeft het voor nut inderdaad om alles heel erg te beschermen, te versleutelen, werkt dat inderdaad, hè? Dus als mensen echt iets willen weten van je, komen ze toch wel binnen tegenwoordig met die nieuwe technieken, die digitale wereld en eh ja, als ze echt gegevens van je willen hebben. Je kunt alles vinden van iedereen eigenlijk. De vraag van eh hoeveel moeite moet je doen en hoeveel effect heeft het dan uiteindelijk.
**Dus hoe jij erover denkt is eigenlijk van ja, we kunnen wel die privacy waarborgen, maar het maakt het lastiger en ik vraag me af of het wel zin heeft om die privacy te waarborgen en of mensen er sowieso niet gewoon achterkomen als ze dat willen. Jij vindt het dan eigenlijk belangrijker dat je goed kunt samenwerken met mensen?**Belangrijkste vind ik inderdaad dat je snel contact kunt hebben met elkaar.

**Ja. Oké.**En eh, ja, en het hoeft niet eh, ja, kort via de mail en het liefst via de telefoon verder, maar mail kan je niet meer missen tegenwoordig, dus als dat veiliger en snel zou kunnen, zou ik daar wel voor kiezen. Er gaan wel heel veel gegevens over de mail rond.

**Ja, dus jij vindt voornamelijk die mail belangrijk. Begrijp ik dat goed?**Ja, meer dat Gezin in Beeld, ja, ik heb niet, ja ik weet het eigenlijk niet of mensen daarop inbreken ofzo.

**Dat weet ik ook niet…**Nee en verder, ik heb eh, nee ik denk dat niet en eh, ja het is wel makkelijker, het is alleen maar een wachtwoord en dan ben je erin en eh, het systeem van \*naam organisatie\* is nog iets extra beveiligd, maar dat gaat nog wel iets verder. Daar gaat nog wel meer in.

**Meer privacygevoelige informatie?**Ja, misschien eigenlijk niet eens. Misschien is het wel vergelijkbaar. Dan heb je een wachtwoord en een token.

**Ja. Een dubbele beveiliging zeg maar.**Ja.

**Ja. Oké eh nou dan ben ik eigenlijk wel een beetje door mijn vragen heen. Wil je nog een laatste opmerking maken?**Nou ja, ik denk, ik moet het nog maar eens even na gaan kijken, die reglementen. Daar ben ik eigenlijk nooit zo mee bezig geweest, maar het is wel eens goed om daar even aandacht aan te besteden, dus eh, daar word je voor bedankt, dat je toch even hè, denk je er weer eens over na. Ja en ik ben benieuwd eh waar het op uitkomt allemaal eh, jouw onderzoek en eh wat je conclusies zijn en voorstellen en dergelijke, dus eh. Ik lees het wel tegen die tijd een keer denk ik.

**Ja, ik ga een product maken dat hopelijk voor jullie bruikbaar is. Nou ja, dat dus en dat kom ik als het goed is ook nog presenteren en dan moeten mensen maar even kijken of ze zin hebben om daar naartoe te komen, maar ik ga het sowieso eh langsbrengen, dus eh, mocht je geïnteresseerd zijn dan eh…**Ja, leuk. Alvast heel veel succes.

**Ja, heel erg bedankt voor je tijd en al je informatie.**Graag gedaan.

**Bijlage IV – Enquête**

Beste medewerker van het Sociaal Team Gouda,

Allereerst wil ik u hartelijk danken voor uw deelname aan dit onderzoek. Ik ben een vierdejaarsstudente Sociaal Juridische Dienstverlening aan Hogeschool Leiden en voor mijn afstuderen doe ik onderzoek naar privacy in het Sociaal Team Gouda.

Het doel van mijn onderzoek is inzicht krijgen in de omgang van het Sociaal Team Gouda met de persoonsgegevens van cliënten. Aan de hand van de resultaten zal een beroepsproduct/onderzoeksrapport tot stand worden gebracht dat relevant is voor de praktijk. Wat dat qua inhoud exact zal voorstellen, is afhankelijk van de resultaten. Voorbeelden zijn een privacyreglement, een handleiding, een werkinstructie en/of aanbevelingen. Om het product zo realistisch en bruikbaar mogelijk te maken, is het belangrijk dat u de vragen naar waarheid invult.

De enquête bestaat uit 11 stellingen die betrekking hebben op uw handelen in een bepaalde situatie en uw kennis over de privacyregels. Er zijn telkens drie antwoordmogelijkheden en u kunt eventueel een korte toelichting geven. Het invullen zal ***maximaal 5 minuten*** van uw tijd in beslag nemen. Er zal vertrouwelijk met uw gegevens worden omgegaan en de resultaten worden geheel anoniem verwerkt.

Ten slotte zal er onder alle medewerkers die de enquête hebben ingevuld een ***Bol.com-cadeaubon*** ter waarde van 25,00 euro worden verloot. Hiervoor dient u de vragenlijst volledig af te ronden en uw e-mailadres op de laatste pagina in te vullen. U kunt dit doen tot en met vrijdag 21 april 2017.

Mocht u vragen en/of opmerkingen hebben over het onderzoek, neem dan gerust contact met mij op via Nogmaals hartelijk dank voor uw deelname!

Vriendelijke groet,

Sigrid Zuijderduin

**1. Ik vraag cliënten toestemming voor het opvragen van hun persoonsgegevens.**
O Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**2. Ik vraag cliënten toestemming voor het delen van hun persoonsgegevens.**
O Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**3. Als ik cliënten toestemming vraag voor het opvragen en/of delen van hun persoonsgegevens, dan doe ik dat schriftelijk.**
O Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**4. Indien een cliënt mondeling toestemming geeft voor het opvragen en/of delen van zijn gegevens, maak ik daar een aantekening van in Gezin in Beeld.**
O Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**5. Ik vertel het mijn cliënten wanneer ik hun gegevens ga registreren, opvragen en/of delen en informeer hen over het doel daarvan.**
O Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**6. Indien ik gegevens van een cliënt opvraag bij een derde, dan doe ik dat in het bijzijn van de cliënt. > LET OP: indien uw antwoord 'Altijd' is, vink dan bij vraag 7 'N.v.t.' aan.**
O Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**7. Indien ik niet in het bijzijn van de cliënt gegevens opvraag bij een derde, dan zorg ik ervoor dat ik van tevoren toestemming heb gekregen van de cliënt.**
O Altijd
O Soms
O Nooit
O N.v.t.
Toelichting:

**8. Tijdens het registreren in Gezin in Beeld hou ik rekening met de privacy van de cliënt. Ik registreer alleen het relevante en noodzakelijke. > LET OP: deze stelling houdt verband met het 'open' karakter van Gezin in Beeld. Het systeem is binnen het Sociaal Team Gouda toegankelijk voor alle medewerkers van alle drie de teams en voor de cliënt zelf indien hij over een inlogcode beschikt. De vraag is of u tijdens het registreren rekening houdt met de privacy van de cliënt omdat zijn dossier voor al deze partijen toegankelijk is.**
O Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**9. Ik geef cliënten een inlogcode voor hun dossier in Gezin in Beeld zodat zij het zelf, dan wel samen met mij, kunnen beheren.**
O Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

10. Ik weet welke wetten er van toepassing zijn op het gebied van privacy. > LET OP: indien uw antwoord ‘Ja’ of ‘Ongeveer’ is, vul dan op de volgende pagina in welke wetten er volgens u van toepassing zijn.
O Ja
O Ongeveer
O Nee

\* Pagina met ruimte om toelichtingen te geven op antwoord op vraag 10 \*

**11. Ik weet wat de gevolgen kunnen zijn van privacyschending. > LET OP: indien uw antwoord ‘Ja’ of ‘Ongeveer’ is, vul dan op de volgende pagina in wat volgens u de gevolgen kunnen zijn van privacyschending.**
O Ja
O Ongeveer
O Nee

\* Pagina met ruimte om toelichting te geven op antwoord op vraag 11 \*

**12. Vul uw e-mailadres in om kans te maken op de Bol.com-cadeaubon. Het is mogelijk anoniem te blijven en geen e-mailadres in te vullen. U maakt dan echter geen kans op de Bol.com-cadeaubon.**

**Bijlage V – Ingevulde Enquêtes**De ingevulde enquêtes konden helaas niet bijgevoegd worden in het Word-document. Daarom zijn deze overgetypt.

**# 1**
**1. Ik vraag cliënten toestemming voor het opvragen van hun persoonsgegevens.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**2. Ik vraag cliënten toestemming voor het delen van hun persoonsgegevens.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**3. Als ik cliënten toestemming vraag voor het opvragen en/of delen van hun persoonsgegevens, dan doe ik dat schriftelijk.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting: Ik wil het vaker schriftelijk doen, bij mondelinge toestemming maak ik een aantekening in GIB.

**4. Indien een cliënt mondeling toestemming geeft voor het opvragen en/of delen van zijn gegevens, maak ik daar een aantekening van in Gezin in Beeld.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**5. Ik vertel het mijn cliënten wanneer ik hun gegevens ga registreren, opvragen en/of delen en informeer hen over het doel daarvan.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**6. Indien ik gegevens van een cliënt opvraag bij een derde, dan doe ik dat in het bijzijn van de cliënt. > LET OP: indien uw antwoord 'Altijd' is, vink dan bij vraag 7 'N.v.t.' aan.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**7. Indien ik niet in het bijzijn van de cliënt gegevens opvraag bij een derde, dan zorg ik ervoor dat ik van tevoren toestemming heb gekregen van de cliënt.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
O N.v.t.
Toelichting:

**8. Tijdens het registreren in Gezin in Beeld hou ik rekening met de privacy van de cliënt. Ik registreer alleen het relevante en noodzakelijke. > LET OP: deze stelling houdt verband met het 'open' karakter van Gezin in Beeld. Het systeem is binnen het Sociaal Team Gouda toegankelijk voor alle medewerkers van alle drie de teams en voor de cliënt zelf indien hij over een inlogcode beschikt. De vraag is of u tijdens het registreren rekening houdt met de privacy van de cliënt omdat zijn dossier voor al deze partijen toegankelijk is.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting: De informatie is los nog van neutraal en feitelijk registreren sowieso privacy-gevoelig.
 **9. Ik geef cliënten een inlogcode voor hun dossier in Gezin in Beeld zodat zij het zelf, dan wel samen met mij, kunnen beheren.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**10. Ik weet welke wetten er van toepassing zijn op het gebied van privacy. > LET OP: indien uw antwoord ‘Ja’ of ‘Ongeveer’ is, vul dan op de volgende pagina in welke wetten er volgens u van toepassing zijn.**
O Ja
X Ongeveer
O Nee
Toelichting: wet bescherming persoonsgegevens, jeugdwet, WMO, BW, Grondwet

**11. Ik weet wat de gevolgen kunnen zijn van privacyschending. > LET OP: indien uw antwoord ‘Ja’ of ‘Ongeveer’ is, vul dan op de volgende pagina in wat volgens u de gevolgen kunnen zijn van privacyschending.**
X Ja
O Ongeveer
O Nee
Toelichting: Er zijn arbeidsrechtelijke sancties mogelijk, beroepsgeheim schenden.

**#2
1. Ik vraag cliënten toestemming voor het opvragen van hun persoonsgegevens.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**2. Ik vraag cliënten toestemming voor het delen van hun persoonsgegevens.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**3. Als ik cliënten toestemming vraag voor het opvragen en/of delen van hun persoonsgegevens, dan doe ik dat schriftelijk.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**4. Indien een cliënt mondeling toestemming geeft voor het opvragen en/of delen van zijn gegevens, maak ik daar een aantekening van in Gezin in Beeld.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**5. Ik vertel het mijn cliënten wanneer ik hun gegevens ga registreren, opvragen en/of delen en informeer hen over het doel daarvan.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**6. Indien ik gegevens van een cliënt opvraag bij een derde, dan doe ik dat in het bijzijn van de cliënt. > LET OP: indien uw antwoord 'Altijd' is, vink dan bij vraag 7 'N.v.t.' aan.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**7. Indien ik niet in het bijzijn van de cliënt gegevens opvraag bij een derde, dan zorg ik ervoor dat ik van tevoren toestemming heb gekregen van de cliënt.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
O N.v.t.
Toelichting:

**8. Tijdens het registreren in Gezin in Beeld hou ik rekening met de privacy van de cliënt. Ik registreer alleen het relevante en noodzakelijke. > LET OP: deze stelling houdt verband met het 'open' karakter van Gezin in Beeld. Het systeem is binnen het Sociaal Team Gouda toegankelijk voor alle medewerkers van alle drie de teams en voor de cliënt zelf indien hij over een inlogcode beschikt. De vraag is of u tijdens het registreren rekening houdt met de privacy van de cliënt omdat zijn dossier voor al deze partijen toegankelijk is.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**9. Ik geef cliënten een inlogcode voor hun dossier in Gezin in Beeld zodat zij het zelf, dan wel samen met mij, kunnen beheren.**
O Altijd
O Soms
X Nooit
Toelichting:

**10. Ik weet welke wetten er van toepassing zijn op het gebied van privacy. > LET OP: indien uw antwoord ‘Ja’ of ‘Ongeveer’ is, vul dan op de volgende pagina in welke wetten er volgens u van toepassing zijn.**
O Ja
X Ongeveer
O Nee
Toelichting: privacy wetgeving, beroepscode maatschappelijk werker

**11. Ik weet wat de gevolgen kunnen zijn van privacyschending. > LET OP: indien uw antwoord ‘Ja’ of ‘Ongeveer’ is, vul dan op de volgende pagina in wat volgens u de gevolgen kunnen zijn van privacyschending.**
X Ja
O Ongeveer
O Nee
Toelichting: er kan een klacht tegen mij worden ingediend.

**# 3
1. Ik vraag cliënten toestemming voor het opvragen van hun persoonsgegevens.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**2. Ik vraag cliënten toestemming voor het delen van hun persoonsgegevens.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**3. Als ik cliënten toestemming vraag voor het opvragen en/of delen van hun persoonsgegevens, dan doe ik dat schriftelijk.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**4. Indien een cliënt mondeling toestemming geeft voor het opvragen en/of delen van zijn gegevens, maak ik daar een aantekening van in Gezin in Beeld.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**5. Ik vertel het mijn cliënten wanneer ik hun gegevens ga registreren, opvragen en/of delen en informeer hen over het doel daarvan.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**6. Indien ik gegevens van een cliënt opvraag bij een derde, dan doe ik dat in het bijzijn van de cliënt. > LET OP: indien uw antwoord 'Altijd' is, vink dan bij vraag 7 'N.v.t.' aan.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**7. Indien ik niet in het bijzijn van de cliënt gegevens opvraag bij een derde, dan zorg ik ervoor dat ik van tevoren toestemming heb gekregen van de cliënt.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
O N.v.t.
Toelichting:

**8. Tijdens het registreren in Gezin in Beeld hou ik rekening met de privacy van de cliënt. Ik registreer alleen het relevante en noodzakelijke. > LET OP: deze stelling houdt verband met het 'open' karakter van Gezin in Beeld. Het systeem is binnen het Sociaal Team Gouda toegankelijk voor alle medewerkers van alle drie de teams en voor de cliënt zelf indien hij over een inlogcode beschikt. De vraag is of u tijdens het registreren rekening houdt met de privacy van de cliënt omdat zijn dossier voor al deze partijen toegankelijk is.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**9. Ik geef cliënten een inlogcode voor hun dossier in Gezin in Beeld zodat zij het zelf, dan wel samen met mij, kunnen beheren.**
O Altijd
O Soms
X Nooit
Toelichting:

**10. Ik weet welke wetten er van toepassing zijn op het gebied van privacy. > LET OP: indien uw antwoord ‘Ja’ of ‘Ongeveer’ is, vul dan op de volgende pagina in welke wetten er volgens u van toepassing zijn.**
O Ja
O Ongeveer
X Nee
Toelichting: X

**11. Ik weet wat de gevolgen kunnen zijn van privacyschending. > LET OP: indien uw antwoord ‘Ja’ of ‘Ongeveer’ is, vul dan op de volgende pagina in wat volgens u de gevolgen kunnen zijn van privacyschending.**
O Ja
O Ongeveer
X Nee
Toelichting: X

**# 4
1. Ik vraag cliënten toestemming voor het opvragen van hun persoonsgegevens.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**2. Ik vraag cliënten toestemming voor het delen van hun persoonsgegevens.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting: bijna altijd

**3. Als ik cliënten toestemming vraag voor het opvragen en/of delen van hun persoonsgegevens, dan doe ik dat schriftelijk.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**4. Indien een cliënt mondeling toestemming geeft voor het opvragen en/of delen van zijn gegevens, maak ik daar een aantekening van in Gezin in Beeld.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**5. Ik vertel het mijn cliënten wanneer ik hun gegevens ga registreren, opvragen en/of delen en informeer hen over het doel daarvan.**
O Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting: ik vertel wel dat ik ga delen of opvragen maar dat ik registreer, laat ik clienten niet vaak weten.

**6. Indien ik gegevens van een cliënt opvraag bij een derde, dan doe ik dat in het bijzijn van de cliënt. > LET OP: indien uw antwoord 'Altijd' is, vink dan bij vraag 7 'N.v.t.' aan.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**7. Indien ik niet in het bijzijn van de cliënt gegevens opvraag bij een derde, dan zorg ik ervoor dat ik van tevoren toestemming heb gekregen van de cliënt.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
O N.v.t.
Toelichting:

**8. Tijdens het registreren in Gezin in Beeld hou ik rekening met de privacy van de cliënt. Ik registreer alleen het relevante en noodzakelijke. > LET OP: deze stelling houdt verband met het 'open' karakter van Gezin in Beeld. Het systeem is binnen het Sociaal Team Gouda toegankelijk voor alle medewerkers van alle drie de teams en voor de cliënt zelf indien hij over een inlogcode beschikt. De vraag is of u tijdens het registreren rekening houdt met de privacy van de cliënt omdat zijn dossier voor al deze partijen toegankelijk is.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting: Vaak

**9. Ik geef cliënten een inlogcode voor hun dossier in Gezin in Beeld zodat zij het zelf, dan wel samen met mij, kunnen beheren.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**10. Ik weet welke wetten er van toepassing zijn op het gebied van privacy. > LET OP: indien uw antwoord ‘Ja’ of ‘Ongeveer’ is, vul dan op de volgende pagina in welke wetten er volgens u van toepassing zijn.**
O Ja
X Ongeveer
O Nee
Toelichting: WMO, EVRM, Jeugdwetten, Wet Big

**11. Ik weet wat de gevolgen kunnen zijn van privacyschending. > LET OP: indien uw antwoord ‘Ja’ of ‘Ongeveer’ is, vul dan op de volgende pagina in wat volgens u de gevolgen kunnen zijn van privacyschending.**
O Ja
X Ongeveer
O Nee
Toelichting: Tuchtuitspraak, beroepsvereniging

**# 5
1. Ik vraag cliënten toestemming voor het opvragen van hun persoonsgegevens.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting: ik zet klanten in communicatie met netwerkpartners altijd in de CC

**2. Ik vraag cliënten toestemming voor het delen van hun persoonsgegevens.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**3. Als ik cliënten toestemming vraag voor het opvragen en/of delen van hun persoonsgegevens, dan doe ik dat schriftelijk.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**4. Indien een cliënt mondeling toestemming geeft voor het opvragen en/of delen van zijn gegevens, maak ik daar een aantekening van in Gezin in Beeld.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**5. Ik vertel het mijn cliënten wanneer ik hun gegevens ga registreren, opvragen en/of delen en informeer hen over het doel daarvan.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting: bij registreren doe ik dit niet, bij delen wel

**6. Indien ik gegevens van een cliënt opvraag bij een derde, dan doe ik dat in het bijzijn van de cliënt. > LET OP: indien uw antwoord 'Altijd' is, vink dan bij vraag 7 'N.v.t.' aan.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**7. Indien ik niet in het bijzijn van de cliënt gegevens opvraag bij een derde, dan zorg ik ervoor dat ik van tevoren toestemming heb gekregen van de cliënt.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
O N.v.t.
Toelichting:

**8. Tijdens het registreren in Gezin in Beeld hou ik rekening met de privacy van de cliënt. Ik registreer alleen het relevante en noodzakelijke. > LET OP: deze stelling houdt verband met het 'open' karakter van Gezin in Beeld. Het systeem is binnen het Sociaal Team Gouda toegankelijk voor alle medewerkers van alle drie de teams en voor de cliënt zelf indien hij over een inlogcode beschikt. De vraag is of u tijdens het registreren rekening houdt met de privacy van de cliënt omdat zijn dossier voor al deze partijen toegankelijk is.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**9. Ik geef cliënten een inlogcode voor hun dossier in Gezin in Beeld zodat zij het zelf, dan wel samen met mij, kunnen beheren.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**10. Ik weet welke wetten er van toepassing zijn op het gebied van privacy. > LET OP: indien uw antwoord ‘Ja’ of ‘Ongeveer’ is, vul dan op de volgende pagina in welke wetten er volgens u van toepassing zijn.**
O Ja
X Ongeveer
O Nee
Toelichting: X

**11. Ik weet wat de gevolgen kunnen zijn van privacyschending. > LET OP: indien uw antwoord ‘Ja’ of ‘Ongeveer’ is, vul dan op de volgende pagina in wat volgens u de gevolgen kunnen zijn van privacyschending.**
X Ja
O Ongeveer
O Nee
Toelichting: volgens mij als ik er niet goed op let (op de privacy) dan ‘hang’ ik. en kan ik daar problemen mee krijgen met mijn werkgever.

**#6

1. Ik vraag cliënten toestemming voor het opvragen van hun persoonsgegevens.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**2. Ik vraag cliënten toestemming voor het delen van hun persoonsgegevens.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**3. Als ik cliënten toestemming vraag voor het opvragen en/of delen van hun persoonsgegevens, dan doe ik dat schriftelijk.**
O Altijd
O Soms
X Nooit
Toelichting:

**4. Indien een cliënt mondeling toestemming geeft voor het opvragen en/of delen van zijn gegevens, maak ik daar een aantekening van in Gezin in Beeld.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**5. Ik vertel het mijn cliënten wanneer ik hun gegevens ga registreren, opvragen en/of delen en informeer hen over het doel daarvan.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**6. Indien ik gegevens van een cliënt opvraag bij een derde, dan doe ik dat in het bijzijn van de cliënt. > LET OP: indien uw antwoord 'Altijd' is, vink dan bij vraag 7 'N.v.t.' aan.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**7. Indien ik niet in het bijzijn van de cliënt gegevens opvraag bij een derde, dan zorg ik ervoor dat ik van tevoren toestemming heb gekregen van de cliënt.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
O N.v.t.
Toelichting:

**8. Tijdens het registreren in Gezin in Beeld hou ik rekening met de privacy van de cliënt. Ik registreer alleen het relevante en noodzakelijke. > LET OP: deze stelling houdt verband met het 'open' karakter van Gezin in Beeld. Het systeem is binnen het Sociaal Team Gouda toegankelijk voor alle medewerkers van alle drie de teams en voor de cliënt zelf indien hij over een inlogcode beschikt. De vraag is of u tijdens het registreren rekening houdt met de privacy van de cliënt omdat zijn dossier voor al deze partijen toegankelijk is.**
X Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**9. Ik geef cliënten een inlogcode voor hun dossier in Gezin in Beeld zodat zij het zelf, dan wel samen met mij, kunnen beheren.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

10. Ik weet welke wetten er van toepassing zijn op het gebied van privacy. > LET OP: indien uw antwoord ‘Ja’ of ‘Ongeveer’ is, vul dan op de volgende pagina in welke wetten er volgens u van toepassing zijn.
X Ja
O Ongeveer
O Nee
Toelichting: ik ben bekend met de regels dankzij de cursus aangeboden door de gemeente Gouda ‘Veiligheid’.

**11. Ik weet wat de gevolgen kunnen zijn van privacyschending. > LET OP: indien uw antwoord ‘Ja’ of ‘Ongeveer’ is, vul dan op de volgende pagina in wat volgens u de gevolgen kunnen zijn van privacyschending.**
X Ja
O Ongeveer
O Nee
Toelichting: het kan je je baan kosten.

**# 7
1. Ik vraag cliënten toestemming voor het opvragen van hun persoonsgegevens.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**2. Ik vraag cliënten toestemming voor het delen van hun persoonsgegevens.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**3. Als ik cliënten toestemming vraag voor het opvragen en/of delen van hun persoonsgegevens, dan doe ik dat schriftelijk.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**4. Indien een cliënt mondeling toestemming geeft voor het opvragen en/of delen van zijn gegevens, maak ik daar een aantekening van in Gezin in Beeld.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**5. Ik vertel het mijn cliënten wanneer ik hun gegevens ga registreren, opvragen en/of delen en informeer hen over het doel daarvan.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**6. Indien ik gegevens van een cliënt opvraag bij een derde, dan doe ik dat in het bijzijn van de cliënt. > LET OP: indien uw antwoord 'Altijd' is, vink dan bij vraag 7 'N.v.t.' aan.**
X Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**7. Indien ik niet in het bijzijn van de cliënt gegevens opvraag bij een derde, dan zorg ik ervoor dat ik van tevoren toestemming heb gekregen van de cliënt.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
O N.v.t.
Toelichting:

**8. Tijdens het registreren in Gezin in Beeld hou ik rekening met de privacy van de cliënt. Ik registreer alleen het relevante en noodzakelijke. > LET OP: deze stelling houdt verband met het 'open' karakter van Gezin in Beeld. Het systeem is binnen het Sociaal Team Gouda toegankelijk voor alle medewerkers van alle drie de teams en voor de cliënt zelf indien hij over een inlogcode beschikt. De vraag is of u tijdens het registreren rekening houdt met de privacy van de cliënt omdat zijn dossier voor al deze partijen toegankelijk is.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**9. Ik geef cliënten een inlogcode voor hun dossier in Gezin in Beeld zodat zij het zelf, dan wel samen met mij, kunnen beheren.**
O Altijd
O Soms
X Nooit
Toelichting:

**10. Ik weet welke wetten er van toepassing zijn op het gebied van privacy. > LET OP: indien uw antwoord ‘Ja’ of ‘Ongeveer’ is, vul dan op de volgende pagina in welke wetten er volgens u van toepassing zijn.**
O Ja
X Ongeveer
O Nee
Toelichting: Wet op de privacy, burgerlijk wetboek, wetboek van strafrecht

**11. Ik weet wat de gevolgen kunnen zijn van privacyschending. > LET OP: indien uw antwoord ‘Ja’ of ‘Ongeveer’ is, vul dan op de volgende pagina in wat volgens u de gevolgen kunnen zijn van privacyschending.**
O Ja
X Ongeveer
O Nee
Toelichting: schade bij de cliënt, aansprakelijk stelling, strafrechtelijke vervolging

**# 8
1. Ik vraag cliënten toestemming voor het opvragen van hun persoonsgegevens.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**2. Ik vraag cliënten toestemming voor het delen van hun persoonsgegevens.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**3. Als ik cliënten toestemming vraag voor het opvragen en/of delen van hun persoonsgegevens, dan doe ik dat schriftelijk.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**4. Indien een cliënt mondeling toestemming geeft voor het opvragen en/of delen van zijn gegevens, maak ik daar een aantekening van in Gezin in Beeld.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting: weet dat dit eigenlijk altijd moet…

**5. Ik vertel het mijn cliënten wanneer ik hun gegevens ga registreren, opvragen en/of delen en informeer hen over het doel daarvan.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting: aan het begin van het contact vertel ik het, maar daarna vertel ik het niet bij elk gesprek

**6. Indien ik gegevens van een cliënt opvraag bij een derde, dan doe ik dat in het bijzijn van de cliënt. > LET OP: indien uw antwoord 'Altijd' is, vink dan bij vraag 7 'N.v.t.' aan.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting: vaak wel, goed voor contact, maar niet altijd. Vraag wel expliciet toestemming (en BSN nummer)

**7. Indien ik niet in het bijzijn van de cliënt gegevens opvraag bij een derde, dan zorg ik ervoor dat ik van tevoren toestemming heb gekregen van de cliënt.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
O N.v.t.
Toelichting:

**8. Tijdens het registreren in Gezin in Beeld hou ik rekening met de privacy van de cliënt. Ik registreer alleen het relevante en noodzakelijke. > LET OP: deze stelling houdt verband met het 'open' karakter van Gezin in Beeld. Het systeem is binnen het Sociaal Team Gouda toegankelijk voor alle medewerkers van alle drie de teams en voor de cliënt zelf indien hij over een inlogcode beschikt. De vraag is of u tijdens het registreren rekening houdt met de privacy van de cliënt omdat zijn dossier voor al deze partijen toegankelijk is.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting: zou willen antwoorden “vaak” maar die optie zit er niet bij

**9. Ik geef cliënten een inlogcode voor hun dossier in Gezin in Beeld zodat zij het zelf, dan wel samen met mij, kunnen beheren.**
O Altijd
O Soms
X Nooit
Toelichting: omdat ik niet weet hoe dat moet, laat cl wel eens meekijken

10. Ik weet welke wetten er van toepassing zijn op het gebied van privacy. > LET OP: indien uw antwoord ‘Ja’ of ‘Ongeveer’ is, vul dan op de volgende pagina in welke wetten er volgens u van toepassing zijn.
O Ja
X Ongeveer
O Nee
Toelichting: Vraag altijd expliciet toestemming voor elke (nieuwe) handeling richting derden. Wees duidelijk naar wie welke informatie toe gaat. Mondeling akkoord is ook een akkoord. Ga na je een echt akkoord krijgt (niet je doet maar).

**11. Ik weet wat de gevolgen kunnen zijn van privacyschending. > LET OP: indien uw antwoord ‘Ja’ of ‘Ongeveer’ is, vul dan op de volgende pagina in wat volgens u de gevolgen kunnen zijn van privacyschending.**
O Ja
X Ongeveer
O Nee
Toelichting: Volgens mij kan je (uiteindelijk) zelfs gedaagd worden voor de rechter als de klacht is dat er sprake is van schending van cliënt haar rechten.

**# 9
1. Ik vraag cliënten toestemming voor het opvragen van hun persoonsgegevens.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting: als het de eerste x betreft altijd, als het een vervolg is op… niet altijd, dan kwestie v vertrouw

**2. Ik vraag cliënten toestemming voor het delen van hun persoonsgegevens.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting: zie vorig antwoord

**3. Als ik cliënten toestemming vraag voor het opvragen en/of delen van hun persoonsgegevens, dan doe ik dat schriftelijk.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting: bij sommige clienten is toezegging voldoende, ik schat dat in

**4. Indien een cliënt mondeling toestemming geeft voor het opvragen en/of delen van zijn gegevens, maak ik daar een aantekening van in Gezin in Beeld.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting: ik schat in of client daar zelf om heeft gevraagd/zal vragen

**5. Ik vertel het mijn cliënten wanneer ik hun gegevens ga registreren, opvragen en/of delen en informeer hen over het doel daarvan.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting: ik maak zelf inschattig van de client

**6. Indien ik gegevens van een cliënt opvraag bij een derde, dan doe ik dat in het bijzijn van de cliënt. > LET OP: indien uw antwoord 'Altijd' is, vink dan bij vraag 7 'N.v.t.' aan.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting: liefst wel en anders met medeweten van

**7. Indien ik niet in het bijzijn van de cliënt gegevens opvraag bij een derde, dan zorg ik ervoor dat ik van tevoren toestemming heb gekregen van de cliënt.**
X Altijd
X Soms
O Nooit
O N.v.t.
Toelichting:

**8. Tijdens het registreren in Gezin in Beeld hou ik rekening met de privacy van de cliënt. Ik registreer alleen het relevante en noodzakelijke. > LET OP: deze stelling houdt verband met het 'open' karakter van Gezin in Beeld. Het systeem is binnen het Sociaal Team Gouda toegankelijk voor alle medewerkers van alle drie de teams en voor de cliënt zelf indien hij over een inlogcode beschikt. De vraag is of u tijdens het registreren rekening houdt met de privacy van de cliënt omdat zijn dossier voor al deze partijen toegankelijk is.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**9. Ik geef cliënten een inlogcode voor hun dossier in Gezin in Beeld zodat zij het zelf, dan wel samen met mij, kunnen beheren.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**10. Ik weet welke wetten er van toepassing zijn op het gebied van privacy. > LET OP: indien uw antwoord ‘Ja’ of ‘Ongeveer’ is, vul dan op de volgende pagina in welke wetten er volgens u van toepassing zijn.**
O Ja
X Ongeveer
O Nee
Toelichting: X

**11. Ik weet wat de gevolgen kunnen zijn van privacyschending. > LET OP: indien uw antwoord ‘Ja’ of ‘Ongeveer’ is, vul dan op de volgende pagina in wat volgens u de gevolgen kunnen zijn van privacyschending.**
O Ja
X Ongeveer
O Nee
Toelichting: X

**# 10
1. Ik vraag cliënten toestemming voor het opvragen van hun persoonsgegevens.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting: Soms weet ik de gegevens al voor ik client zie

**2. Ik vraag cliënten toestemming voor het delen van hun persoonsgegevens.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**3. Als ik cliënten toestemming vraag voor het opvragen en/of delen van hun persoonsgegevens, dan doe ik dat schriftelijk.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**4. Indien een cliënt mondeling toestemming geeft voor het opvragen en/of delen van zijn gegevens, maak ik daar een aantekening van in Gezin in Beeld.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**5. Ik vertel het mijn cliënten wanneer ik hun gegevens ga registreren, opvragen en/of delen en informeer hen over het doel daarvan.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**6. Indien ik gegevens van een cliënt opvraag bij een derde, dan doe ik dat in het bijzijn van de cliënt. > LET OP: indien uw antwoord 'Altijd' is, vink dan bij vraag 7 'N.v.t.' aan.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**7. Indien ik niet in het bijzijn van de cliënt gegevens opvraag bij een derde, dan zorg ik ervoor dat ik van tevoren toestemming heb gekregen van de cliënt.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
O N.v.t.
Toelichting:

**8. Tijdens het registreren in Gezin in Beeld hou ik rekening met de privacy van de cliënt. Ik registreer alleen het relevante en noodzakelijke. > LET OP: deze stelling houdt verband met het 'open' karakter van Gezin in Beeld. Het systeem is binnen het Sociaal Team Gouda toegankelijk voor alle medewerkers van alle drie de teams en voor de cliënt zelf indien hij over een inlogcode beschikt. De vraag is of u tijdens het registreren rekening houdt met de privacy van de cliënt omdat zijn dossier voor al deze partijen toegankelijk is.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**9. Ik geef cliënten een inlogcode voor hun dossier in Gezin in Beeld zodat zij het zelf, dan wel samen met mij, kunnen beheren.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**10. Ik weet welke wetten er van toepassing zijn op het gebied van privacy. > LET OP: indien uw antwoord ‘Ja’ of ‘Ongeveer’ is, vul dan op de volgende pagina in welke wetten er volgens u van toepassing zijn.**
O Ja
X Ongeveer
O Nee
Toelichting: wet op privacy

**11. Ik weet wat de gevolgen kunnen zijn van privacyschending. > LET OP: indien uw antwoord ‘Ja’ of ‘Ongeveer’ is, vul dan op de volgende pagina in wat volgens u de gevolgen kunnen zijn van privacyschending.**
O Ja
X Ongeveer
O Nee
Toelichting: X

**# 11
1. Ik vraag cliënten toestemming voor het opvragen van hun persoonsgegevens.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**2. Ik vraag cliënten toestemming voor het delen van hun persoonsgegevens.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**3. Als ik cliënten toestemming vraag voor het opvragen en/of delen van hun persoonsgegevens, dan doe ik dat schriftelijk.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**4. Indien een cliënt mondeling toestemming geeft voor het opvragen en/of delen van zijn gegevens, maak ik daar een aantekening van in Gezin in Beeld.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**5. Ik vertel het mijn cliënten wanneer ik hun gegevens ga registreren, opvragen en/of delen en informeer hen over het doel daarvan.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**6. Indien ik gegevens van een cliënt opvraag bij een derde, dan doe ik dat in het bijzijn van de cliënt. > LET OP: indien uw antwoord 'Altijd' is, vink dan bij vraag 7 'N.v.t.' aan.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**7. Indien ik niet in het bijzijn van de cliënt gegevens opvraag bij een derde, dan zorg ik ervoor dat ik van tevoren toestemming heb gekregen van de cliënt.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
O N.v.t.
Toelichting:

**8. Tijdens het registreren in Gezin in Beeld hou ik rekening met de privacy van de cliënt. Ik registreer alleen het relevante en noodzakelijke. > LET OP: deze stelling houdt verband met het 'open' karakter van Gezin in Beeld. Het systeem is binnen het Sociaal Team Gouda toegankelijk voor alle medewerkers van alle drie de teams en voor de cliënt zelf indien hij over een inlogcode beschikt. De vraag is of u tijdens het registreren rekening houdt met de privacy van de cliënt omdat zijn dossier voor al deze partijen toegankelijk is.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**9. Ik geef cliënten een inlogcode voor hun dossier in Gezin in Beeld zodat zij het zelf, dan wel samen met mij, kunnen beheren.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**10. Ik weet welke wetten er van toepassing zijn op het gebied van privacy. > LET OP: indien uw antwoord ‘Ja’ of ‘Ongeveer’ is, vul dan op de volgende pagina in welke wetten er volgens u van toepassing zijn.**
O Ja
X Ongeveer
O Nee
Toelichting: X

**11. Ik weet wat de gevolgen kunnen zijn van privacyschending. > LET OP: indien uw antwoord ‘Ja’ of ‘Ongeveer’ is, vul dan op de volgende pagina in wat volgens u de gevolgen kunnen zijn van privacyschending.**
O Ja
X Ongeveer
O Nee
Toelichting: X

**# 12
1. Ik vraag cliënten toestemming voor het opvragen van hun persoonsgegevens.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**2. Ik vraag cliënten toestemming voor het delen van hun persoonsgegevens.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**3. Als ik cliënten toestemming vraag voor het opvragen en/of delen van hun persoonsgegevens, dan doe ik dat schriftelijk.**
O Altijd
O Soms
X Nooit
Toelichting: dit doe ik al vaak via de whats app, face-to-face of telefonisch

**4. Indien een cliënt mondeling toestemming geeft voor het opvragen en/of delen van zijn gegevens, maak ik daar een aantekening van in Gezin in Beeld.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**5. Ik vertel het mijn cliënten wanneer ik hun gegevens ga registreren, opvragen en/of delen en informeer hen over het doel daarvan.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**6. Indien ik gegevens van een cliënt opvraag bij een derde, dan doe ik dat in het bijzijn van de cliënt. > LET OP: indien uw antwoord 'Altijd' is, vink dan bij vraag 7 'N.v.t.' aan.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**7. Indien ik niet in het bijzijn van de cliënt gegevens opvraag bij een derde, dan zorg ik ervoor dat ik van tevoren toestemming heb gekregen van de cliënt.**
O Altijd
O Soms
O Nooit
X N.v.t.
Toelichting:

**8. Tijdens het registreren in Gezin in Beeld hou ik rekening met de privacy van de cliënt. Ik registreer alleen het relevante en noodzakelijke. > LET OP: deze stelling houdt verband met het 'open' karakter van Gezin in Beeld. Het systeem is binnen het Sociaal Team Gouda toegankelijk voor alle medewerkers van alle drie de teams en voor de cliënt zelf indien hij over een inlogcode beschikt. De vraag is of u tijdens het registreren rekening houdt met de privacy van de cliënt omdat zijn dossier voor al deze partijen toegankelijk is.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**9. Ik geef cliënten een inlogcode voor hun dossier in Gezin in Beeld zodat zij het zelf, dan wel samen met mij, kunnen beheren.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**10. Ik weet welke wetten er van toepassing zijn op het gebied van privacy. > LET OP: indien uw antwoord ‘Ja’ of ‘Ongeveer’ is, vul dan op de volgende pagina in welke wetten er volgens u van toepassing zijn.**
O Ja
X Ongeveer
O Nee
Toelichting: - Wet op privacy persoonsgegevens.

**11. Ik weet wat de gevolgen kunnen zijn van privacyschending. > LET OP: indien uw antwoord ‘Ja’ of ‘Ongeveer’ is, vul dan op de volgende pagina in wat volgens u de gevolgen kunnen zijn van privacyschending.**
O Ja
X Ongeveer
O Nee
Toelichting:
- Gegevens kunnen ‘op straat komen te liggen’
- Gegevens kunnen bij verkeerde personen terecht komen.
- de persoon in kwestie kan schade toegebracht worden op meerdere manieren, zoals gezichtsverlies o.i.d.

**# 13
1. Ik vraag cliënten toestemming voor het opvragen van hun persoonsgegevens.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**2. Ik vraag cliënten toestemming voor het delen van hun persoonsgegevens.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**3. Als ik cliënten toestemming vraag voor het opvragen en/of delen van hun persoonsgegevens, dan doe ik dat schriftelijk.**
O Altijd
O Soms
X Nooit
Toelichting:

**4. Indien een cliënt mondeling toestemming geeft voor het opvragen en/of delen van zijn gegevens, maak ik daar een aantekening van in Gezin in Beeld.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**5. Ik vertel het mijn cliënten wanneer ik hun gegevens ga registreren, opvragen en/of delen en informeer hen over het doel daarvan.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
Toelichting:

**6. Indien ik gegevens van een cliënt opvraag bij een derde, dan doe ik dat in het bijzijn van de cliënt. > LET OP: indien uw antwoord 'Altijd' is, vink dan bij vraag 7 'N.v.t.' aan.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**7. Indien ik niet in het bijzijn van de cliënt gegevens opvraag bij een derde, dan zorg ik ervoor dat ik van tevoren toestemming heb gekregen van de cliënt.**
X Altijd
O Soms
O Nooit
O N.v.t.
Toelichting:

**8. Tijdens het registreren in Gezin in Beeld hou ik rekening met de privacy van de cliënt. Ik registreer alleen het relevante en noodzakelijke. > LET OP: deze stelling houdt verband met het 'open' karakter van Gezin in Beeld. Het systeem is binnen het Sociaal Team Gouda toegankelijk voor alle medewerkers van alle drie de teams en voor de cliënt zelf indien hij over een inlogcode beschikt. De vraag is of u tijdens het registreren rekening houdt met de privacy van de cliënt omdat zijn dossier voor al deze partijen toegankelijk is.**
O Altijd
O Soms
X Nooit
Toelichting:

**9. Ik geef cliënten een inlogcode voor hun dossier in Gezin in Beeld zodat zij het zelf, dan wel samen met mij, kunnen beheren.**
O Altijd
X Soms
O Nooit
Toelichting:

**10. Ik weet welke wetten er van toepassing zijn op het gebied van privacy. > LET OP: indien uw antwoord ‘Ja’ of ‘Ongeveer’ is, vul dan op de volgende pagina in welke wetten er volgens u van toepassing zijn.**
X Ja
O Ongeveer
O Nee
Toelichting: wet privacy persoonsgegevens

**11. Ik weet wat de gevolgen kunnen zijn van privacyschending. > LET OP: indien uw antwoord ‘Ja’ of ‘Ongeveer’ is, vul dan op de volgende pagina in wat volgens u de gevolgen kunnen zijn van privacyschending.**
O Ja
X Ongeveer
O Nee
Toelichting: als organisatie kan je aangeklaagd worden

**Bijlage VI – Onderzoeksvoorstel**

**Onderzoeksvoorstel**
 *Het werkproces rondom de verwerking van persoonsgegevens bij het
Sociaal Team Gouda*

 **Toetsing van:**

**Afstuderen**

**Hogeschool Leiden Opleiding SJD**

Sigrid Zuijderduin Heleen Eggelte & Eveline Prins

S1074604 14-11-2016

SJD4 2016-2017

**Inhoudsopgave

1 Onderzoeksprobleem** 3 1.1 Probleemanalyse 3
 1.2 Gewenste situatie 5
 1.3 Probleemafbakening 6 **2 Doelstelling** 6
 2.1 Kennisdoel 6
 2.2 Praktijkdoel 6 **3 Vraagstelling** 7
 3.1 Centrale vraag 7
 3.2 Deelvragen 7 **4 Kader** 8 4.1 Juridisch kader 8
 4.2 Maatschappelijk kader 9
 4.3 Centrale begrippen 10 **5 Onderzoeksontwerp** 115.1 Methoden van onderzoek 11
 5.2 Onderzoekseenheden 12
 5.3 Kwaliteit van de gegevens 12
 5.4 Analyse van de gegevens 13
 5.5 Plan van aanpak 13 **6 Productspecificatie** 146.1 Eindproduct 14
 6.2 Criteria eindproduct 14 **7 Projectorganisatie** 15 7.1 Organisatie en samenwerking 15
 7.2 Informatiebeheer en monitoren van de planning 15
 7.3 Faciliteiten 15

 **Literatuurlijst**

**1 Onderzoeksprobleem

1.1 Probleemanalyse** *Het probleem*
Bij het Sociaal Team Gouda (STG) doet zich momenteel een probleem voor omtrent de verwerking van persoonsgegevens van cliënten. Er zijn signalen van professionals van het STG binnengekomen dat er twijfels bestaan over de wijze waarop er met persoonsgegevens van cliënten wordt omgegaan. Zo zijn er professionals bij het STG werkzaam die weinig tot geen kennis hebben van het juridisch kader rondom de verwerking van persoonsgegevens en zijn er ook professionals die wel kennis hebben van het juridisch kader, maar die de wet- en regelgeving zo onduidelijk vinden dat ze het overzicht daarop niet hebben. Dit heeft er bij het STG toe geleid dat de professionals gegevens van cliënten makkelijker delen en minder goed stilstaan bij de mogelijke gevolgen daarvan. Die mogelijke gevolgen kunnen heftig zijn. Daarnaast bestaat er in het team onzekerheid over de afspraken die er met ketenpartners zouden zijn gemaakt over privacy van cliënten. Zo hebben sommige professionals begrepen dat er een privacyconvenant is, maar is het onduidelijk of dit er daadwerkelijk is en waar men het kan inzien. Tevens bestaan er bij sommige professionals twijfels over het registratiesysteem ‘Gezin in Beeld’ dat het STG gebruikt om dossiers aan te maken over cliënten. Professionals die niet betrokken zijn bij de hulpverlening aan een cliënt, zouden wel toegang hebben tot het dossier van die cliënt.

*De ernst van het probleem*
Bovenstaande heeft tot gevolg dat de privacy van cliënten niet goed kan worden gewaarborgd. Het niet goed waarborgen van de privacy van de cliënt kan (ernstige) gevolgen hebben. Op het moment dat de cliënt erachter komt dat zijn privacy is geschonden, kan hij bewust informatie achterhouden wat de hulpverlening stagneert. In een ernstiger geval kan hij besluiten een klacht in te dienen bij de klachtencommissie of naar de (tucht)rechter gaan. Een bezoek aan de (tucht)rechter kan nog nadeligere gevolgen hebben. Zo kan er een last onder bestuursdwang of een bestuurlijke boete worden opgelegd als de regels niet worden nageleefd. Tevens kunnen er straffen worden opgelegd zoals een geldboete of een gevangenisstraf. Voor professionals zoals wijkverpleegkundigen bestaat zelfs het risico om tuchtrechtelijk aansprakelijk te worden gesteld, wat gevolgen kan hebben voor de uitoefening van het beroep. Op de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en de sancties zal nader worden ingegaan in het juridisch kader.

*De aanleiding*
Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk geworden voor de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015), de Jeugdwet en de Participatiewet. Taken die voorheen werden uitgevoerd door het Rijk of door provincies zijn overgeheveld naar gemeenten. Deze veranderingen worden ook wel de ‘Drie Decentralisaties’ genoemd. Gemeenten zijn hierdoor verantwoordelijk geworden voor het organiseren van maatschappelijke ondersteuning voor burgers. Zij zijn vrijgelaten in de wijze waarop ze dit doen. Veel gemeenten hebben ervoor gekozen om sociale wijkteams in te zetten, zo ook de gemeente Gouda. Sociale wijkteams zijn multidisciplinaire teams, bestaande uit hulpverleners die dichtbij huis, in de wijk, burgers ondersteunen en zorg verlenen. Hierbij kan worden gedacht aan burgers met lichamelijke of psychische problemen, verstandelijk beperkten of multiprobleemgezinnen die het niet redden om op eigen kracht het dagelijks leven te leiden.[[117]](#footnote-117) De professionals die werkzaam zijn in de sociale wijkteams, zijn in dienst van verschillende moederorganisaties.

In de sociale wijkteams is er sprake van multidisciplinaire samenwerking tussen professionals op wie verschillende wet- en regelgeving van toepassing is. Zo hebben wijkverpleegkundigen het medisch beroepsgeheim terwijl andere, niet-medische professionals zoals sociaal werkers en sociaal raadslieden dit niet hebben. Tevens is het zo dat de professionals in de sociale wijkteams in Gouda nog verbonden zijn met hun

moederorganisatie. Daardoor kunnen zij te maken krijgen met dubbele loyaliteit zodra de belangen van het wijkteam botsen met die van de moederorganisatie.[[118]](#footnote-118) Daarnaast rijst bijvoorbeeld de vraag welke informatie je al dan niet mag delen met professionals (van binnen en buiten het team) die niet direct betrokken zijn bij de hulpverlening aan een bepaalde cliënt. En hoe zit het bijvoorbeeld met informatieuitwisseling met vrijwilligers?

*Samenwerking & Privacy*Het inzetten van sociale wijkteams heeft verschillende doelen. Het eerste doel is zorg dichter bij de burger te brengen door de organisatie daarvan in de wijk. Een tweede doel is hulpverlenende instanties dichter bij elkaar te brengen in het kader van samenwerking. Intensievere samenwerking zou moeten leiden tot een verbetering van de kwaliteit van zorg.[[119]](#footnote-119)

Tegenover het belang van samenwerking staat het belang van privacy (van de cliënt). Samenwerking kan alleen succesvol zijn als er informatie wordt uitgewisseld. Informatieuitwisseling vormt dan ook de basis van samenwerking.[[120]](#footnote-120) Een logisch gevolg is dus dat er in de sociale wijkteams informatie zal worden uitgewisseld over cliënten. Echter, informatieuitwisseling kan niet zo maar plaatsvinden en is gebonden aan regels. Er zijn verschillende wetten die bepalen hoe er met gegevens van personen moet worden omgegaan om de privacy van die personen te waarborgen. Voor nadere informatie daarover wordt in dit document wederom naar het juridisch kader verwezen.

Samenwerking en privacy zijn dus beide belangrijk. Het zijn twee belangen die met elkaar kunnen botsen en waar een balans tussen moet worden gevonden. In dit onderzoek bevindt het knelpunt zich dan ook tussen samenwerking en privacy. Op dit moment wordt er bij het STG goed samengewerkt, maar worden persoonsgegevens van cliënten soms te makkelijk gedeeld. De vraag is of er een werkproces rondom de verwerking van persoonsgegevens van cliënten is, hoe dat werkproces eruit ziet en of het de privacy van cliënten waarborgt. Op basis van de tot nu toe opgedane kennis en de binnengekomen signalen van de professionals lijkt het erop dat dat laatste nog niet helemaal het geval is.

*De betrokkenen en hun belangen*
De gevolgen van het overtreden van de regels omtrent privacy kunnen, zoals vermeld, heftig zijn. Het mag duidelijk zijn dat betrokken partijen dergelijke gevolgen willen voorkomen. De betrokken partijen zijn de gemeente, de moederorganisaties van de professionals, de sociale wijkteams en de cliënten. Zij hebben elk hun eigen belangen die een rol spelen bij dit probleem. Deze zullen hieronder worden toegelicht.

Allereerst is de gemeente betrokken bij het probleem omdat zij de eerstverantwoordelijke is voor werk, zorg en jeugd[[121]](#footnote-121) en daarmee voor de sociale wijkteams die in het kader daarvan zijn ingezet. De gemeente dient de regie te voeren op de dienstverlening of ervoor te zorgen dat die regie wordt gevoerd. Daarbij dient de gemeente ook rekening te houden met regels omtrent gegevensuitwisseling in verband met het waarborgen van de privacy van de burger. De verantwoordelijkheid voor die gegevensuitwisseling ligt bij de gemeente.[[122]](#footnote-122) De gemeente heeft er daarom belang bij dat professionals in sociale wijkteams werken volgens de wetgeving omtrent privacy. De gemeente kan als verantwoordelijke namelijk aansprakelijk worden gesteld voor een fout van een professional van het sociale wijkteam.[[123]](#footnote-123)

Ten tweede zijn de moederorganisaties betrokken bij het probleem omdat zij de werkgevers zijn van de professionals. Dat maakt dat ook zij aansprakelijk kunnen worden gesteld voor fouten die hun medewerkers maken.[[124]](#footnote-124) Zij hebben er dus ook belang bij dat hun personeel het werk uitvoert volgens de privacywetgeving.

Ten derde zijn het STG en de daarbinnen werkzaam zijnde professionals betrokken bij het probleem. Zij hebben belang bij goede samenwerking om hun werk zo goed mogelijk te kunnen doen en cliënten zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen. Tegelijkertijd hebben zij belang bij het waarborgen van de privacy van de cliënt. Ten eerste maakt dat het werk makkelijker omdat de cliënt zich vrijer kan voelen om mee te werken als hij weet dat er zorgvuldig met zijn gegevens wordt omgegaan. Ten tweede kunnen de professionals ook aansprakelijk worden gesteld voor het maken van fouten (schenden van de privacy) en kunnen professionals met een medische achtergrond in geval van privacyschending ook nog een maatregel krijgen opgelegd vanuit het tuchtrecht.

Tot slot zijn de cliënten zelf betrokken bij het probleem. Zij hebben er belang bij dat er zorgvuldig wordt omgegaan met hun persoonsgegevens. Op die manier kunnen zij zich vrij voelen een beroep te doen op hulpverlening zonder daarbij bang te hoeven zijn dat hun gegevens zo maar worden gedeeld met verschillende personen. Daarnaast hebben zij natuurlijk belang bij goede hulpverlening. Het recht op privacy is vastgelegd in de Grondwet (GW)[[125]](#footnote-125) en in het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM).[[126]](#footnote-126)

*De opdrachtgever*
Naar aanleiding van het hiervoor beschreven probleem zal in opdracht van de organisatie Kwadraad Maatschappelijk Werk (hierna Kwadraad) een onderzoek worden uitgevoerd naar het werkproces rondom de verwerking van persoonsgegevens van cliënten bij het STG. Vanuit Kwadraad zijn er professionals werkzaam bij het STG wat maakt dat zij een moederorganisatie en dus een van de betrokkenen is die belang hebben bij het onderzoek. Kwadraad is een organisatie, gevestigd in Gouda, die hulp verleent op het gebied van algemeen en school-maatschappelijk werk en zij heeft als doel burgers op verschillende gebieden in zoverre te ondersteunen dat deze op een gegeven moment op eigen kracht de draad weer kunnen oppakken en zelfstandig kunnen functioneren in de maatschappij. Hierbij valt te denken aan hulp op het gebied van gezin & opvoeding, verlies & rouw, geld & werk, relatie & huwelijk, ruzie & geweld, huisvesting, somberheid, assertiviteit, eenzaamheid en verslaving. Deze hulp wordt verleend door zowel maatschappelijk werkers als sociaal raadslieden, waarbij de sociaal raadslieden zich voornamelijk met het materiële/juridische aspect van de problematiek bezighouden.
 **1.2 Gewenste situatie**De gewenste situatie is dat de professionals van het STG goed op de hoogte zijn van de regels omtrent de verwerking van persoonsgegevens en dat zij deze kennis ook toepassen in hun werkwijze. Daarvoor dient er een werkproces te komen dat aan de wet- en regelgeving voldoet en dat iedere professional dient te hanteren. Op die manier kan er een werkwijze worden toegepast die onder alle professionals enigszins gelijk is, wat de kans op privacyschending verkleint. In die werkwijze dient er een balans te zijn tussen goede samenwerking die leidt tot effectieve hulpverlening voor de cliënt en die tegelijkertijd de privacy waarborgt. Dit onderzoek kan daaraan bijdragen. Middels dit onderzoek zal namelijk het huidige werkproces in kaart worden gebracht en zal er worden onderzocht wat de kennis is van de professionals op het gebied van privacywetgeving. Op basis van de resultaten zal een beroepsproduct in de vorm van een werkproces/werkinstructie worden opgesteld dat aan de wet- en regelgeving voldoet en waarin tevens de voor de professionals meest relevante regels helder worden toegelicht.

**1.3 Probleemafbakening**

Zoals hiervoor beschreven komt het er in het kort op neer dat het probleem is dat er geen werkproces is of wordt gehanteerd bij het STG dat aan de wet- en regelgeving voldoet. Daardoor delen de professionals gegevens van cliënten makkelijker wat nadelige gevolgen kan hebben. Middels dit onderzoek zal worden achterhaald hoe het STG in verschillende gevallen met privacy van cliënten omgaat en welke kennis de professionals van de wet- en regelgeving daaromtrent hebben.

Om het onderzoek af te bakenen, zal het begrip ‘werkproces’ moeten worden gedefinieerd aangezien zal worden onderzocht wat het werkproces van het STG is. Het begrip ‘werkproces’ omvat in dit onderzoek de meest voorkomende gevallen waarin professionals met privacy van cliënten te maken hebben. Het gaat om de volgende vijf gevallen:
- het informeren van burgers over de verwerking van hun persoonsgegevens;
- het vragen van toestemming aan burgers voor de verwerking van hun persoonsgegevens;
- het bespreken van cliënten met collega’s tijdens casusoverleggen;
- het opvragen en het verstrekken van persoonsgegevens van cliënten aan professionals en vrijwilligers, en
- de gebruikmaking van het registratiesysteem ‘Gezin in Beeld’.

Het begrip ‘werkproces’ omvat in dit onderzoek dus bovenstaande vijf punten. De focus van dit onderzoek zal dan ook daarop liggen. Daarbij wordt onderzocht hoe het STG op die punten te werk gaat en of haar werkwijze daarbij aan de wet- en regelgeving voldoet. Vervolgens zal er een werkproces/werkinstructie worden gemaakt waarin staat hoe men te werk kan gaan in bovengenoemde gevallen om de privacy van cliënten zo goed mogelijk te waarborgen.

**2 Doelstelling

2.1 Kennisdoel**Het doel van dit onderzoek is kennis op te doen over het werkproces van het STG omtrent de verwerking van persoonsgegevens van cliënten. Tevens zal er theoretische kennis worden opgedaan over wet- en regelgeving omtrent privacy, de gevallen waarin bepaalde wet- en regelgeving wel/niet op professionals van toepassing is, de wijze waarop professionals zich in de praktijk aan de wet- en regelgeving kunnen houden en de gevolgen van het niet naleven daarvan.  **2.2 Praktijkdoel**Aan de hand van de kennis die middels dit onderzoek wordt opgedaan, zal een werkproces/werkinstructie worden gemaakt voor de wijze waarop het STG de privacy van cliënten kan waarborgen. Het op te stellen werkproces kan worden gezien als een handleiding met een stroomschema, heldere uitleg over de regels en hoe men zich daaraan kan houden, voorbeeldformulieren die men kan gebruiken voor het vragen van toestemming enzovoorts. Het onderzoek is dus relevant voor de praktijk omdat het zal leiden tot een product dat men daadwerkelijk kan gebruiken en dat kan bijdragen aan een werkwijze die meer privacyproof is.
Voor dit onderzoek is tevens een onderzoek dat recent door de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) is uitgevoerd relevant. Het maakt dat dit onderzoek aansluit op de actualiteit en de hedendaagse praktijk. In april 2016 heeft de AP een onderzoeksrapport gepubliceerd over de verwerking van persoonsgegevens in het sociaal domein en de rol van toestemming van de cliënt.[[127]](#footnote-127) De AP heeft onderzoek gedaan onder 41 gemeenten en heeft geconstateerd dat geen van die gemeenten (waaronder ook de sociale wijkteams vallen) een duidelijk beeld hebben van welke gegevens er binnen het sociaal domein mogen worden verwerkt, voor welke doelen dit mag

worden gedaan en op basis van welke grondslagen.[[128]](#footnote-128) De AP verwacht wel van gemeenten dat er in overeenstemming met de wet- en regelgeving wordt gewerkt. Een van de aanbevelingen is dat er instructies moeten komen voor professionals zodat zij in de praktijk weten op basis van welke wettelijke grondslag zij persoonsgegevens mogen verwerken en hoe zij burgers kunnen informeren over de verwerking van hun persoonsgegevens. Deze punten zullen ook worden meegenomen in het naar aanleiding van dit onderzoek op te stellen werkproces. Het probleem dat in dit onderzoek centraal staat in combinatie met de resultaten van het onderzoek van de AP, maakt het wenselijk en relevant om bij het STG een onderzoek te doen en daaruit voortvloeiend een werkproces/werkinstructie te maken.
 **3 Vraagstelling

3.1 Centrale vraag**Zoals onder het kopje ‘Probleemafbakening’ al is beschreven, richt het onderzoek zich op het werkproces rondom de verwerking van persoonsgegevens van cliënten bij het STG. Middels dit onderzoek wil ik erachter komen wat het huidige werkproces is. Daarnaast wil ik erachter komen welke kennis de professionals van privacywetgeving hebben zodat ik het beroepsproduct (een werkproces/werkinstructie) daarop kan afstemmen. Omdat de focus op het werkproces ligt is de volgende hoofdvraag tot stand gekomen:
*Wat is het werkproces van het Sociaal Team Gouda rondom de verwerking van persoonsgegevens van cliënten?* **3.2 Deelvragen**Om de centrale vraag te kunnen beantwoorden, zal het begrip ‘werkproces’ moeten worden gedefinieerd. Dat is reeds gedaan onder het kopje ‘Probleemafbakening’. Voor de helderheid volgt nogmaals de definitie van het begrip ‘werkproces’ dat in dit onderzoek zal worden gehanteerd:

*Werkproces: het informeren van burgers over de verwerking van hun persoonsgegevens, het vragen van toestemming voor de verwerking van hun persoonsgegevens, het bespreken van cliënten met collega’s tijdens casusoverleggen, het opvragen en het verstrekken van persoonsgegevens van cliënten aan andere professionals en vrijwilligers, de gebruikmaking van het registratiesysteem ‘Gezin in Beeld’.*
Om bovenstaande vijf punten in kaart te brengen is er een aantal deelvragen opgesteld. Een van die deelvragen richt zich op welke kennis de professionals hebben over privacywetgeving. Dat aspect valt niet onder het begrip ‘werkproces’, maar is in het kader van dit onderzoek wel belangrijk. Het gaat om de volgende vijf deelvragen:

1. Op welke wijze wordt burgers toestemming gevraagd voor en informatie verstrekt over de verwerking van hun persoonsgegevens?
2. Welke (persoons)gegevens van cliënten worden er tijdens casusoverleggen besproken?
3. Op welke wijze(n) worden persoonsgegevens van cliënten opgevraagd bij en/of verstrekt aan andere professionals en vrijwilligers?
4. Welke persoonsgegevens van cliënten en hun eventuele gezinsleden registreren de professionals in het systeem ‘Gezin in Beeld’ en wie heeft er toegang tot de dossiers?5. Welke kennis hebben de professionals van het STG over wet- en regelgeving omtrent de verwerking van persoonsgegevens?

**4 Kader

4.1 Juridisch kader**  In deze paragraaf zal worden toegelicht welke verdragen, wetten, beroepscodes en reglementen er van toepassing zijn. De verdragen en wetten die binnen het kader van dit onderzoek vallen zijn het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM), het Internationaal Verdrag inzake Burgerrechten en Politieke Rechten (IVBPR), de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), de de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO), de Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (Wet BIG) en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015). Omdat het juridisch kader vrij breed is, kan er in dit stuk niet tot in detail op worden ingegaan. Het juridisch kader zal worden verwerkt in het beroepsproduct en nader worden toegelicht in het verantwoordingsverslag.

*Verdragen*In dit onderzoek staat het waarborgen van de privacy van de cliënt centraal. Het recht op privacy is vastgelegd in verdragen, namelijk het EVRM en het IVBPR. In art. 8 EVRM lid 1 staat dat een ieder recht heeft op respect voor zijn privé leven, zijn familie- en gezinsleven, zijn woning en zijn correspondentie. In art. 17 IVBPR staat dat niemand mag worden onderworpen aan willekeurige of onwettige inmenging in zijn privé leven, zijn gezinsleven, zijn huis en zijn briefwisseling, noch aan onwettige aantasting van zijn eer en goede naam. Tevens staat er in het desbetreffende artikel dat een ieder recht heeft op bescherming door de wet tegen zodanige inmenging of aantasting.
 *Grondwet*Niet alleen in het EVRM en het IVBPR, maar ook in de Grondwet is het recht op privacy neergelegd. Het recht op privacy is geregeld in art. 10 Grondwet. In dat artikel staat dat een ieder bij of krachtens de wet te stellen beperkingen recht heeft op eerbiediging van zijn persoonlijke levenssfeer.

*De Wbp*
De uitwerking van het recht op privacy zoals het is neergelegd in het EVRM en de Grondwet is gegeven in de Wbp. De Wbp is de kaderwet voor de verwerking van persoonsgegevens. Het algemene kader van de Wbp is verder uitgewerkt in materiewetten[[129]](#footnote-129), waarvan de Wmo 2015 de meest relevante is in het kader van dit onderzoek. Op de Wmo 2015 wordt later in dit stuk ingegaan.

Een belangrijke bepaling voor dit onderzoek is art. 8 Wbp. In dat artikel staan de grondslagen op basis waarvan persoonsgegevens mogen worden verwerkt. Zonder een wettelijke grondslag kunnen gegevens niet rechtmatig worden verwerkt. De grondslagen op basis waarvan het STG gegevens rechtmatig kan verwerken zijn het nakomen van een wettelijke verplichting[[130]](#footnote-130) en de ondubbelzinnige toestemming[[131]](#footnote-131) van de cliënt. De grondslag op basis waarvan wijkverpleegkundigen, waarmee het STG nauw samenwerkt, gegevens rechtmatig kunnen verwerken is het uitvoeren van een overeenkomst[[132]](#footnote-132) (in dit geval geneeskundige behandelingsovereenkomst).

*WGBO en de Wet BIG*In Gouda werken er drie wijkverpleegkundigen samen met het STG. Verpleegkundigen dienen zich te houden aan de bepalingen die in de WGBO en de Wet BIG staan. De WGBO is geen materiewet die voortvloeit uit de Wbp, maar kan gezien worden als meer specifieke wetgeving. De WGBO en de Wbp vullen elkaar aan waarbij beide wetten soms tegelijkertijd van toepassing kunnen zijn.[[133]](#footnote-133) Verpleegkundigen hebben op grond van art. 7:454 BW (de WGBO is opgenomen in het BW) de verplichting tot het bijhouden van een dossier. Op basis van

art. 7:457 BW en art. 88 Wet BIG dienen zij zich te houden aan de geheimhoudingsplicht welke in een drietal gevallen mag worden doorbroken: als een wettelijke regeling anders bepaalt, als de patiënt toestemming heeft gegeven of als er sprake is van een conflict van plichten. De WGBO is van toepassing als er tussen de cliënt/patiënt sprake is van een behandelingsovereenkomst in de zin van art.7:446 BW. Er moet dan sprake zijn van een behandelingsovereenkomst waarbij de verpleegkundige handelingen verricht op het gebied van de geneeskunst.

De Wet BIG regelt onder andere het toezicht op en de handhaving van de naleving van de regels van de Wet BIG, waaronder het beroepsgeheim[[134]](#footnote-134) en bevat regels over tuchtrecht. Het BIG-tuchtrecht is er voor beroepen die speciaal daarvoor ontwikkelde regels nodig hebben om de beroepsuitoefening daaraan te kunnen toetsen en daarmee de kwaliteit van de beroepsuitoefening te bewaken.[[135]](#footnote-135) Verpleegkundigen vallen onder de Wet BIG en daarmee dus onder de regels van het BIG-tuchtrecht. Wanneer een verpleegkundige het beroepsgeheim schendt, kan hij tuchtrechtelijk aansprakelijk worden gesteld en een maatregel opgelegd krijgen waaronder een waarschuwing, berisping, geldboete, schorsing van inschrijving in het register, gedeeltelijke ontzegging van de bevoegdheid het beroep uit te oefenen en doorhaling van de inschrijving in het register.[[136]](#footnote-136)
 *De Wmo 2015*De Wmo 2015 regelt de maatschappelijke ondersteuning voor mensen met een beperking. De Wmo 2015 is voor wat betreft de gegevensverwerking een nadere uitwerking van de Wbp en daarmee een materiewet. De gemeenten voeren de Wmo 2015 uit. Het doel van de Wmo 2015 is ‘meedoen’. De hulp die de gemeenten aan mensen bieden, moet er voor zorgen dat zij de regie op hun eigen leven kunnen behouden en aan het dagelijks leven kunnen deelnemen.

De Wmo 2015 wordt in Gouda deels uitgevoerd door het STG. Het STG levert namelijk cliëntondersteuning. In de Wmo 2015 wordt cliëntondersteuning als volgt omschreven: onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.[[137]](#footnote-137) Cliëntondersteuning is een algemene voorziening.[[138]](#footnote-138) Een algemene voorziening is een aanbod van diensten of activiteiten dat zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers toegankelijk is en dat gericht is op maatschappelijke ondersteuning.[[139]](#footnote-139) Dat het STG een algemene voorziening aanbiedt, maakt dat voor de professionals van het STG art. 5.1.2 lid 2 Wmo 2015 van toepassing is voor wat betreft de verwerking van persoonsgegevens.

*Beroepscodes en privacyreglementen*
Naast bovengenoemde wetten zijn er verschillende beroepscodes van toepassing op de professionals. Zo is er een beroepscode voor de sociaal raadslieden, voor maatschappelijk werkers, voor sociaal-agogischwerkers en verpleegkundigen. In de sociale wijkteams zijn veel sociaal werkers werkzaam. Voor sociaal werkers is er nog geen beroepscode. De ontwikkeling daarvan is nog gaande. De sociaal werkers in de sociale wijkteams in Gouda zijn vanuit hun moederorganisatie vaak maatschappelijk werker, persoonlijk begeleider of cliëntondersteuner. Daarom zijn voor nu de beroepscodes voor die beroepen nog van toepassing. Tot slot zijn de privacyreglementen van de moederorganisaties van de professionals van toepassing. Dat zijn de privacyreglementen van ASVZ, Gemiva-SVG Groep, Kwadraad, Kwintes, Mee Plus en Palet Welzijn.

**4.2 Maatschappelijk kader**In deze paragraaf zal worden toegelicht waarom er sociale wijkteams zijn, hoe die zijn samengesteld in de gemeente Gouda en waarom samenwerking en privacy zo belangrijk zijn, maar ook met elkaar botsen.
*Voortouw & Sociaal Team Gouda*Door de decentralisaties zijn gemeenten verantwoordelijk geworden voor werk, zorg en jeugd. De decentralisaties zouden het voor de burgers overzichtelijker moeten maken. Door ondersteuning dichtbij de burger te organiseren, zouden er meer mogelijkheden zijn om maatwerk te leveren en bureaucratie te voorkomen. [[140]](#footnote-140) Gemeenten zijn vrijgelaten in de wijze waarop ze dit vormgeven. De gemeente Gouda heeft er voor gekozen sociale wijkteams in te zetten. Het inzetten van dergelijke teams heeft namelijk tot doel de zorg dicht bij de burger te brengen en intensievere samenwerking tussen hulpverlenende instanties te bewerkstelligen.[[141]](#footnote-141)
De sociale wijkteams in Gouda zijn ontstaan vanuit de coöperatie Voortouw. Vanuit die coöperatie werken verschillende organisaties met elkaar samen. Zij vormen het Sociaal Team Gouda. Het Sociaal Team Gouda bestaat uit drie locaties, te weten Noord, Oost en West. Binnen de teams zijn er professionals werkzaam vanuit de organisaties ASVZ (verstandelijk gehandicaptenzorg), Gemiva-SVG Groep (gehandicaptenzorg), Kwadraad (maatschappelijk werk), Kwintes (geestelijke gezondheidszorg en maatschappelijke opvang), Mee Plus (gehandicaptenzorg) en Palet Welzijn (welzijn). De professionals die vanuit deze organisaties bij de teams werken zijn sociaal werkers, sociaal makelaars en de sociaal raadslieden. Elk team bestaat uit twaalf professionals. De twaalf professionals bestaan uit één sociaal raadsman/-vrouw, één sociaal makelaar en tien sociaal werkers. Tevens zijn er vrijwilligers werkzaam.[[142]](#footnote-142) Tot slot is er aan elk team een wijkverpleegkundige gekoppeld waar het STG zeer nauw mee samenwerkt.[[143]](#footnote-143)

*Samenwerking & Privacy*In de uitvoering van de sociale wijkteams zijn de aspecten samenwerking en privacy erg belangrijk. De betrokken partijen hebben bij beide zaken belang. Samenwerking is belangrijk in het kader van integrale hulpverlening. Doordat hulpverlenende instanties intensiever met elkaar samenwerken en daarmee de lijnen korter zijn, zou de kwaliteit van de ondersteuning moeten verbeteren. Net zo belangrijk als samenwerking is privacy. Eerder is al vermeld dat samenwerking en informatieuitwisseling niet los van elkaar kunnen worden gezien. Informatieuitwisseling vormt immers de basis voor samenwerking. Er dient echter wel rekening te worden gehouden met de privacy van de cliënt. De cliënt heeft namelijk recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer/privacy. Dat is zowel in de Grondwet als in het EVRM vastgelegd.[[144]](#footnote-144)
De reden om het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer op te nemen in de Grondwet is dat dat recht in onze samenleving als essentiële voorwaarde voor een menswaardig bestaan wordt beschouwd en als een van de grondslagen van onze rechtsorde.[[145]](#footnote-145) Daarnaast is de Wet bescherming persoonsgegevens tot stand gekomen om ervoor te zorgen dat de privacy van burgers ook daadwerkelijk wordt gewaarborgd. Er bestond behoefte aan een dergelijke wet vanuit het besef dat met de komst van nieuwe technieken grote hoeveelheden persoonsgegevens gemakkelijk konden worden opgeslagen en ontsloten. Gegevens zijn een bron van informatie. Informatie is weer de basis van kennis en kennis is macht. Die macht kan ten goede, maar ook ten kwade worden aangewend. Om burgers daartegen te beschermen, is de Wbp tot stand gekomen.[[146]](#footnote-146)

**5 Onderzoeksontwerp

5.1 Methoden van onderzoek**Voor de beantwoording van de deelvragen is gekozen voor een enquête, interviewen en observeren. Hierna zal per deelvraag worden toegelicht welke onderzoeksmethode zal worden toegepast.

*1. Welke kennis hebben de professionals van het STG over wet- en regelgeving omtrent de verwerking van persoonsgegevens?*Voor de beantwoording van deze deelvraag is gekozen voor een enquête en een interview. Middels een enquête zullen de professionals vragen worden gesteld over hun kennis van de wet- en regelgeving omtrent privacy. Professionals kunnen vervolgens een antwoord kiezen en bij sommige vragen een eigen toelichting geven. Te denken valt aan een vraag als ‘weet u wat de gevolgen zijn van privacyschending?’. Vervolgens kan gekozen worden uit de antwoorden ‘ja’ en ‘nee’ en dient er indien het antwoord ‘ja’ is een korte toelichting te worden gegeven. Het doel is de enquête te houden onder de sociaal raadslieden, de sociaal werkers en de wijkverpleegkundigen van alle drie de teams. Dat komt neer op 36 respondenten. De sociaal makelaar is buiten beschouwing gelaten omdat deze professional geen individueel klantcontact heeft. De vrijwilliger is buiten beschouwing gelaten omdat het geen professional van het STG betreft.

Tevens zullen er interviews worden gehouden met de sociaal raadslieden van elk team, twee sociaal werkers van elk team en alle drie de wijkverpleegkundigen. Dat komt neer op twaalf respondenten. Hiervoor is gekozen om naast de enquête meer de diepte in te kunnen gaan. Zo kan er tijdens het interview bijvoorbeeld een casus worden voorgelegd en kunnen er vragen worden gesteld over hoe de professional in die casus om zou gaan met de privacy van de cliënt.
 *2. Op welke wijze wordt burgers toestemming gevraagd voor en informatie verstrekt over de verwerking van hun persoonsgegevens?*De tweede deelvraag zal worden beantwoord aan de hand van een enquête en een interview. Daarnaast zullen de websites van het STG en de gemeente Gouda worden geraadpleegd om te onderzoeken of er informatie over gegevensverwerking beschikbaar is en of dit makkelijk te vinden is voor burgers.
In de enquête zullen vragen worden gesteld als ‘Vraagt u uw cliënt om toestemming voor de verwerking van zijn persoonsgegevens?’. Vervolgens kan gekozen worden uit de antwoorden ‘altijd’, ‘soms’, ‘nooit’. Andere mogelijke vragen zijn: ‘Als u uw cliënt om toestemming vraagt, doet u dit dan mondeling of schriftelijk?’ of ‘Informeert u uw cliënt over de verwerking van zijn persoonsgegevens en zo ja, op welke wijze?’.

Tevens zullen er interviews worden gehouden met de sociaal raadslieden van elk team, twee sociaal werkers van elk team en alle drie de wijkverpleegkundigen. Dat komt neer op twaalf respondenten. Hiervoor is gekozen om naast de enquête meer de diepte in te kunnen gaan. Zo kan er tijdens het interview bijvoorbeeld een casus worden voorgelegd en kunnen er vragen worden gesteld over hoe de professional in die casus om zou gaan met de privacy van de cliënt.
 *3. Welke (persoons)gegevens van cliënten worden er tijdens casusoverleggen besproken?*De derde deelvraag zal worden beantwoord aan de hand van de methode observeren. Bij elk team zullen er twee casusoverleggen worden bijgewoond. Er zal worden bijgehouden hoe vaak persoonsgegevens van cliënten worden gedeeld tijdens de bij te wonen casusoverleggen. Daarbij wordt bijgehouden hoe vaak het gaat om feitelijke gegevens (naam, adres, telefoonnummer, BSN-nummer etc.) en of deze mondeling of schriftelijk worden gedeeld (denk bijvoorbeeld aan al dan niet geanonimiseerde uitkeringsspecificaties die een professional meeneemt naar het overleg). Telkens als dit het geval is wordt er een aantekening gemaakt.

Tevens wordt er geobserveerd of er gegevens worden gedeeld die niet feitelijk zijn, maar die afhankelijk van de omstandigheden van het geval een persoon identificeerbaar zouden *kunnen* maken. Denk bijvoorbeeld aan:

‘deze cliënt is bekend bij verschillende hulpverleningsinstanties, is 35 jaar oud, verslaafd aan alcohol en de buurt kent hem als de man die altijd op slippers loopt en schreeuwt op straat in buurt X’ terwijl er bijvoorbeeld ook gezegd zou kunnen worden dat het om een verslaafde man van in de dertig gaat die voor overlast zorgt. Dat is minder specifiek en die beschrijving kan op een grotere groep van toepassing zijn waardoor de cliënt minder makkelijk te identificeren is. Dit soort gegevens zijn voor dit onderzoek minder goed meetbaar omdat het erg afhankelijk is van de omstandigheden van het geval of een persoon door verstrekking van die gegevens daadwerkelijk identificeerbaar is voor een andere professional die bij het casusoverleg aanwezig is. Als onderzoeker weet je niet wat die andere professional al weet over een bepaalde cliënt. Toch zal hier op worden gelet tijdens de observatie en zullen er aantekeningen worden gemaakt van gevallen waarin erg veel details worden gegeven.

Er is gekozen voor directe, verhulde observatie. Het casusoverleg zal namelijk worden bijgewoond (direct), maar er zal niet worden aangegeven dat de reden hiervan is om te observeren of de professionals zorgvuldig met de privacy van cliënten omgaan (verhuld). Het risico bestaat namelijk dat de professionals hun best gaan doen alles zo anoniem mogelijk te bespreken zodra zij weten dat daar tijdens het overleg op wordt gelet.

Tijdens de observatie zullen er aantekeningen worden gemaakt en na de observatie zal er een samenvatting worden gemaakt. De aantekeningen en samenvatting worden gebruikt voor de analyse.
 *4. Op welke wijze(n) worden persoonsgegevens van cliënten opgevraagd bij en/of verstrekt aan andere professionals en vrijwilligers?*De vierde deelvraag zal worden beantwoord aan de hand van een enquête en een interview. In de enquête zullen vragen worden gesteld als ‘Op welke wijze(n) vraagt u wel eens persoonsgegevens van cliënten op bij andere professionals?’ of ‘Deelt u wel eens persoonsgegevens van cliënten met vrijwilligers?’. Vervolgens kan er weer gekozen worden uit een aantal antwoorden en indien nodig kan er een toelichting worden gegeven of een antwoord dat niet tussen de mogelijke antwoorden staat. De enquête wordt onder de sociaal raadslieden, sociaal werkers en wijkverpleegkundigen gehouden van het STG. Dat komt neer op 36 respondenten.

Tevens zullen er interviews worden gehouden met de sociaal raadslieden van elk team, twee sociaal werkers van elk team en alle drie de wijkverpleegkundigen. Dat komt neer op twaalf respondenten. Hiervoor is gekozen om naast de enquête meer de diepte in te kunnen gaan. Zo kan er tijdens het interview bijvoorbeeld een casus worden voorgelegd en kunnen er vragen worden gesteld over hoe de professional in die casus om zou gaan met de privacy van de cliënt. *5. Welke persoonsgegevens van cliënten en hun eventuele gezinsleden registreren de professionals in het systeem ‘Gezin in Beeld’ en wie heeft er toegang tot de dossiers?*De vijfde deelvraag zal aan de hand van interviews worden beantwoord. Er is voor gekozen deze deelvraag niet middels de enquête te beantwoorden omdat het per geval erg kan verschillen welke persoonsgegevens er geregistreerd worden. Daarom zal er tijdens de interviews middels een casus worden onderzocht welke persoonsgegevens medewerkers wel/niet zouden registreren. Tevens wordt er gevraagd naar eigen praktijkvoorbeelden van de professionals.

**5.2 Onderzoekseenheden**Het onderwerp van dit onderzoek betreft het werkproces rondom de verwerking van persoonsgegevens van cliënten bij het STG**.** Ik ga uitspraak doen over het STG. Het STG vormt dus de onderzoekseenheid. De variabele in dit onderzoek is het werkproces rondom de verwerking van persoonsgegevens.
 **5.3 Kwaliteit van de gegevens**Voor de betrouwbaarheid van de gegevens worden er verschillende methoden van onderzoek gecombineerd,

te weten een enquête, interviews en observatie.

In het geval van de enquête is de ideale situatie dat elke professional meewerkt. Dat zou dan een representatieve steekproef zijn[[147]](#footnote-147) omdat de groep respondenten dan de hele populatie vertegenwoordigt, namelijk het STG.

In het geval van de methode interviewen, zal er een proefinterview worden gehouden om te controleren of de vragen worden begrepen en of de topiclijst eventueel moet worden aangepast. Daarnaast zullen de interviews worden opgenomen en uitgewerkt in een verslag. De interviews zullen anoniem worden afgenomen, zodat de respondent zich vrij voelt om zich uit te spreken. Daarmee wordt de kans verkleind dat er sociaal wenselijke antwoorden worden gegeven. Het uitgewerkte verslag zal worden voorgelegd aan de respondent zodat hij in de gelegenheid wordt gesteld akkoord te gaan met de inhoud ervan alvorens het als bijlage bij te voegen.

Om de betrouwbaarheid van de methode observeren te vergroten, is er gekozen voor het bijwonen van twee casusoverleggen. Wanneer er één casusoverleg bij elk team zou worden bijgewoond en daar conclusies uit zouden worden getrokken, dan zouden die conclusies op momentopnames gebaseerd kunnen zijn. Daarom is er gekozen voor meerdere casusoverleggen.

Zoals reeds aangegeven, is het lastig om te meten wanneer er tijdens een casusoverleg gegevens worden gedeeld die niet feitelijk zijn, maar die een persoon wel identificeerbaar zouden kunnen maken. Dat is namelijk afhankelijk van de omstandigheden van het geval. Om te voorkomen dat de gegevens hierdoor minder betrouwbaar zijn, wordt er in de resultaten wel een beschrijving gegeven van gevallen tijdens casusoverleggen waarin sprake zou kunnen zijn van gegevens die een persoon identificeerbaar zouden kunnen maken, maar worden hier geen harde conclusies uit getrokken. In het op te stellen werkproces zal wel het advies worden gegeven aan de professionals om tijdens casusoverleggen voor zo veel mogelijk anonimiteit te zorgen en daar bewust mee bezig te zijn.

Dit onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van Kwadraad en vindt plaats bij de sociale wijkteams in Gouda. Echter, de resultaten van dit onderzoek zouden ook bruikbaar kunnen zijn voor andere gemeenten in Nederland. Het gaat namelijk om een landelijk probleem en de resultaten zijn daarom relevant voor heel Nederland. Het is dus mogelijk om dit onderzoek nog eens te herhalen bij andere gemeenten en hun sociale wijkteams.

**5.4 Analyse van de gegevens**Voor het analyseren van de enquête worden de vragen die betrekking hebben op een bepaalde deelvraag gelabeld. De antwoorden waartussen men kon kiezen, worden gecategoriseerd. Vervolgens wordt er gekeken hoe vaak een bepaald antwoord is gegeven. Voorbeeld: tien van de 36 professionals geeft aan mondeling toestemming te vragen aan een cliënt voor de verwerking van zijn persoonsgegevens, negen van de 36 sociaal werkers geeft aan schriftelijk toestemming te vragen en zeventien van de sociaal werkers geeft aan nooit toestemming te vragen.
Voor de interviews geldt dat ze zullen worden opgenomen en teruggeluisterd. Tijdens het terugluisteren worden de interviews uitgetypt tot een transcript. Belangrijke stukken tekst uit de transcripten zullen worden gelabeld en gecategoriseerd. Deze informatie zal worden verwerkt in een tekst waarin de bevindingen worden beschreven en waarbij wordt verwezen naar de interviews.

Voor het analyseren van de observaties geldt dat er gebruik zal worden gemaakt van de gemaakte aantekeningen tijdens de observaties en de na afloop gemaakte samenvattingen. Belangrijke stukken tekst uit de aantekeningen en samenvattingen worden gelabeld en gecategoriseerd. Deze informatie zal net als bij de interviews worden verwerkt in een tekst waarin de bevindingen worden beschreven.

**5.5 Plan van aanpak**Het onderzoek bestaat uit vijf fasen: het onderzoeksvoorstel, literatuuronderzoek, enquêteren, interviewen, observeren, verwerken en analyseren en het opstellen van het beroepsproduct. Voor elke fase is een planning gemaakt. Zie daarvoor Bijlage I. Bijgevoegde planning betreft een voorlopige planning. Geprobeerd wordt deze zo veel mogelijk aan te houden zodat het beroepsproduct en verantwoordingsverslag tijdig kunnen worden ingeleverd.

Het afnemen van de interviews en enquêtes en de observaties kunnen in dezelfde periode worden uitgevoerd. Het plan is om de enquêtes aan het einde van de bij te wonen casusoverleggen uit te delen zodat de professionals deze gelijk kunnen invullen.

Een van de doelen is dat het onderzoek in week 4/5 is afgerond zodat het op 1 februari 2017 kan worden ingeleverd. Er is rekening gehouden met een mogelijke vertraging door onvoorziene omstandigheden. De uiterste deadline om het beroepsproduct in te leveren is voor dit onderzoek in ieder geval 1 maart 2017. De fase van interviewen en enquêteren dient te zijn afgerond in week 2/3 zodat er nog voldoende tijd is om te rapporteren.

Tijdens het onderzoek wordt prioriteit verleend aan het afnemen en uitwerken van de interviews. Voor de interviews dient namelijk rekening te worden gehouden met de agenda’s van de professionals. Daarnaast is het in week 51 en 52 kerstvakantie en zullen veel professionals minder tijd hebben. Er is in de planning rekening gehouden met een eventuele, kleine vertraging daardoor.

 **6 Productspecificatie

6.1 Eindproduct**Het eindproduct van dit onderzoek zal een werkproces/werkinstructie zijn voor de verwerking van persoonsgegevens bij het STG. Het op te stellen werkproces zal worden afgestemd op de resultaten van het onderzoek. De gewenste situatie is dat de professionals van het STG goed op de hoogte zijn van de regels omtrent de verwerking van persoonsgegevens en dat zij deze kennis toepassen in hun werkwijze. Dit onderzoek draagt bij aan het realiseren van deze situatie. Middels dit onderzoek zal het huidige werkproces in kaart worden gebracht en zal er worden onderzocht welke kennis de professionals hebben op het gebied van privacywetgeving. Vervolgens zal er een werkproces worden ontwikkeld voor de professionals dat zij kunnen gebruiken/hanteren in de praktijk en dat de privacy van de cliënten waarborgt.  **6.2 Criteria Eindproduct**Daar er voor dit onderzoek is gekozen voor het ontwikkelen van een beroepsproduct in plaats van het opstellen van een adviesrapport, is het eindproduct vormvrij. Er zijn dus geen eisen gesteld aan het te ontwikkelen werkproces. Echter, het dient wel bruikbaar te zijn in de praktijk en aan de wet- en regelgeving te voldoen. Bij het beroepsproduct dient een verantwoordingsverslag te worden gevoegd waar de bevindingen in worden beschreven en waarin gemaakte keuzes voor de totstandkoming van het beroepsproduct worden verantwoord.

Naast bovenstaande criteria, dient het eindproduct ook aan andere criteria te voldoen. Zo dienen in het onderzoek zowel een sociaal aspect als een juridisch aspect vertegenwoordigd te zijn. Het sociale aspect van dit onderzoek is de focus op het waarborgen van de privacy van de cliënt. Daarmee wordt rekening gehouden met zijn recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer. De ethische, achterliggende gedachte van het recht op privacy is dat het een essentiële voorwaarde is voor een menswaardig bestaan. Daarnaast ligt er een focus op het vinden van een balans tussen het belang van samenwerking en privacy. Samenwerking is goed voor de hulpverlening, wat de cliënt ten goede komt, maar ook de professionals.

Het juridische aspect van dit onderzoek is de wet- en regelgeving op het gebied van privacy. Het juridisch kader wordt in kaart gebracht en de praktijk wordt daaraan afgemeten. Vervolgens wordt er binnen dat juridisch kader gezocht naar mogelijkheden om de werkwijze op het gebied van privacy te optimaliseren waarbij tevens rekening wordt gehouden met bovengenoemde sociale aspecten.

 **7 Projectorganisatie**

**7.1 Organisatie en samenwerking**
Elke week zal er circa 32 uur worden besteed aan het onderzoek. Van de 32 uur wordt er 8 uur op locatie gewerkt bij het Sociaal Team Gouda Noord. Minimaal één keer per twee/drie weken is er contact met de begeleider vanuit de organisatie om te bespreken wat de stand van zaken is. Dat zullen face-to-face gesprekken zijn. Indien nodig zullen er ook gesprekken zijn met de begeleider vanuit school. Daarnaast wordt er één keer per week een intervisiebijeenkomst bijgewoond op school. Er zullen tien tot vijftien medewerkers worden geïnterviewd van Sociaal Team Gouda Noord, Oost en West. De interviews zullen plaatsvinden bij de locaties van de sociale teams.

**7.2 Informatiebeheer en monitoren van de planning**
Voor het maken van afspraken, het stellen van simpele, algemene vragen en korte evaluaties vindt informatieuitwisseling plaats per mail dan wel telefonisch. Concepten worden tevens per mail verstuurd naar zowel de begeleider vanuit de organisatie als de begeleider vanuit school.

Voor evaluaties, feedback en het stellen van ‘grote’ vragen vindt face to face contact plaats. Er is minimaal één keer in de 2 tot 3 weken face to face contact met de begeleider vanuit de organisatie om voldoende zicht te houden op de planning. Daarnaast is er zeker twee keer per week telefonisch contact om vragen te stellen en andere onduidelijkheden te bespreken. Indien nodig worden er extra afspraken gemaakt voor evaluaties. Er is met de begeleider vanuit de organisatie een planning gemaakt aan de hand waarvan bij elke evaluatie gecontroleerd wordt of alles volgens plan verloopt.

**7.3 Faciliteiten**
De organisatie maakt een account aan. Hiermee krijg ik toegang tot intranet waarop bepaalde documenten zijn te vinden zoals het privacyreglement van de organisatie. Daarnaast maakt de organisatie een e-mailaccount aan van waaruit ik professionals kan benaderen voor het maken van afspraken in het kader van het onderzoek. De professionals zijn van dit onderzoek op de hoogte en zijn bereid hieraan mee te werken. Tevens stelt de organisatie een laptop en een mobiele telefoon ter beschikking waarmee ik kan werken. Tot slot is er een werkplek beschikbaar bij het Sociaal Wijkteam Gouda Noord. Dat maakt het mogelijk om in ieder geval één dag in de week op locatie te werken en goed contact te onderhouden met de respondenten.

**Literatuurlijst

Autoriteit Persoonsgegevens 2016**
Autoriteit Persoonsgegevens, *Verwerking van persoonsgegevens in het sociaal domein: de rol van toestemming*, Den Haag: Autoriteit Persoonsgegevens 2016.

**Centrum voor ethiek en gezondheid 2016**
Centrum voor ethiek en gezondheid, *Samen zorgen in de wijk,* Den Haag: Centrum voor ethiek en gezondheid 2016.
 **Leenen e.a. 2014**
H.J.J. Leenen, *Handboek Gezondheidsrecht*, Den Haag: Boom Uitgevers 2014.

**Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties 2014**Ministerie van Buitenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Beleidsvisie zorgvuldige gegevensuitwisseling over sectoren heen in het kader van de decentralisaties,* Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties 2014.

**Sociaal Team Gouda 2015**
Sociaal Team Gouda, *Kwartaalbeeld Sociaal Team Gouda,* Gouda: Sociaal Team Gouda 2015.

**Sociaal Team Gouda 2015**
Sociaal Team Gouda, *Sociaal Team en wijkverpleegkundigen werken nauw samen,* Gouda: Sociaal Team Gouda 2015.

**Tweede Kamer 1979**Tweede Kamer, *Algehele grondwetsherziening, eerste lezing, deel 1a Grondrechten,* ’s-Gravenhage: Staatsuitgeverij 1979.

**Vereniging van Nederlandse Gemeenten 2013**
Vereniging van Nederlandse Gemeenten, *Drie decentralisaties*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten 2013.

**Vereniging van Nederlandse Gemeenten**Vereniging van Nederlandse Gemeenten, *Factsheet Algemene voorziening in de Wmo 2015,* Den Haag: Vereniging van Nederlandse Gemeenten 2015.
 **Verhoeven 2011**N. Verhoeven, *Wat is onderzoek?,* Den Haag: Boom Lemma Uitgevers 2011

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | **Oktober** | **November** | **December** | **Januari** | **Februari** |
| **Fase** | **Taken** |  | **Week:** | 39 | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| **Onderzoeksvoorstel** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Literatuuronderzoek** | Wettelijk kader bestuderen |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Jurisprudentie zoeken |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Vakliteratuur bestuderen |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Uitwerken |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Interviewen, enquêteren en observeren** | Interviewschema maken + enquête |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Interviewafspraken plannen  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Interviews en enquêtes afnemen + observeren |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Verzamelde gegevens uitwerken |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Verwerken en analyseren** | Interviewverslagen bestuderen |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Onderwerpen labelen |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Gegevens analyseren |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Rapporteren** | Verzamelde gegevens rapporteren |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Conclusie schrijven  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Aanbevelingen doen |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Overige zaken** | Evaluatie met begeleider vanuit organisatie |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Concept inleveren |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | = uitwerking fase | Bovenstaande betreft een voorlopige planning. Deze planning wordt zo veel mogelijk aangehouden. Tevens is er rekening gehouden met de kerstvakantie voor het plannen en afnemen van interviews. Afhankelijk daarvan kan het onderzoek, in afwijking van bovenstaand schema, eerder dan wel later worden afgerond. |
|  | = afronding fase |
|  | = vakantietijd |
|  |  |  |

1. Centrum voor Ethiek en Gezondheid, *Samen zorgen in de wijk,* Den Haag: Centrum voor Ethiek en Gezondheid 2016, p. 13. [↑](#footnote-ref-1)
2. Gemeente Gouda, *Iedereen doet mee,* Gouda: gemeente Gouda 2014, p. 19. [↑](#footnote-ref-2)
3. Sociaal Team Gouda, *Kwartaalbeeld Sociaal Team Gouda*, Gouda: Sociaal Team Gouda 2015, p. 2-4. [↑](#footnote-ref-3)
4. Sociaal Team Gouda, *Sociaal Team en wijkverpleegkundigen werken nauw samen,* Gouda: Sociaal Team Gouda 2015. [↑](#footnote-ref-4)
5. Centrum voor Ethiek en Gezondheid, *Samen zorgen in de wijk,* Den Haag: Centrum voor Ehtiek en Gezondheid 2016, p. 13. [↑](#footnote-ref-5)
6. Centrum voor Ethiek en Gezondheid, *Samen zorgen in de wijk,* Den Haag: Centrum voor Ehtiek en Gezondheid 2016, p. 66. [↑](#footnote-ref-6)
7. *Kamerstukken II* 2012/13, 33400, 59, p. 6. [↑](#footnote-ref-7)
8. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Beleidsvisie zorgvuldige gegevensuitwisseling over sectoren heen in het kader van de decentralisaties*, Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties 2014, p. 17-18. [↑](#footnote-ref-8)
9. Art. 6:170 BW. [↑](#footnote-ref-9)
10. Art. 6:170 BW. [↑](#footnote-ref-10)
11. VNG, *Handreiking samenwerken binnen (jeugd)wijkteams,* Den Haag: VNG, p. 11-13. [↑](#footnote-ref-11)
12. Art. 6:162 jo. 6:170 BW. [↑](#footnote-ref-12)
13. Art. 47 jo. 48 Wet BIG. [↑](#footnote-ref-13)
14. N. Verhoeven, *Wat is onderzoek?,* Den Haag: Boom Lemma Uitgevers 2011, p. 148. [↑](#footnote-ref-14)
15. N. Verhoeven, *Wat is onderzoek?,* Den Haag: Boom Lemma Uitgevers 2011, p. 180. [↑](#footnote-ref-15)
16. N. Verhoeven, *Wat is onderzoek?,* Den Haag: Boom Lemma Uitgevers 2011, p. 198. [↑](#footnote-ref-16)
17. N. Verhoeven, *Wat is onderzoek?,* Den Haag: Boom Lemma Uitgevers 2011, p. 198. [↑](#footnote-ref-17)
18. N. Verhoeven, *Wat is onderzoek?,* Den Haag: Boom Lemma Uitgevers 2011, p. 224. [↑](#footnote-ref-18)
19. N. Verhoeven, *Wat is onderzoek?,* Den Haag: Boom Lemma Uitgevers 2011, p. 121. [↑](#footnote-ref-19)
20. N. Verhoeven, *Wat is onderzoek?,* Den Haag: Boom Lemma Uitgevers 2011, p. 224. [↑](#footnote-ref-20)
21. N. Verhoeven, *Wat is onderzoek?,* Den Haag: Boom Lemma Uitgevers 2011, p. 198. [↑](#footnote-ref-21)
22. N. Verhoeven, *Wat is onderzoek?,* Den Haag: Boom Lemma Uitgevers 2011, p. 231-232. [↑](#footnote-ref-22)
23. N. Verhoeven, *Wat is onderzoek?,* Den Haag: Boom Lemma Uitgevers 2011, p. 194. [↑](#footnote-ref-23)
24. L. Janssen, *De kleine gids, privacy en beroepsgeheim in het sociale domein,* Venlo: Schulinck 2015, p. 3. [↑](#footnote-ref-24)
25. Art. 8 EVRM. [↑](#footnote-ref-25)
26. Art. 10 lid 2 en 3 Grondwet. [↑](#footnote-ref-26)
27. Verordening (EU) 679/2016 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming). [↑](#footnote-ref-27)
28. L. Janssen, *De kleine gids, privacy en beroepsgeheim in het sociale domein,* Venlo: Schulinck 2015, p. 4-6. [↑](#footnote-ref-28)
29. Art. 11 Wbp. [↑](#footnote-ref-29)
30. Art. 9 Wbp. [↑](#footnote-ref-30)
31. Art. 13 jo. 14 Wbp. [↑](#footnote-ref-31)
32. Art. 33 jo. 34 Wbp. [↑](#footnote-ref-32)
33. Autoriteit Persoonsgegevens, *Sociaal Domein,* Den Haag: Autoriteit Persoonsgegevens, [autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl) (zoek op *sociaal domein*). [↑](#footnote-ref-33)
34. Art. 8 Wbp. [↑](#footnote-ref-34)
35. Autoriteit Persoonsgegevens, *De rol van toestemming in het sociaal domein,* Den Haag: Autoriteit Persoonsgegevens 2016, p. 10. [↑](#footnote-ref-35)
36. *Kamerstukken II* 1997/98, 25892, 3, p. 65. [↑](#footnote-ref-36)
37. *Kamerstukken II* 1997/98, 25892, 3, p. 65-66 [↑](#footnote-ref-37)
38. Deze informatie is afkomstig uit de interviews met de professionals. [↑](#footnote-ref-38)
39. Autoriteit Persoonsgegevens, *De rol van toestemming in het sociaal domein,* Den Haag: Autoriteit Persoonsgegevens 2016, p. 10 [↑](#footnote-ref-39)
40. Deze informatie is afkomstig uit de interviews met de professionals. [↑](#footnote-ref-40)
41. Autoriteit Persoonsgegevens, *Specificatie van grondslagen voor verwerking van persoonsgegevens door de gemeente in het sociaal domein,* bijlage II bij *De rol van toestemming in het sociaal domein,* Den Haag: Autoriteit Persoonsgegevens 2016 p. 2.
 [↑](#footnote-ref-41)
42. Art. 1.1.1 Wmo 2015. [↑](#footnote-ref-42)
43. Autoriteit Persoonsgegevens, *Specificatie van grondslagen voor verwerking van persoonsgegevens door de gemeente in het sociaal domein,* bijlage II bij *De rol van toestemming in het sociaal domein,* Den Haag: Autoriteit Persoonsgegevens 2016 p. 2. [↑](#footnote-ref-43)
44. Autoriteit Persoonsgegevens, *De rol van toestemming in het sociaal domein,* Den Haag: Autoriteit Persoonsgegevens 2016, p. 9. [↑](#footnote-ref-44)
45. Art. 7:446 lid 1 BW. [↑](#footnote-ref-45)
46. D. Engberts, *Leerboek gezondheidsrecht*, Houten: Bohn Stafleu van Loghum 2013, p. 37. [↑](#footnote-ref-46)
47. Autoriteit Persoonsgegevens, *Recht op informatie,* Den Haag: Autoriteit Persoonsgegevens, [autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl) (zoek op *recht op informatie*). [↑](#footnote-ref-47)
48. Autoriteit Persoonsgegevens, *Recht op inzage,* Den Haag: Autoriteit Persoonsgegevens, [autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl) (zoek op *recht op inzage*). [↑](#footnote-ref-48)
49. Autoriteit Persoonsgegevens, *Recht op correctie en verwijdering,* Den Haag: Autoriteit Persoonsgegevens, [autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl) (zoek op *recht op correctie en verwijdering*). [↑](#footnote-ref-49)
50. Art. 7.3.4 lid 1 Jeugdwet. [↑](#footnote-ref-50)
51. Art. 7:454 BW. [↑](#footnote-ref-51)
52. Art. 7:457 BW. [↑](#footnote-ref-52)
53. L. Janssen, *De kleine gids, privacy en beroepsgeheim in het sociale domein,* Venlo: Schulinck 2015, p. 12. [↑](#footnote-ref-53)
54. D. Engberts, *Leerboek gezondheidsrecht*, Houten: Bohn Stafleu van Loghum 2013, p. 41. [↑](#footnote-ref-54)
55. Art. 7.1.4.1 lid 1 sub a Jeugdwet jo. art. 7.1.5 Besluit Jeugdwet. [↑](#footnote-ref-55)
56. L. Janssen, *De kleine gids, privacy en beroepsgeheim in het sociale domein,* Venlo: Schulinck 2015, p. 35. [↑](#footnote-ref-56)
57. Art. 7.3.11 lid 4 Jeugdwet. [↑](#footnote-ref-57)
58. Autoriteit Persoonsgegevens, *De rol van toestemming in het sociaal domein,* Den Haag: Autoriteit Persoonsgegevens 2016, p. 11. [↑](#footnote-ref-58)
59. D. Engberts, *Leerboek gezondheidsrecht*, Houten: Bohn Stafleu van Loghum 2013 p. 41. [↑](#footnote-ref-59)
60. D. Engberts*, Leerboek gezondheidsrecht*, Houten: Bohn Stafleu van Loghum 2013, p. 43. [↑](#footnote-ref-60)
61. Art. 66 Wbp. [↑](#footnote-ref-61)
62. Art. 75 lid 1 Wbp. [↑](#footnote-ref-62)
63. Art. 75 lid 2 Wbp. [↑](#footnote-ref-63)
64. Art. 88 Wet BIG. [↑](#footnote-ref-64)
65. D. Engberts, *Leerboek gezondheidsrecht*, Houten: Bohn Stafleu van Loghum 2013, p. 241. [↑](#footnote-ref-65)
66. Art. 6:162 jo. 6:170 BW. [↑](#footnote-ref-66)
67. Gemeente Gouda, *Iedereen doet mee,* Gouda: gemeente Gouda 2014, p. 19. [↑](#footnote-ref-67)
68. Vereniging van Nederlandse Gemeenten, *Drie decentralisaties*, Den Haag: Vereniging van Nederlandse Gemeenten, p. 3. [↑](#footnote-ref-68)
69. Centrum voor Ethiek en Gezondheid, *Samen zorgen in de wijk,* Den Haag: Centrum voor Ehtiek en Gezondheid 2016, p. 13. [↑](#footnote-ref-69)
70. Sociaal Team Gouda, *Kwartaalbeeld Sociaal Team Gouda*, Gouda: Sociaal Team Gouda 2015, p. 2-4. [↑](#footnote-ref-70)
71. Sociaal Team Gouda, *Sociaal Team en wijkverpleegkundigen werken nauw samen,* Gouda: Sociaal Team Gouda 2015. [↑](#footnote-ref-71)
72. Art. 10 lid 1 Grondwet. [↑](#footnote-ref-72)
73. Art. 8 EVRM. [↑](#footnote-ref-73)
74. Art. 8 Handvest. [↑](#footnote-ref-74)
75. Art. 16 VWEU. [↑](#footnote-ref-75)
76. Art. 17 IVBPR. [↑](#footnote-ref-76)
77. G. Overkleeft-Verburg, ‘Het grondrecht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer’, *De Grondwet, Een systematisch en artikelsgewijs commentaar*, Deventer 2000, p. 1. [↑](#footnote-ref-77)
78. Tweede Kamer, *Algehele grondwetsherziening, eerste lezing, deel Ia Grondrechten*, ’s-Gravenhage: Staatsuitgeverij 1979, p. 39. [↑](#footnote-ref-78)
79. *Kamerstukken II* 1997/98, 25892, 3, p.7. [↑](#footnote-ref-79)
80. Autoriteit Persoonsgegevens, *Taken en bevoegdheden,* Den Haag: Autoriteit Persoonsgegevens, [autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl) (zoek op *taken en bevoegdheden*). [↑](#footnote-ref-80)
81. Autoriteit Persoonsgegevens, *De rol van toestemming in het sociaal domein,* Den Haag: Autoriteit Persoonsgegevens 2016, p. 6. [↑](#footnote-ref-81)
82. Autoriteit Persoonsgegevens, *De rol van toestemming in het sociaal domein,* Den Haag: Autoriteit Persoonsgegevens 2016, p. 2. [↑](#footnote-ref-82)
83. Art. 1, onder a, Wbp. [↑](#footnote-ref-83)
84. Art. 1, onder b, Wbp. [↑](#footnote-ref-84)
85. Art. 1.1.1 lid 1 Wmo 2015. [↑](#footnote-ref-85)
86. Bijlage I – Interview – Sociaal Werker 8 [↑](#footnote-ref-86)
87. Bijlage I – Interview – Sociaal Werker 7 [↑](#footnote-ref-87)
88. Bijlage I – Interview – Sociaal Werker 8 [↑](#footnote-ref-88)
89. Bijlage I – Interview – Sociaal Werker 2 [↑](#footnote-ref-89)
90. Bijlage I – Interview – Sociaal Werker 1 [↑](#footnote-ref-90)
91. Bijlage I – Interview – Sociaal Werker 4 [↑](#footnote-ref-91)
92. Bijlage I – Interview – Sociaal Werker 6 [↑](#footnote-ref-92)
93. Bijlage I – Interview – Sociaal Werker 3 [↑](#footnote-ref-93)
94. Bijlage I - Interview – Sociaal Werker 1 [↑](#footnote-ref-94)
95. Bijlage I - Interview – Wijkverpleegkundige 1 [↑](#footnote-ref-95)
96. Bijlage I - Interview - Sociaal Werker 8. [↑](#footnote-ref-96)
97. Veilig Thuis, *Omdat iedereen een veilig thuis verdient,* Veilig Thuis 2016. [↑](#footnote-ref-97)
98. L. Janssen, *De kleine gids, privacy en beroepsgeheim in het sociale domein,* Venlo: Schulinck 2015, p. 32. [↑](#footnote-ref-98)
99. Bijlage I – Interview - Sociaal Werker 4. [↑](#footnote-ref-99)
100. Interview – Wijkverpleegkundige 1 [↑](#footnote-ref-100)
101. Bijlage I – Interview – Sociaal Werker 4 [↑](#footnote-ref-101)
102. Bijlage I – Interview – Sociaal Werker 1 [↑](#footnote-ref-102)
103. Bijlage I – Interview – Sociaal Werker 3 [↑](#footnote-ref-103)
104. Bijlage I – Interview – Sociaal Werker 7 [↑](#footnote-ref-104)
105. Bijlage I – Interview – Wijkverpleegkundige 2 [↑](#footnote-ref-105)
106. Bijlage I – Interview – Wijkverpleegkundige 1 [↑](#footnote-ref-106)
107. Bijlage I – Interview – Wijkverpleegkundige 3 [↑](#footnote-ref-107)
108. Bijlage I – Interview – Sociaal Werker 2 [↑](#footnote-ref-108)
109. Bijlage I – Interview – Wijkverpleegkundige 3 [↑](#footnote-ref-109)
110. Bijlage I – Interview – Wijkverpleegkundige 2 [↑](#footnote-ref-110)
111. Gemeente Gouda, *Iedereen doet mee,* Gouda: gemeente Gouda 2014, p. 19. [↑](#footnote-ref-111)
112. Gemeente Gouda, *Iedereen doet mee,* Gouda: gemeente Gouda 2014, p. 19. [↑](#footnote-ref-112)
113. Art. 35 lid 1 t/m 4 Wbp. [↑](#footnote-ref-113)
114. G.J. Zwenne & L. Mommers, ‘De tien belangrijkste veranderingen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming gaat brengen’ *Tijdschrift voor compliance* 2016, p. 187. [↑](#footnote-ref-114)
115. G.J. Zwenne & L. Mommers, ‘De tien belangrijkste veranderingen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming gaat brengen’ *Tijdschrift voor compliance* 2016, p. 186. [↑](#footnote-ref-115)
116. Naam van de organisatie/werkgever wordt in geval van wijkverpleegkundigen weggelaten omdat zij, gezien de geringe hoeveelheid wijkverpleegkundigen, op basis van hun werkgever makkelijk identificeerbaar zijn. [↑](#footnote-ref-116)
117. Centrum voor Ethiek en Gezondheid, *Samen zorgen in de wijk,* Den Haag: Centrum voor Ethiek en Gezondheid 2016, p. 13. [↑](#footnote-ref-117)
118. Centrum voor Ethiek en Gezondheid, *Samen zorgen in de wijk,* Den Haag: Centrum voor Ehtiek en Gezondheid 2016, p. 8. [↑](#footnote-ref-118)
119. Centrum voor Ethiek en Gezondheid, *Samen zorgen in de wijk,* Den Haag: Centrum voor Ehtiek en Gezondheid 2016, p. 13. [↑](#footnote-ref-119)
120. Centrum voor Ethiek en Gezondheid, *Samen zorgen in de wijk,* Den Haag: Centrum voor Ehtiek en Gezondheid 2016, p. 66. [↑](#footnote-ref-120)
121. *Kamerstukken II* 2012/13, 33400, 59, p. 6. [↑](#footnote-ref-121)
122. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Beleidsvisie zorgvuldige gegevensuitwisseling over sectoren heen in het kader van de decentralisaties*, Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties 2014, p. 17-18. [↑](#footnote-ref-122)
123. Art. 6:170 BW. [↑](#footnote-ref-123)
124. Art. 6:170 BW. [↑](#footnote-ref-124)
125. Art. 10 lid 1 GW. [↑](#footnote-ref-125)
126. Art. 8 EVRM. [↑](#footnote-ref-126)
127. Autoriteit Persoonsgegevens, *De rol van toestemming in het sociaal domein,* Den Haag: Autoriteit Persoonsgegevens 2016, p. 6. [↑](#footnote-ref-127)
128. Autoriteit Persoonsgegevens, *De rol van toestemming in het sociaal domein,* Den Haag: Autoriteit Persoonsgegevens 2016, p. 2. [↑](#footnote-ref-128)
129. https://vng.nl/files/vng/nieuws\_attachments/2013/20130729-bijlage-9-4-startnotitie-privacybescherming.pdf [↑](#footnote-ref-129)
130. Art. 8 lid 1 sub c Wbp. [↑](#footnote-ref-130)
131. Art. 8 lid 1 sub a Wbp. [↑](#footnote-ref-131)
132. Art. 8 lid 1 sub b Wbp. [↑](#footnote-ref-132)
133. Tekst en toelichting Wbp, Sdu uitgevers 2007 p. 106 [↑](#footnote-ref-133)
134. Art. 88 Wet BIG. [↑](#footnote-ref-134)
135. H.J.J. Leenen, *Handboek Gezondheidsrecht,* Den Haag: Boom Uitgevers 2014, p. 241. [↑](#footnote-ref-135)
136. Art. 48 Wet BIG. [↑](#footnote-ref-136)
137. Art. 1.1.1 lid 1 Wmo 2015. [↑](#footnote-ref-137)
138. https://vng.nl/files/vng/publicaties/2014/2014-informatiekaart-clientondersteuning-wmo2015.pdf [↑](#footnote-ref-138)
139. Art. 1.1.1 lid 1 Wmo 2015. [↑](#footnote-ref-139)
140. Vereniging van Nederlandse Gemeenten, *Drie decentralisaties*, Den Haag: Vereniging van Nederlandse Gemeenten, p. 3. [↑](#footnote-ref-140)
141. Centrum voor Ethiek en Gezondheid, *Samen zorgen in de wijk,* Den Haag: Centrum voor Ehtiek en Gezondheid 2016, p. 13. [↑](#footnote-ref-141)
142. Sociaal Team Gouda, *Kwartaalbeeld Sociaal Team Gouda*, Gouda: Sociaal Team Gouda 2015, p. 2-4. [↑](#footnote-ref-142)
143. Sociaal Team Gouda, *Sociaal Team en wijkverpleegkundigen werken nauw samen,* Gouda: Sociaal Team Gouda 2015. [↑](#footnote-ref-143)
144. Art. 10 lid 1 GW jo. art. 8 EVRM. [↑](#footnote-ref-144)
145. Tweede Kamer, *Algehele grondwetsherziening, eerste lezing, deel Ia Grondrechten*, ’s-Gravenhage: Staatsuitgeverij 1979, p. 39. [↑](#footnote-ref-145)
146. *Kamerstukken II* 1997/98, 25892, 3, p.7. [↑](#footnote-ref-146)
147. N. Verhoeven, *Wat is onderzoek?,* Den Haag: Boom Lemma Uitgevers 2011, p. 121 [↑](#footnote-ref-147)