

Radar Uitvoering Oost



Onderzoek informatiele privacy

Onderzoek naar hoe de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost omgaan met de informationele privacy van cliënten

Onderzoek informationele privacy

Auteurs: Judith Poppe & Esmee Wekking
Studentnummer: 321067,
Opleiding: MWD, Saxion Enschede

Opdrachtgever: Radar ZIU Oost
Eerste begeleider: E. Vuurboom
Tweede begeleider: F. Floris

Datum: 27 april 2016
Bacheloronderzoek

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
1. Samenvatting	5
2. Inleiding onderzoeksplan	6
2.1. Aanleiding	6
2.2. Doelstelling	8
2.3. Hoofd en deelvragen.....	9
2.4. Leeswijzer.....	9
3. Theoretisch kader	10
3.1 Wet bescherming persoonsgegevens	10
3.2. Wet op geneeskundige behandelingsovereenkomst.....	13
3.3. Beroepscode	14
3.4. Gevolgen gericht op informationele privacy	16
3.5. Regelgeving Radar ZIU Oost.....	19
4. Methode van het onderzoek	21
4.1. Onderzoektype.....	22
4.2. Onderzoekspopulatie	22
4.2.1. Steekproef.....	21
4.3. Onderzoekinstrument.....	22
4.4. Procedure.....	23
4.4.1. Procedure begripsbepaling	24
4.5. Methode van analyseren van de gegevens	25
4.6. Betrouwbaarheid	25
4.7. Interne en externe geldigheid.....	26
4.8. Ethische overwegingen	27
4.8.1. Interpretatie.....	27
4.9. Samenvatting	28
5. Resultaten	29
5.1. Kenmerken respondenten	29
5.2. Informationele privacy in de praktijk.....	29
5.3. Informationele privacy in de praktijk.....	29
5.4. Kennis wet en regelgeving	29

5.5. Gevolgen niet hanteren wet- en regelgeving	30
5.6. informationele privacy overlegmomenten	32
5.7. Netwerk van de cliënt	32
5.8. Feedback	33
6. Conclusie & aanbeveling	34
6.1. Conclusies deelvragen.....	34
6.2. Conclusie hoofdvraag.....	38
6.3. Aanbevelingen	39
6.4. Sterkte/ zwakte analyse.....	40
6.4.1. Sterktes	40
6.4.2. Zwaktes	41
6.5. De discussie	42
Literatuurlijst.....	
Bijlage 1: Modelovereenkomst onderzoeksopdracht.....	
Bijlage 2: Evaluatieformulier opdrachtgever	
Bijlage 3: Voorbeeld uitgewerkt interview	
Bijlage 4: labelschema.....	
Bijlage 5: Beoordelingsformulier	

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoek informationele privacy binnen Radar ZIU Oost. Zoals het woord informationele privacy al zegt is dit onderzoek gericht op de privacy binnen Radar ZIU Oost. In de zomer van 2015 is er namens de studenten Judith Poppe en Esmee Wekking contact gezocht met de teamleider van Radar ZIU Oost locatie Enschede. De studenten hebben de vraag gesteld of zij hun onderzoek mogen uitvoeren bij Radar ZIU Oost locatie Enschede. De teamleider dhr. Van der Elst was enthousiast en dit gaf de basis voor een goed gesprek en afstemming voor het juiste onderwerp van het onderzoek.

Naarmate het onderzoek was gestart kwamen de onderzoekers in aanraking met diverse tegenslagen, denkend aan een reorganisatie binnen verschillende locaties van Radar ZIU Oost. Dit betekend dat dhr. Van der Elst niet meer de opdrachtgever kon zijn van dit onderzoek. Gelukkig was de nieuwe teamcoördinator dhr. Floris met ondersteuning van mevr. Vuurboom bereidt om deze taak over te nemen.

Gedurende het onderzoek is de samenwerking tussen de studenten en mevr. Vuurboom positief verlopen. De teamcoördinator heeft ervoor gekozen om op de achtergrond verantwoordelijk te blijven voor het bachelor rapport. De studenten hadden de mogelijkheid om op de locatie Radar ZIU Oost het werk kritisch te onderzoeken en elkaar feedback te geven.

Via deze weg willen wij een aantal personen bedanken die een meerwaarde hebben gehad tot de uitkomsten van dit onderzoek. Allereerst willen wij de life coaches en welzijnswerkers bedanken gevolgd door mevr. Vuurboom voor de opbouwende feedback en de kritische kijk op ons onderzoek. Wij hebben de samenwerking als prettig ervaren en bedanken jullie voor ieders inzet. In het bijzonder willen wij mevr. Van den Heuvel bedanken voor haar feedback en begeleiding tijdens het onderzoek. Er zijn momenten geweest waarin wij tegen knelpunten aanliepen, denkend aan de reorganisatie en het auto-ongeluk van de onderzoeker Esmee Wekking. Mevr. Van den Heuvel u wist ons weer een positieve kijk te geven op ons onderzoek en u hielp ons hier doorheen.

Judith Poppe & Esmee Wekking

27 april 2016, Enschede

1. Samenvatting

In het document wat voor u ligt, kunt u lezen wat de resultaten zijn van het onderzoek naar hoe de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost omgaan met de informationele privacy van de cliënten.

In het jaar 2015/ 2016 zijn er namelijk verschillende maatschappelijke ontwikkelingen, waardoor het steeds moeilijker wordt om de privacy van burgers te waarborgen. Het onderzoek richt zich hierbij op de ontwikkelingen in de maatschappij die van invloed zijn op de zorg. Hierbij kunt u denken aan de groei van de Social media en de verandering in de zorg wat betreft de bemoeizorg vanuit de gemeente.

Dit onderzoek heeft betrekking op het waarborgen van de informationele privacy binnen Radar ZIU Oost. Het doel is erachter komen of de medewerkers van Radar ZIU Oost omgaan met de informationele privacy van cliënten. Door middel van deze informatie kan de hoofdvraag van het onderzoek beantwoord worden, namelijk hoe gaan de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost om met de informationele privacy van cliënten. Er is een kwalitatief onderzoek uitgevoerd, waarbij gebruik is gemaakt van bestaande literatuur, informatie bijeenkomsten en de antwoorden van de life coaches en welzijnswerkers op de interviewvragen. In totaliteit zijn er vijftien professionals geïnterviewd, waarvan acht life coaches en zeven welzijnswerkers.

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat de medewerkers van Radar ZIU Oost over onvoldoende diepgang bezitten over de theoretische kennis rondom informationele privacy. Het is opmerkelijk dat de medewerkers geen definitie kunnen geven van de relevante begrippen, maar wel aan kunnen geven dat ze rekening houden met de informationele privacy van de cliënt in de praktijk. Hieruit kan het onderzoek opmaken dat zij wel over voldoende algemene kennis beschikken om op een juiste manier te handelen. Voor de professionaliteit wordt het wel aanbevolen om één werkwijze te hanteren. Dit om meer professionaliteit uit te stralen naar de cliënten van Radar ZIU Oost. In de conclusie wordt er dieper ingegaan op of de theorie het leidende draad moet vormen van het omgaan met informationele privacy.

Het onderzoek heeft een prettige samenwerking gekend met de respondenten. Er heerste een open communicatie cultuur, waarin iedereen zich vrij voelt om te spreken. De life coaches en welzijnswerkers reageerden positief op het onderwerp van het onderzoek. Zij gaven tijdens de interviews aan dat de informationele privacy van cliënten een aandachtspunt was binnen de organisatie. De respondenten gaven aan dat het een punt is waar Radar ZIU Oost zich nog in kan ontwikkelen.

2. Inleiding onderzoeksplan

In hoofdstuk twee paragraaf één wordt allereerst de aanleiding van het onderzoek beschreven. In de aanleiding wordt weergegeven waarom er behoefte is om dit onderzoek uit te voeren. Vervolgens kunt u in de tweede paragraaf van dit hoofdstuk de doelstelling vinden van dit onderzoek. Deze wordt gevolgd door paragraaf drie de onderzoeksvraag. In paragraaf drie kunt u tevens de hoofdvraag en deelvragen van dit onderzoek vinden. Tot slot staat in paragraaf vier de leeswijzer. De leeswijzer betreft een korte samenvatting van de rest van het bachelor rapport.

2.1. Aanleiding

Volgens Van der Staaij (z.d.) wordt het de laatste jaren steeds moeilijker om privacy te waarborgen. Dit komt door verschillende maatschappelijke ontwikkelingen die er gaande zijn in de wereld. De eerste ontwikkeling die het onderzoek beschrijft, is van grote invloed geweest op de hulpverlening in de begin jaren zestig. Nederland is van een industriële samenleving, waarin de industrie en welvaart belangrijk was naar een informatiemaatschappij gegaan (Schermer, 2008). In de informatiemaatschappij kwam de technologie in opkomst. De informatiemaatschappij is een begrip dat veel voorkomt en waar veel verschillende definities over bestaan. In het onderzoek wordt de informatiemaatschappij gedefinieerd als een maatschappij waarin informatie een zeer belangrijk deel uitmaakt van economische activiteiten (Van Lieshout & Visser, 2001). In de informatiemaatschappij kwam er groei in het vastleggen van informatie. Dit geldt evenzeer voor de hulpverlening. In de informatiemaatschappij gericht op de zorg kwam de computer en het internet centraal te staan. Waar voorheen cliëntgegevens schriftelijk of mondeling werden overgedragen, is er nu een computersysteem waarin hulpverleners dienen te registreren. Volgens de Wet op geneeskundige behandelovereenkomst (2015) zijn zorgaanbieders zijn wettelijk verplicht op een dossier te maken. Dit dossier maakt men momenteel met behulp van een computer. Vanaf de jaren 90 is hier een stijgende lijn in te zien. Hulpverleners gingen vanaf toen steeds meer gebruik maken van computers en internet ter ondersteuning van dienstverlening (Bouman, Huijboom, Nieuwenhuis, Roosendaal en Van den Broek, 2005). Doordat er in de informatiemaatschappij steeds meer gebruikt wordt gemaakt van informatie- en communicatietechnologie kwam er steeds meer belangstelling om privacy beter te kunnen beschermen (Bouman, et al., 2015). Het belang om privacy beter te kunnen beschermen kwam voort uit verschillende redenen. Eén reden om privacy beter te kunnen beschermen is dat een organisatie zorgplicht draagt over het beschermen van persoonsgegevens. Dit heeft met de wet en regelgeving te maken. Nog een reden is dat er hackers kwamen op het internet. Hackers zijn mensen die proberen toegang te krijgen tot de gegevens van iemand anders via het gebruik van computers en internet. Het is strafbaar als dit gebeurt, zonder toestemming van de eigenaar op van die gegevens (Engelfriet, 2012). Aangezien zorgaanbieder de plicht droegen om cliëntgegevens te beschermen hebben zij diverse zorginformatiesystemen ontwikkeld om aan deze behoefte te voldoen. Neem bijvoorbeeld: Citrixx, Careweb of overige programma's die ervoor gemaakt zijn om cliëntgegevens beter te beschermen. Ondanks dat deze programma's bestaan, is het belangrijk dat hulpverleners bewust gebruik maken van computersystemen. Het is van belang dat hulpverleners weten wat de gevaren/ risico's zijn van de informatie en communicatietechnologie. Er kan namelijk misbruik gemaakt worden van cliëntgegevens. Een ander voorbeeld van een risico rondom het gebruik van informatie en communicatietechnologie, is dat medewerkers vanuit gewaarborgde zorgsystemen cliëntgegevens doorsturen naar privé accounts. Cliëntgegevens worden op deze manier niet beschermd.

Vanaf het verleden tot aan het heden bestaan er diverse aspecten rondom privacy. Allereerst bestaat er ruimtelijke privacy, waarin iemand ruimte er rust opeist. Ten tweede bestaat er intimiteit privacy, waarin iemand de ruimte opeist voor het aangaan van relaties/ intimiteit. Tot slot bestaat er informationele privacy (Jansen, 2012). Dit onderzoek is gericht op informationele privacy. Informationele privacy heeft namelijk betrekking op het recht dat de burger zelf beschikt over zijn eigen persoonsgegevens. De burger kan zelf bepalen wanneer, hoe en in welke mate zijn gegevens aan anderen beschikbaar wordt gesteld (Koops & Vedder, 2001).

Dit onderzoek richt zich op informationele privacy, omdat men op diverse gebieden aantoonde dat burgers steeds meer beperkt worden in hun vrijheid, om zelf te bepalen wat er met hun gegevens gebeurt (Privacy barometer, 2014). Dit wordt mede geconstateerd door middel van de ontwikkelingen die er in Nederland gaande zijn wat invloed heeft op bescherming persoonsgegevens. In het begin van de aanleiding omschrijft het onderzoek de evolutie van de industriële samenleving naar de informatiemaatschappij die van invloed is geweest op het waarborgen van informationele privacy. Deze ontwikkeling vond plaats in de jaren zestig.

Nu in 2015 is er nog een ontwikkeling gaande die van invloed is op het waarborgen van de informationele privacy. Dit is de verandering in het zorgsysteem. Nederland is van een verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving gegaan. De invloed van deze verandering is op zorgaanbieders en cliënten groot geweest. Vanaf 2015 voeren gemeenten taken uit die voorheen nog onder de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) vielen. De AWBZ diende in het verleden als wettelijke verzekering voor zorg en begeleiding bij langdurige ziekte, beperking of ouderdom. De AWBZ werd in 2015 overgeheveld van provincies naar gemeenten (Schalken, 2010). Het doel van deze transitie is dat de gemeenten beter zorg op maat kunnen leveren met als doel dat mensen langer thuis kunnen blijven wonen. De gemeente draagt hierbij de verantwoording om mensen waar nodig ondersteuning aan huis aan te bieden. De besluitvorming van de indicatie ligt in handen van de zorgconsulent die door de gemeente is ingeschakeld om de situatie in te schatten. Voorafgaand bij de AWBZ werd deze indicatie afgegeven door een specialist. De eisen die nu aan een zorgconsulent worden gesteld zijn schaars vergeleken met het verleden. In diverse vacatures staat aangegeven dat een zorgconsulent minimum een HBO niveau moet bezitten en één jaar werkervaring met keukentafelgesprekken. Er staat niks over een vakgebied of vooropleiding en dit baat specialisten zorgen. In de praktijk ontdekt de landelijke huisartsenvereniging (LHV) en de Landelijke Vereniging van Vrijgevestigde Psychologen & Psychotherapeuten (LVVP) dat sommige gemeenten in hun pogingen om de regie te voeren doorslaan in wat zij van hun cliënten willen weten (Vondel & Nassau, 2015). De gemeente mag ouders en kinderen volgens hen niet dwingen om medische gegevens prijs te geven. Toch blijken er in de praktijk andere voorbeelden naar voren te komen. De LHV geeft aan dat er gemeenten zijn geweest die diagnoses hebben opgevraagd aan ouders/ cliënten. Geven deze cliënten hun gegevens niet, dan kregen zij geen vergoeding van hun behandeling.

De Vereniging Nederlandse Gemeenten laat blijken dat het niet de bedoeling is dat de gemeenten medische dossiers opvragen. Dat kan alleen als een patiënt daarvoor toestemming geeft. Een diagnose stellen en behandelplannen schrijven is voorbehouden aan specialisten. Medewerkers van de gemeente kunnen hierover wel beperkt informatie vragen aan cliënten, maar cliënten zijn niet verplicht hierop te antwoorden (Effting, & Stoffelen, 2015). Daarbij heeft een steekproef van de krant 'ANP' aangetoond dat gemeenten vertrouwelijke informatie versturen via niet beveiligde e-mail accounts. Het ontbrak gemeenten niet alleen op het versturen van e-mails van beveiligde e-mail account; maar idem dito waren er bij diverse gemeenten geen privacyreglementen aanwezig (Hartholt, 2016). Het college bescherming persoonsgegevens geeft aan dat de gemeente ten aller tijde verplicht is om de ouders te informeren van wat er met de privacygegevens gebeurt. Daarmede schuilt er gevaar in de verschillende privacyreglementen van de gemeenten. Zo hanteert de gemeente Zwolle een ander privacyreglement dan de gemeente Brunssum (Zwolle & Brunssum, z.d.). Het zou makkelijk zijn tijdens samenwerkingsverbanden wanneer privacyreglementen goed op elkaar aansluiten. Aangezien verschillende organisaties met verschillende gemeenten samenwerken, is het belangrijk dat hun privacyreglement hier ook op aansluit. Wanneer in alle privacyreglementen dezelfde informatie staat opgenomen, wordt het ook makkelijker om als organisatie hierop aan te sluiten. In een privacyreglement wordt een systeem van bescherming ontworpen, waarbij het hebben van een eigen reglement in veel gevallen een voorwaarde is voor het erop na mogen houden van databestanden. De regelgeving moet dan uiteraard wel voldoen aan de eisen van privacybescherming (Kabel, 1980). Voldoet een privacyreglement van de gemeente niet aan de eisen van privacybescherming vanuit de wetgeving dan heeft dit invloed op de samenwerking van andere partijen.

De afgelopen tijd is uit diverse kranten (NRC, De Telegraaf, ANP) op te maken dat er behoefte is om te onderzoeken hoe gemeenten in samenwerking met het maatschappelijk werk voldoen aan de wet en regelgeving rondom het beschermen van persoonsgegevens (Lieshout & ANP, 2015). In een artikel van NRC van afgelopen maand stond te lezen dat veel gemeenten de uitwisseling van gegevens niet goed beveiligen. Dienstverlenende organisaties kunnen hierdoor in opdracht van gemeente vertrouwelijk informatie versturen via de gewone post of mail (Studio 040, 2015). Maar is dit wel veilig?

Daarbij merkt men dat niet alleen binnen Nederland het waarborgen van informationele privacy van belang is. Binnen de EU worden er ook regelmatig persoonsgegevens opgevraagd. Volgens de webpagina wat heeft de EU ons gebracht (z.d.) heeft de Europese Unie heeft op 1 januari 1993 besloten om alle grenzen te openen. Dat houdt in dat burgers zelf de vrijheid moeten hebben om te kiezen waar zij willen wonen, studeren of werken. Vanuit de informationele privacy wordt er gezegd dat burgers zelf mogen bepalen wanneer, hoe en in welke mate hun gegevens aan anderen beschikbaar worden gesteld. In de praktijk leert men dat dit heel anders werkt. Dit ziet men ook terug in de hulpverlening. Wil een burger verhuizen en hulp ontvangen, dan wordt er van hen bepaalde informatie verwacht. Men moet zijn problemen vrij geven, wil men hulp ontvangen van instanties. Er wordt een situatie geschetst om een indicatie te kunnen aanvragen. Er wordt in deze fase al veel informatie in een dossier vastgelegd, wil de burger zijn doel bereiken. Bij het niet afgeven kan een indicatie worden geweigerd. Werkt men niet mee aan het contract waarin persoonsgegevens worden verstrekt, kan de zorg niet doorgaan of wordt een inschrijving geweigerd (EU-nu, z.d.).

Radar ZIU Oost merkt dat de ontwikkelingen die beschreven zijn in deze aanleiding impact kunnen hebben op de privacygegevens van cliënten. Radar ZIU Oost is een organisatie die specialistische zorg verleend aan cliënten die op diverse leefgebieden moeilijkheden ervaren. Om een zo goed mogelijk hulpverleningstraject te realiseren wordt er binnen Radar met diverse partijen samengewerkt: gemeenten, reclassering, wijkcoaches, huisartsen, psychologen en het sociale netwerk van de cliënt. Radar is evenals andere organisaties steeds meer betrokken in gemeentelijke of andere regionale samenwerkingsverbanden om problemen aan te pakken. In overlegsituaties wordt er informatie gedeeld voor de aanpak van bijvoorbeeld huiselijk geweld, of integrale aanpak bij gezinnen met multiproblematiek of om bepaalde basisbehoeften of hulp- en zorgverlening binnen het bereik van mensen te brengen (bemoeizorg). Daarbij is het vaak nodig dat er gegevens over patiënten/ cliënten uitgewisseld worden (Broodnodig, 2011). In die gevallen moeten de deelnemers aan zo'n overleg zich houden aan de regels ter bescherming van patiënten/ cliënten. Maar hoe gaat men hierbij Radar mee om? En wat zijn legitieme redenen om toch een beroepsgeheim te mogen doorbreken? Er wordt zoveel mogelijk gekeken naar wat het systeem van de cliënt kan betekenen om vervolgens te onderzoeken welke deskundigen de cliënten kunnen helpen bij hun zorgvragen. Voordat cliënten bij Radar in een traject komen, hebben zij vaak al veel hulpverleners gezien. Doordat deze cliënten vaak in aanraking zijn geweest met hulpverlenende instanties is er al veel over hun identiteit geregistreerd. Het is belangrijk om zorgvuldig met deze dossiers om te gaan, om cliënten niet nog meer te beschadigen in hun ontwikkeling. De opdrachtgevers wil daarom onderzoeken hoe de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost omgaan met de informationele privacy van cliënten.

2.2. Doelstelling

Korte termijn doelstelling

Aan het einde van het onderzoek is er bekend op welke wijze de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost omgaan met de informationele privacy van de cliënt.

Lange termijn doelstelling

Wanneer blijkt dat de informationele privacy van cliënten niet voldoende gehanteerd wordt, zal er een plan van aanpak worden opgesteld. In dit plan van aanpak worden adviezen en inzichten gegeven rondom het waarborgen van informationele privacy, zodat deze gegevens beter beschermd kunnen worden.

2.3. Hoofd en deelvragen

Hoofdvraag: Hoe gaan de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost om met informatiele privacy van cliënten?

Deelvragen:

Theoretische deelvraag

1. Wat staat er beschreven in de Wet bescherming persoonsgegevens over informatiele privacy?
2. Wat staat er beschreven in de Wet op geneeskundige behandelovereenkomst over informatiele privacy?
3. Welke richtlijnen liggen vast in de Beroepscode over informatiele privacy?
4. Wat zijn de gevolgen wanneer een maatschappelijk werker de Wet bescherming persoonsgegevens, Wet op geneeskundige behandelovereenkomst en de Beroepscode gericht op de informatiele privacy niet hanteert?
5. Hoe ziet de regelgeving omtrent informatiele privacy eruit bij Radar ZIU Oost?

Praktische deelvraag

6. In hoeverre hebben de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost kennis over de Wet bescherming persoonsgegevens van cliënten, Wet op geneeskundige behandelovereenkomst en de Beroepscode?
7. In hoeverre zijn de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost op de hoogte van de gevolgen wanneer zij de Wet bescherming persoonsgegevens, Wet op geneeskundige behandelovereenkomst en de Beroepscode niet hanteren?
8. Op welke manier gaan de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost om met de informatiele privacy van cliënten tijdens interne overlegmomenten?
9. Op welke manier gaan de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost om met informatiele privacy van cliënten tijdens externe overlegmomenten?
10. Op welke manier gaan de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost om met de informatiele privacy van cliënten tijdens het onderhouden van contact in het sociale netwerk van de cliënt?

2.4. Leeswijzer

In dit onderzoeksplan wordt in hoofdstuk twee de aanleiding van dit onderzoek nauwkeurig beschreven. In dit hoofdstuk wordt er beschreven waarom dit onderzoek van start is gegaan. Nader wordt de doelstelling op lange en korte termijn en de hoofd- en deelvragen beschreven. In hoofdstuk drie is het theoretische kader uitgewerkt. Bovendien wordt in hoofdstuk drie de theoretische deelvragen uit het onderzoek toegelicht, dit wordt onderbouwd door vakliteratuur. In de afsluiting van hoofdstuk drie worden de conclusies beschreven over de theoretische deelvragen. In hoofdstuk vier wordt de methode van het onderzoek toegelicht door middel van het onderzoektype en de onderzoeksvorm, ook wordt er uitleg gegeven over de onderzoekspopulatie, steekproeven en het dataverzamelingsinstrument. Tenslotte wordt er in hoofdstuk vier ingegaan op de ethische overwegingen en zal er afgesloten worden met een samenvatting. In hoofdstuk vijf zullen de resultaten worden beschreven die voortvloeien uit het onderzoek. Ter afsluiting worden de conclusies in hoofdstuk zes beschreven. De conclusies in hoofdstuk zes zijn gericht op de hoofd- en deelvragen. Door middel van de conclusies worden er aanbevelingen beschreven en worden er sterktes en zwaktes van het onderzoek weergegeven.

3. Theoretisch kader

In hoofdstuk drie worden er vijf theoretische deelvragen beantwoord. In paragraaf 3.1 wordt deelvraag één beantwoord: *‘Wat staat er beschreven in de Wet bescherming persoonsgegevens over informationele privacy?’* In deze paragraaf wordt er aandacht besteed aan de Wet bescherming persoonsgegevens. In paragraaf 3.2 wordt deelvraag twee beantwoord: *‘Wat staat er beschreven in de Wet op geneeskundige behandelovereenkomst over informationele privacy?’* In paragraaf 3.3 wordt deelvraag drie beantwoord: *‘Welke richtlijnen liggen vast in de Beroepscode over informationele privacy?’* In paragraaf 3.4 wordt er antwoord gegeven op deelvraag vier: *‘Wat zijn de gevolgen wanneer een maatschappelijk werker de Wet bescherming persoonsgegevens, Wet op Geneeskundige Behandelingsovereenkomst en de Beroepscode gericht op de informationele privacy niet hanteert?’* In paragraaf 3.5 wordt er antwoord gegeven op deelvraag vijf: *‘Hoe ziet de regelgeving omtrent informationele privacy eruit bij Radar ZIU Oost?’* Ter afsluiting van dit hoofdstuk wordt er in paragraaf 2.6 de conclusie van de theoretische deelvragen weergegeven.

3.1 Wet bescherming persoonsgegevens

In paragraaf één staat deelvraag één van de theoretische deelvraag centraal. Dit is de deelvraag: *‘Wat staat er beschreven in de Wet bescherming persoonsgegevens over informationele privacy?’* Vanuit de literatuur wordt er dieper ingegaan op wat persoonlijk herstel inhoudt.

De Wet bescherming persoonsgegevens beschermt de privacy van mensen. De Wet bescherming persoonsgegevens wordt ook wel de privacywet genoemd. In de Wbp staan regels beschreven over het verwerken van persoonsgegevens, waarbij de nadruk ligt op het verwerken van de geautomatiseerde persoonsgegevens (Wat regelt de Wet bescherming persoonsgegevens, z.d.). Iedere beroepskracht die individuele cliënten, hulp, zorg of een andere vorm van begeleiding biedt heeft een beroepsgeheim. Deze zwijgplicht, zoals het beroepsgeheim ook wel wordt genoemd, verplicht de beroepskracht om kort gezegd geen informatie over de cliënt aan derden te verstrekken tenzij de cliënt hier toestemming voor geeft. Als een cliënt een hulpverlener iets in vertrouwen verteld, mag de hulpverlener dit niet zomaar doorvertellen. Wanneer een hulpverlener zich hier niet aan houdt kan hij/zij voor een tuchtrechter, civiel of strafrechter verantwoord worden (Zorgwelzijn, 2014).

Ieder mens heeft het recht om zijn eigen regie te houden over zijn of haar leven, daarom is de Wbp opgesteld. Dit houdt in dat ieder mens zelf inspraak heeft over hoe hij zijn leven wil gaan vormgeven. Daarbij heeft ieder mens recht op inzage van zijn eigen persoonsgegevens en de informatie omtrent de persoon wat vastgelegd is. Een professional houdt de cliënten op de hoogte van de informatie die hij/zij opschrijft. Wanneer de cliënt informatie opvraagt, moet de professional deze informatie schriftelijk kunnen verstrekken aan de desbetreffende cliënt. Gerechtigd staat er vier weken de tijd voor om schriftelijk antwoord te kunnen geven op de informatieaanvraag. Als de gegevens niet correct zijn vastgelegd, dan dient de organisatie de gegevens te corrigeren. De organisatie kan in bijzondere gevallen het verzoek tot inzage weigeren. Dit kan bijvoorbeeld zijn voor de vervolging van strafbare feiten, of om de rechten van andere te beschermen. Het gedwongen kader van het strafrecht maakt bijvoorbeeld in sommige gevallen een zekere inbreuk op de zwijgplicht (Bescherming persoonsgegevens, z.d.).

Veilig om te gaan met persoonsgegevens

De Wet bescherming persoonsgegevens geeft weer in artikel 6 van het wetboek dat alle informatie op een behoorlijke en zorgvuldige wijze moet worden verwerkt. Met verwerking kunt u denken aan het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, verstrekken, ter beschikking stellen, samenwerken, in verband leggen en uitwerken van persoonsgegevens. Om deze gegevens te kunnen verwerken dient men aan de Wbp te voldoen. Dit houdt voor zorgaanbieders in dat er gewerkt moet worden met beveiligde zorgregistratiesystemen die aan de eisen van deze wet voldoen. Daarbij geldt ook voor de persoonsgegevens die in een opbergkast worden bewaard, behoren te voldoen aan de Wet bescherming persoonsgegevens. Dit betekent bijvoorbeeld dat deze persoonsgegevens in een aparte ruimte achter het slot worden bewaard (Sauerwein & Linnemann 2006).

Nog een belangrijke regel die is vastgelegd in het wetboek ten aanzien van de Wet bescherming persoonsgegevens is artikel 8. Artikel 8 uit de Wpb beschrijft het volgende:

Persoonsgegevens mogen slechts worden verwerkt indien:

- + De betrokkene voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend;
- + 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;
- + De gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de verantwoordelijke onderworpen is;
- + De gegevensverwerking noodzakelijk is ter vrijwaring van een vitaal belang van de betrokkene;
- + 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;
- + 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 (Bescherming persoonsgegevens, z.d.).

Noodzaak Wbp professionals Radar ZIU Oost.

Sinds enige tijd is het met behulp van de geautomatiseerde zoeksystemen makkelijk om informatie te achterhalen. Neem bijvoorbeeld Google of het Telefoonboek, waarin je gemakkelijk adresgegevens van burgers kan achterhalen. Daarbij groeit het gebruik van Social Media, neem bijvoorbeeld Facebook (Oosterveer, 2015). In het algemeen zijn niet alle technologieën goed ontworpen. Er kunnen diverse valse logo's op sites staan, waardoor iemand misleid wordt tot het geven van informatie. Bij Facebook is er over het algemeen bekend dat weinig mensen het privacyreglement lezen. Mensen weten niet altijd wat er met hun informatie gebeurt. Dit kan voor veel bedrijven een gemakkelijke bron zijn om informatie over een persoon op te vragen (Jansen, 2012). Mocht bijvoorbeeld iemand veel dingen leuk vinden over een zwangerschap, dan zou er een conclusie aan verbonden kunnen worden dat de persoon mogelijk zwanger is. Mensen kunnen dus bepaalde problemen signaleren, voordat bijvoorbeeld een cliënt zich hiervan bewust is. Het gevaar schuilt erin dat bedrijven informatie verzamelen zonder dat jij weet dat hier bepaalde gevolgen aan vast kunnen zitten. Bij profielen die niet goed zijn afgeschermd kunnen professionals zonder toestemming veel informatie verzamelen over een cliënt. Een hulpverlenersrelatie opbouwen kan hierdoor verstoord worden, omdat je mogelijk al te veel weet van de cliënt. De professional kan daarbij dit soort gegevens gaan verwerken in het zorgplan, waardoor dit kan leiden tot schadelijke gevolgen van de cliënt, oftewel de professional pleegt inbreuk op de Wbp; dit omdat een professional dit soort informatie dient op te vragen. Doordat er zoveel verschillende manieren bestaan om informatie te verzamelen is het noodzakelijk dat de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost zich bewust zijn van het op de juiste manier hanteren van de Wet bescherming persoonsgegevens. Wanneer medewerkers zich niet houden aan deze wetgeving, kan dit nadelige consequenties hebben. Voorbeelden van nadelige consequenties kunnen zijn dat professionals hun baan verliezen, of er wordt een gerechtelijke procedure gestart betreffende inbreuk op privacy. Ten tweede is het belangrijk dat er rekening wordt gehouden met de cliënt die zich aanmeldt voor een hulpverleningstraject. Iedere cliënt heeft er namelijk recht op dat er correct om wordt gegaan met hun gegevens. Daarbij zitten er niet alleen risico's aan het verzamelen van persoonsgegevens verbonden, maar mede aan het verspreiden van persoonsgegevens.

Wanneer elke medewerker informatie verkrijgt over de Wbp, weet hij/zij welke persoonsinformatie hij mag verzamelen/gebruiken en hoelang hij de gegevens mag/moet bewaren. Volgens het artikel privacy en rechten van cliënten (z.d.) worden cliëntgegevens tien jaar bewaard in een speciaal archief. Hierna worden ze vernietigd. Bovendien weten de professionals hoe ze om moeten gaan met informatie en inzage aan cliënten. De Wpb biedt houvast voor de cliënt als professional, echter kunnen beide partijen in een ethisch dilemma terecht komen. Ook helpt de Beroepscode hierbij, dit staat beschreven bij paragraaf 3.3. Beroepscode.

Door de digitalisering van de maatschappij worden er veel metadata gegevens verzameld. Metadata zijn gedragsgegevens van wat wij burgers doen. Daarbij worden er ook regelmatig locatievoorzieningen geregistreerd wat ook gezien kan worden als inbreuk op de Wbp. Meerde manieren op locaties te achterhalen zijn via de WIFI: MAC adres of Broadcasting, via het internet: IP-adress- Spoofing, Routing en via Bluetooth het Mac adres.

Dit soort adressen zijn altijd verbonden aan een apparaat. Mensen kunnen achterhalen via dit soort systemen van welk adres van welk toestel is en waar een persoon zich bevindt. Dit betekent dat werknemers en cliënten hierdoor kwetsbaar zijn, omdat ze kunnen achterhalen waar de informatie vandaan komt. Dit geldt ook voor e-mailadres, namen, adresgegevens en sofinummergegevens, IP-nummers informatie over een cliënt. (Nederlands Jeugd Instituut, z.d). Dit maakt het extra noodzakelijk dat elke hulpverlener die werkt met geautomatiseerde systemen rekening houdt met de eisen van de Wet bescherming persoonsgegevens. Niet alleen de adressen geven een link aan de apparatuur ook leaky technologie als Malicious, cookies, browser fingerprinting, mouse tracking kunnen de gedachten van mensen volgen. Bijvoorbeeld cookies kunnen checken op welke woorden er in een periode veel gezocht worden. Zoekt iemand vaak naar verschijnselen van griep kan Google aangeven wanneer er een griep epidemie komt. Hetzelfde geldt voor bijvoorbeeld fingerprinting, hiermee kan de muis van de gebruiker worden gevolgd. Dit zou in de hulpverlening bijvoorbeeld signalen van een verslaafde kunnen vastleggen. Toch is het behoorlijk privacy inbreuk gevoelig.

Artikel

Vriesema (2015) zegt in het artikel 'gegevens kind in jeugdzorg onveilig gedeeld' dat er privacygevoelige gegevens over kwetsbare kinderen onveilig worden verstuurd. Tegenwoordig wisselen gemeenten, politie en organisaties makkelijk informatie uit via de e-mail of post. Wanneer gevoelige gegevens worden verstuurd wordt er vaak geen gebruik gemaakt van een beveiligd systeem, ook blijkt dat er fouten zitten in beveiligde systemen. Het is van groot belang dat er beter gebruik wordt gemaakt van goedwerkende beveiligde systemen. Dit is noodzakelijk, omdat het niet alleen de privacy in gevaar brengt, maar ook de veiligheid van cliënten/kinderen. De politie maakt gebruik van meldingen via het systeem Veilig Thuis-organisaties. Dit systeem beslist of er een crisisteam wordt ingeschakeld, wanneer dit verkeerd gaat wordt de veiligheid van de cliënt niet verzekerd. Daarbij blijkt dat 80% van de overheidswebsites niet goed beveiligd zijn. Burgers die persoonlijke gegevens versturen kunnen afgeluisterd worden, en met deze informatie kunnen internetcriminelen de identiteit stelen van de burgers (Webwereld, z.d). Het stelen van identiteit kan ernstige gevolgen hebben voor burgers/cliënten. Bij identiteitsfraude maken criminelen misbruik van de gegevens, ze kunnen bijvoorbeeld iemand spullen kopen zonder te betalen. Alsmede maken mensensmokkelaars, drugshandelaars en terroristen misbruik van deze gegevens. Helaas komt identiteitsfraude steeds vaker voor. Overheidsdiensten werken nu samen om identiteitsfraude te verminderen, echter moeten burgers terughoudend zijn met de uitwisseling van persoonsgegevens (Bouman et al, 2015).

Voor een hulpverlener is het daarom noodzakelijk om goed rekening te houden met de persoonsgegevens van de cliënt. Identiteitsfraude kan vele negatieve gevolgen hebben voor een cliënt. Het is belangrijk dat de hulpverlener voldoende kennis beschikt over het verstrekken van persoonsgegevens, zodat zij cliënten kunnen behoeden voor de gevolgen hiervan. Identiteitsfraude wordt steeds meer gepubliceerd in de media. Tot op heden is identiteitsfraude niet strafbaar. Wat wel sinds mei 2014 als strafbaar gezien wordt, is wat je met de identiteitsgegevens van een ander doet. Bijvoorbeeld het corrigeren van persoonsgegevens en het huren van een woning op andermans naam is strafbaar. Maar voordat deze zaken opgelicht zijn kan de cliënt al veel geld kwijt zijn. Daarbij zijn cliënten van Radar ZIU Oost, cliënten die graag ergens bij willen horen. Zij worden vaak als katvanger gebruikt. Door het afsluiten van telefoonabonnementen, of het nemen van iemands auto op eigen naam kan hen wel snel vrienden opleveren. Maar wanneer eenmaal gegevens verstrekt zijn kunnen mensen hier meerdere malen misbruik van maken. Dit levert al snel schulden op. Het is belangrijk dat de life coaches en welzijnswerkers op de hoogte zijn van dit soort praktijken. Wanneer een cliënt slachtoffer is geworden van identiteitsfraude kan dit betekenen dat hij/zij belemmerd wordt in het behalen van doelen uit het hulpverleningsproces. Een voorbeeld kan zijn dat een cliënt besluit een hypotheek af te sluiten. Dit wordt geweigerd vanwege schulden waar hij/zij niets van afweet en dus niet verantwoordelijk voor is. Dit kan leiden tot vele nare gevolgen voor de cliënt zoals depressie omdat hij/zij net weer hoop had om terug te komen in de maatschappij (Veilig internetten, z.d.).

3.2. Wet op geneeskundige behandelingsovereenkomst

In deze paragraaf staat theoretische deelvraag twee centraal: *‘Wat staat er beschreven in de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst over informationele privacy?’* Vanuit de literatuur wordt beschreven wat de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst inhoudt gericht op informationele privacy. Tot slot wordt er beschreven wat het verschil is tussen de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst en de Wet bescherming persoonsgegevens.

De Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst: “elke burger die met medische zorg te maken krijgt komt in aanraking met de WGBO”. De WGBO regelt de juridische relatie tussen cliënt en de zorgaanbieder. De WGBO kent het recht van de cliënt op inzage in zijn dossier, de plicht voor de zorgaanbieder om een dossier bij te houden en de plicht van de zorgaanbieder om alleen met uitdrukkelijke toestemming van de cliënt inlichtingen te verstrekken aan derden. De zorgaanbieder is verplicht om het cliëntdossier tien jaar te bewaren. De wet helpt de patiënt die medische zorg nodig heeft zijn positie te versterken. Wanneer een hulpverlener van Radar ZIU Oost een cliënt behandelt, is er al op grond van de WGBO een geneeskundige behandelingsovereenkomst. De cliënt hoeft hiervoor geen contract te ondertekenen (Wet op geneeskundige behandelovereenkomst, 2015).

Alsmede hebben zorgverleners zoals artsen en verloskundigen een medisch beroepsgeheim. Een medisch beroepsgeheim betreft de plicht tot zwijgen over zaken die men op het werk tegenkomt. Het medisch beroepsgeheim geldt in principe ook na het overlijden. Het medisch beroepsgeheim is ook beschreven in de WGBO. Dit beroepsgeheim kan doorbroken worden wanneer:

- een patiënt toestemming geeft;
- een zorgverlener die direct bij uw behandeling is betrokken informatie nodig heeft;
- wettelijk voorschrift;
- conflict van plichten (bijvoorbeeld kindermishandeling)
- wetenschappelijk onderzoek (Medisch beroepsgeheim, 2014).

Aangezien Radar ZIU Oost met verschillende doelgroepen en instanties in aanmerking komt is het van belang dat ze rekening houden met de WGBO. Informatieverstrekking is dan ook een belangrijk onderdeel voor de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost. De life coach mag alleen informatie vrijgeven over een cliënt, wanneer hij/zij daar toestemming voor krijgt van de cliënt. Wanneer hulpverleners bijvoorbeeld welzijnswerkers te maken krijgen met cliënten tussen de 12 en 16 jaar mag er informatie over de behandeling gegeven worden aan ouders/ verzorgers. Tenslotte mag de informatie worden gegeven aan de wettelijke vertegenwoordiger (ouders, familie en mentor) bij wilsonbekwaamheid (Wet op geneeskundige behandelovereenkomst, 2015). Wilsonbekwaamheid heeft te maken met beslissingen over gezondheid. Voor medische behandelingen moet een cliënt toestemming geven. Wanneer een cliënt dit niet zelf kan, wordt er een arts ingeschakeld. Een persoon is wilsonbekwaam wanneer hij:

- informatie niet kan begrijpen en afwegen;
- niet begrijpt wat de gevolgen zijn van zijn besluiten/handelingen;
- zelf geen besluiten kan nemen (Goed vertegenwoordigd, 2015).

Verkrijgen informationele privacy

Doordat de informationele privacy van cliënten snel te verkrijgen is, moet er mede rekening worden gehouden met de WGBO. Echter vallen de meeste vormen van online hulp niet onder de WGBO. Wanneer er een online behandeling start online op basis van een diagnose, moet de hulpverlener rekening houden met deze wet. Doordat er momenteel nog zoveel ontwikkelingen gaande zijn is het van groot belang dat de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost hier rekening mee houden. Doordat Radar ZIU Oost met verschillende doelgroepen werkt en veel cliënten heeft in de leeftijdscategorie van jong volwassenen groeit de behoefte aan online hulpverlening. Online hulpverlening blijkt drempelverlagend te zijn, waardoor het voor deze doelgroep gemakkelijker is om in contact te komen met de hulpverleners en mogelijk een afspraak te maken. Cliënten durven hierdoor makkelijker te communiceren en ervaren hierdoor meer regie te hebben over hun eigen hulpverleningsproces (Conijn, Kramer, Riper, Smit en Zanden van der, 2007). Maar zijn de cliënten zich wel bewust van de voor en nadelen van online hulpverlening?

Bij online programma's moet de hulpverlener rekening houden met recht op informatie van de cliënt. Mede is het de plicht van de hulpverlener om de cliënt in te lichten over de risico's van online hulpverlening. Dit is niet het enige wat de hulpverlener moet melden; ook moet de hulpverlener informatie geven over inzage van zijn dossier, recht op privacy en geheimhoudingsplicht. Bovendien moet de hulpverlener ten allertijden toestemming vragen bij de cliënt in kwestie, dit heeft te maken met de Wet bescherming persoonsgegevens. Hieruit blijkt dat de wetten elkaar ondersteunen waar nodig (Nederlands Jeugd Instituut, z.d).

Helaas is er nog geen wettelijk kader met afspraken over online hulpverlening. Voor de virtuele contacten gelden dezelfde juridische regels als voor de reguliere contract. Wanneer een hulpverlener hier meer over wil weten wordt hij/zij doorverwezen naar de wet op geneeskundige behandelingsovereenkomst en de privacywet (Nederlands Jeugd Instituut, z.d).

Verschil tussen WGBO en Wbp

Zoals in de vorige paragrafen omschreven staat is de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst en de Wet bescherming persoonsgegevens erg belangrijk. De wetten WGBO en Wbp vullen elkaar aan. Echter op enkele punten verschillen de wetten van elkaar. Daar waar dat het geval is gaat de WGBO voor de Wbp (Privacyreglement, 2008).

3.3. Beroepscode

In paragraaf 3.3. staat theoretische deelvraag drie centraal. Dit is de deelvraag: *'Welke richtlijnen liggen vast in de Beroepscode over informationele privacy?'* Vanuit de literatuur wordt beschreven wat de Beroepscode is en hoe de Beroepscode omgaat met informationele privacy.

De Beroepscode is voor alle sociaal agogisch werkers. Sociologische werkers zijn: maatschappelijk werkers, groepsleiders, jeugdzorg werkers, activiteitenbegeleider enz. De Beroepscode is onmisbaar voor de sociaal agogisch werkers. De Beroepscode helpt de identiteit en de kwaliteit van het beroep te behouden. In de Beroepscode staan de collectieve beroepsnormen voor het beroepsmatig handelen beschreven. Mede helpt de Beroepscode bij het maken van beroepsethische afwegingen en vormt hij de basis voor toetsing van professionals. In de Beroepscode staat beschreven dat de maatschappelijk werker plicht heeft tot geheimhouding. Bovendien hoort de maatschappelijk werker toestemming te vragen aan de cliënt, wanneer hij allerlei soorten informatie geeft aan derden. Derden kunnen zijn: gedragswetenschappers, collega's, familie, medewerkers van de gemeente enz.

Er zijn uitzonderingen wanneer de maatschappelijk werker geen toestemming hoeft te vragen aan de cliënt. Dit geldt bij de volgende situaties:

- wettelijke bepalingen of regels die akkoord geven dat de maatschappelijk werker hiervan mag afwijken;
- indien meerdere hulpverleners een professionele relatie hebben met de cliënt;
- wanneer er levensbelangen op het spel staan mag er afgeweken worden (Nederlandse vereniging van maatschappelijk werkers, 2015).

Daarmede hoort de professional op verantwoorde wijze om te gaan met verslaglegging van gegevens van de cliënt. Dit houdt in :

- de professional alle gegevens die van belang zijn voor de geboden dienst vastlegt in het dossier.
- de professional de gegevens zo beschrijft dat er geen persoonlijke vooringenomenheid in doorklinkt, dat ze zakelijk en feitelijk van aard zijn.
- de professional diagnoses alleen vastlegt indien zij door een deskundig bevoegd persoon zijn gesteld met vermelding van naam en datum.
- de professional de gegevens pas vastlegt indien zij doorgesproken zijn met de cliënt. Is dat (nog) niet mogelijk en is vastlegging gewenst, dan wordt uitdrukkelijk vermeld dat dit nog niet doorgesproken is.
- De professional zorgt ervoor dat de gegevens niet toegankelijk zijn voor onbevoegden (Nederlandse vereniging van maatschappelijk werkers, 2015).

Wanneer een professional de Beroepscode doorbreekt, kan dit negatieve gevolgen hebben. In deze doet zich er een zekere paradox voor. De zwijgplicht is bedoeld als instrument bij uitstek om ervoor te zorgen dat mensen naar de beroepskracht komen en ook bereid zijn om open over hun zorgen te spreken. Ze mogen er immers op vertrouwen dat niet zomaar alle informatie elders terecht komt. Maar wat er paradox aan staat is dat een rigide omgang met een beroepsgeheim kan tot het gevolg hebben dat een cliënt die dringend hulp nodig heeft niet geholpen wordt, omdat de beroepskracht meent dat hij vanwege zijn beroepsgeheim niet mag ingrijpen. Al met al is de omgang van het beroepsgeheim een kunst om in evenwicht te houden.

Het is de dus de bedoeling dat de Beroepsbeoefenaar ingrijpt bij situaties waar dit verwacht wordt. Hier heeft het conflict van plichten mee van doen. Er kunnen situaties voordoen waarin de beroepsoefenaar alleen door te spreken de cliënt kan helpen, terwijl de beroepsoefenaar hier geen toestemming voor krijgt. Er kan in dat geval sprake zijn van een conflict van plichten. Vaak gaat het hierbij om ernstige en gevaarlijke situaties, waarbij de hulp van een derde echt noodzakelijk is en er sprake is van hoge prioriteit. In de wet en regelgeving is daarom besloten dat de beroepsoefenaar in sommige situaties de zwijgplicht mag breken zonder toestemming van de cliënt. Dit besluit moet wel zorgvuldig zijn genomen en goed onderbouwd zijn.

Overmacht

Om een beroep te kunnen doen op overmacht (conflict van plichten: zwijgplicht versus iemand in hulpeloze toestand achterlaten), moeten de volgende vijf vragen gesteld worden:

- 1) Welk gerechtvaardigd doel wil ik bereiken met prijsgeven van informatie over mijn cliënt?
- 2) Kan ik dit ook zonder deze informatie te geven?
- 3) Is het mogelijk dat ik toestemming vraag, zo ja, heb ik alles gedaan die toestemming te krijgen?
- 4) Vind ik het nadeel dat ik voor cliënt wil afwenden, opwegen tegen schending van diens recht op privacy?
- 5) Welke informatie heeft die ander echt nodig om het nadeel voor mijn cliënt af te kunnen wenden (Baeten & Jansen, 2007).

De Beroepscode en Radar ZIU Oost

De Beroepscode maakt duidelijk wat er van de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost verwacht wordt en geeft hun inzicht in de waarden en normen die binnen het beroep gehanteerd worden. Bovendien levert de Beroepscode een bijdrage aan kwaliteitszorg (Wat is een Beroepscode, z.d.). Bij kwaliteitszorg gaat het om het waarborgen van de kwaliteit van de zorg. Radar ZIU Oost hecht veel waarde aan de Beroepscode/ kwaliteitszorg, daarom is het van groot belang dat medewerkers genoeg informatie verschaffen rondom dit onderwerp. Radar is verplicht om als zorginstelling kwaliteitsbeleid te voeren, dat gericht is op het verbeteren van kwaliteit in de zorg. Om ervoor te zorgen dat er op een juiste manier wordt omgegaan met de kwaliteitszorg is de kwaliteitswet Zorginstellingen vastgelegd. Zorgaanbieders zijn verplicht verantwoorde zorg aan te bieden aan cliënten, dit betekend dat Radar moet voldoen aan de behoeften van de cliënt. Om verantwoorde zorg te kunnen bieden, zijn voldoende middelen nodig en moet het werk goed georganiseerd worden. Zorgaanbieders en het personeel van de zorgaanbieders moeten op de hoogte zijn van de beroepscode en wetten, zodat elk individu hierop kan terugvallen (Kwaliteitswet zorginstellingen, 2015).

Het kan zijn dat de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost moeite ervaren om een afweging te maken of ze het beroepsgeheim doorbreken ja of nee. Dit kan bijvoorbeeld zijn doordat ze afhankelijk zijn van een zorgconsulent van de gemeente. De zorgconsulent kan de professional om bepaalde informatie vragen om mee te nemen in een indicatiebesluit voor een cliënt. De professional kan zich dan gedwongen voelen om deze informatie te verschaffen, omdat er anders geen vergoeding kan worden verstrekt voor de hulpverlening. Voor de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost is het daarom van belang dat ze in dit soort situaties kunnen terugvallen op een collega, groepsleider of directeur (de organisatie). Aan deze personen kunnen ze raad of steun vragen. Mede is het mogelijk dat een hulpverlener zijn dilemma doorgeeft aan de beroepsvereniging (Zorgwelzijn, 2014).

3.4. Gevolgen gericht op informationele privacy

In hoofdstuk drie paragraaf vier wordt er antwoord gegeven op deelvraag vier: *'Wat zijn de gevolgen wanneer een maatschappelijk werker de Wet bescherming persoonsgegevens, Wet op geneeskundige behandelingsovereenkomst en de Beroepscode gericht op de informationele privacy niet hanteert?'* Vanuit de literatuur wordt er antwoord gegeven op deze deelvraag.

De professionals worden geacht de Beroepscode en de wetten omtrent informationele privacy te kennen. Het niet houden aan wetten kan gevolgen hebben voor de overtreder. Wanneer wetten in tegenspraak zijn met elkaar, dient er een keuze gemaakt te worden onder welke wet de wenst valt. De keuze die de maatschappelijk werker maakt heeft gevolgen voor hem/haar zelf maar ook voor de omgeving. Een zorgvuldige afweging is hierbij noodzakelijk.

Allereerst zal de professional de cliënt een zorgovereenkomst moeten laten ondertekenen, waarbij de natuurlijke persoon of een rechtspersoon, de professional, zich in de oefening van een geneeskundig beroep of bedrijf tegenover een ander, de opdrachtgever, verbindt tot het verrichten van handelingen op het gebied van 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 cliënt/patiënt. Zonder toestemming mag de Life coach geen handelingen verrichten en kan hij/ zij hier dus voor bestraft worden.

De cliënt mag vanaf zestien jaar een zorgovereenkomst tekenen met de professional. Is de cliënt jonger dan is dit niet rechtsgeldig en zal er geen vergoeding worden verstrekt. De hulpverlener zal in dit geval toestemming van de ouder/ verzorgende die gezag uitoefenen of van zijn voogd vereist zijn. De verrichting kan evenwel zonder de toestemming van de ouders of de voogd worden uitgevoerd, indien zij kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de patiënt te voorkomen, alsmede indien de patiënt ook na de weigering van de toestemming, de verrichting weloverwogen blijft wensen.

Op verzoek van de patiënt legt de hulpverlener in ieder geval schriftelijk vast voor welke verrichtingen van ingrijpende aard deze patiënt toestemming heeft gegeven. De patiënt geeft in deze de hulpverlener naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft.

De professional richt een dossier in met betrekking tot de behandeling van de cliënt. De professional houdt in het dossier aantekening van de gegevens omtrent de gezondheid van de patiënt en de te dienst aanzien uitgevoerde verrichtingen en neemt andere stukken, bevattende zodanige gegevens, daarin op, een ander voor zover dit een goede hulpverlening noodzakelijk is. De professional voegt desgevraagd een door de cliënt afgegeven verklaring met betrekking tot de in het dossier opgenomen stukken aan het dossier toe.

De professional draagt de zorg dat aan anderen dan de cliënt geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van de bescheiden, bedoeld in artikel 454 worden verstrekt dan met toestemming van de patiënt. Indien verstrekking plaatsvindt, geschiedt deze slechts voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.

Tot slot zal de professional op grond van artikel 465 voor het uitvoeren van een verrichting uitsluiten de toestemming van een daar bedoelde persoon in plaats van die van de patiënt vereist, dan kan tot de verrichting zonder die toestemming worden overgegaan indien de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt aangezien onverwijlde uitvoering van de verrichting kennelijk nodig si teneinde ernstig nadeel van de patiënt te voorkomen. Een volgens de artikelen 450 en 565 vereiste toestemming mag worden verondersteld zijn gegeven, indien de desbetreffende verrichting niet van ingrijpende aard is (Wettekst Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst WGBO, z.d.).

Gevolgen organisatie

Indien een organisatie zich niet houdt aan de regel en wetgeving rondom privacy kan dit leiden tot een slechte naam. De organisatie kan hier ook een forse geldboete voor krijgen, waardoor ze de deuren kunnen sluiten. Er zal ten allertijden een onderzoek worden verricht door de bescherming persoonsgegevens. De bescherming persoonsgegevens zal eisen kunnen stellen aan de organisatie waaraan ze zich moeten houden.

Er kan ook nog een boete worden opgelegd wanneer de WBP/ WGBO wordt overtreden en de meldingsplicht niet wordt nageleefd. De overheid heeft bewust de keuze gemaakt om boetes in te voeren, zodat wetten minder snel worden overtreden. De boete bedraagt ten hoogst 4500 euro per overtreding. Wanneer er sprake is van het niet naleven van de meldingsplicht met betrekking tot meerdere gegevensverwerkingen, wordt voor elke overtreding een boete uitgeschreven. Hoe ernstiger de overtreding hoe hoger de boete. Wanneer er voldoende reden is voor het opleggen van een boete, wordt er onderscheid gemaakt tussen minder zware en zware overtredingen. Tenslotte kan een boete gematigd worden op grond van financiële omstandigheden. Het kan ook zo zijn dat er een zaak voor strafvervolgning wordt overgedragen aan het Openbaar Ministerie, dit gebeurt vrij weinig en alleen bij een zeer ernstig geval. Het kan ook zo zijn dat de professional een boete opgelegd krijgt, dit heeft te maken met een vergissing of een kleine overtreding. Wanneer de professional geen boete krijgt, wordt er wel een waarschuwing gegeven. Voorwaarde voor het volstaan met een waarschuwing is wel dat de niet nagekomen verplichtingen alsnog binnen ene bepaald termijn worden ingevuld (Kohnstamm, 2009).

Gevolgen Life coach

De Life coach zal zich aan de wet en regelgeving moeten houden omtrent de informationele privacy. Doet de Life coach dit niet dan zal hij/ zij hiervoor worden aangesproken in bijvoorbeeld een functioneringsgesprek/ beoordelingsgesprek. Wanneer er klachten komen van cliënten of er wordt een klacht ingediend, dan zal er een onderzoek komen naar het probleem. Heeft de Life coach het hulpverleningsproces niet correct doorlopen dan zal hij/ zij hiervoor een geldboete kunnen krijgen, of worden ontslaan. Daarbij kan er een notitie worden gemaakt van de verkeerde handeling van de hulpverlener (Kohnstamm, 2009).

Procedure verenigingstuchtrecht

Een klacht voor een maatschappelijk werker die lid is van de PBSW en/ of die geregistreerd staat in het beroepsregister van Registerplein (voorheen BAMw) kan gestuurd worden naar het College van Toezicht. Het College van Toezicht van de BPSW is niet bevoegd klachten tegen andere professionals dan BPSW-leden of Registerplein-registreerden in behandeling te nemen. De klacht van de cliënt bevat in ieder geval de volgende onderwerpen:

- De naam, voornamen en het adres van de klager;
- Een omschrijving van de klacht en de feiten en gronden waarop deze berust;
- De naam, het werkadres, en voor zover bekend, het woonadres van degene over wie wordt aangeklaagd.

Aan de hand van het Reglement voor de Tuchtrechtspraak beoordeelt het College van Toezicht of een klacht ontvankelijk is. Zo ja, dan toetst het college de klacht aan de hand van de Beroepscode van het maatschappelijk werk. Hierin staan richtlijnen, waarden en normen voor het beroepsmatig handelen van de maatschappelijk werkers vermeld. Het college beoordeelt of de betrokken maatschappelijk werker de regels uit de Beroepscode heeft overtreden en of daar sancties aan verbonden worden, en communiceert hierover aan de klager en aan degene die wordt aangeklaagd (Procedure verenigingstuchtrecht, z.d.).

Maatregelen voor de aanklacht kunnen zijn: een waarschuwing, berisping, verwijdering uit het Beroepsregister van Registerplein, schorsing van het lidmaatschap van de BPSW voor de termijn van ten hoogste één jaar, Royement als lid van de vereniging (Procedure verenigingstuchtrecht, z.d.).

Bemoeienis van de inspectie voor de Gezondheidszorg

De IGZ houdt toezicht op naleving van opgelegde bevoegdheid beperkende maatregelen aan beroepsbeoefenaren. De IGZ kan bestuursrechtelijke maatregelen treffen (verplichte supervisie, bevel of aanwijzing). De IGZ kan daarnaast naar de tuchtrechter of strafrechter stappen met het verzoek tegen de beroepsbeoefenaar een maatregel, zoals doorhaling, te treffen.

Gevolgen cliënt

Indien een maatschappelijk werker zich niet houdt aan de wet- regelgeving wat betrekking heeft op het waarborgen van de informationele privacy van de cliënt kan dit negatieve gevolgen hebben. Hierdoor zal de hulpverlenersrelatie verstoord zijn.

Artikel BJZ

“Ondeskundige en onzorgvuldige hulpverlening (maatschappelijk werk) door de zorgaanbieder. Cliënte voelde zich geïntimideerd en in haar privacy geschonden door een melding bij Bureau Jeugdzorg zonder haar toestemming. Daardoor kwam geen vertrouwensrelatie met de zorgaanbieder tot stand. Het zorgverlening traject heeft geduurd van september 2010 tot en met mei 2011”.

3.5. Regelgeving Radar ZIU Oost

In hoofdstuk drie paragraaf vijf wordt er antwoord gegeven op theoretische deelvraag: *'Hoe ziet de regelgeving omtrent informationele privacy eruit bij Radar ZIU Oost?'* Op deze vraag is antwoord gegeven door op onderzoek uit te gaan binnen Radar ZIU Oost.

Verklaring omtrent het gedrag

Voor het werken bij Radar ZIU Oost hebben de life coaches en welzijnswerkers een verklaring omtrent het gedrag nodig. Een VOG is een verklaring waaruit blijkt dat uw gedrag in het verleden geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving (Verklaring omtrent het gedrag, 2014). Mag een Life coach dus in het verleden een misdrijf zijn begaan, wat hem/ haar kan belemmeren in het bedrag kan de werknemer via de VOG het justitiële verleden zien. Indien een hulpverlener zich niet heeft gehouden aan de wet en regelgeving van de informationele privacy kan dit een reden zijn om iemand niet aan te nemen. Het kan de Life coach belemmeren in zijn loopbaan wanneer hij/ zij hier niet transparant mee omgaat. Binnen Radar ZIU is een VOG zelfs wettelijk verplicht (Justis, 2014).

Citrix

Radar maakt gebruik van het software programma Citrix. Citrix is een softwareprogramma uit Amerika met een Nederlandse vestiging in Vianen. Citrix is gespecialiseerd in virtualisatie, netwerken en software as a service. Het Citrix concept (Server Based Computing), is ontwikkeld om applicaties beschikbaar te maken over kleine breedbandes voor de gebruiker en daarbij de beheersinspanningen te verlagen.

Citrix maakt gebruik van een Cloud, waarin medewerkers van Radar door middel van internet gebruik kan maken. Cloud computing is simpel gezegd de online opslag van gegevens, software en bestanden waar je altijd op aanvraag toegang tot hebt. Alle medewerkers van Radar hebben inloggegevens om toegang te krijgen tot deze Cloud. Citrix bewaakt de persoonlijke informatie die Radar naar hen stuurt en neemt redelijke fysieke, technische en organisatorische maatregelen om ongeautoriseerde toegang, onwettelijke verwerking en ongeautoriseerd of onbedoeld verlies, vernietiging of beschadiging van uw persoonlijke informatie te voorkomen. Bijvoorbeeld wanneer een medewerker van Radar een zorgplan typt in Word, wordt hier automatisch een kopie van gemaakt. Indien de computer uitvalt, of de medewerkers heeft even geen internet, zal het bestand niet verloren gaan door het automatische kopie wat Citrix maakt. Citrix volgt industriestandaarden voor het beveiligen van vertrouwelijke persoonsgegevens, waaronder encryptie, firewalls en SSL (Secure Sockets Layer). Encryptie is een methode om ervoor te zorgen dat gegevens zijn gecodeerd, hiermee wil men beschermen dat gegevens niet beschikbaar worden gesteld voor derden. Alleen met behulp van de juiste sleutel- een geheim wachtwoord dat uit cijfers, letters en/ of speciale tekens bestaat- kunnen originele gegevens weer worden ontcijferd (PCMweb, 2014). Firewalls is een systeem dat de middelen van een netwerk of computer kan beschermen tegen misbruik van buitenaf. Het beschermde netwerk is vaak intranet of intern netwerk dit wordt beschermd tegen het gewone internet. Bij Radar merkt men de Firewall bescherming voornamelijk bij het inloggen op het thuisnetwerk. Wanneer een medewerker van Radar ingelogd is op het Citrix account en vanuit het thuisnetwerk werkt kan hij/ zij onmogelijk informatie kopiëren naar het onbeschermde netwerk. Hiermee wil Radar verstrekking van informatie rondom cliëntgegevens naar onbeveiligde netwerken voorkomen (Privacybeleid, 2015).

Careweb

Radar ZIU Oost werkt met het zorgmanagement systeem Careweb. Careweb is een webbased EPD, ECD zorgmanagement -applicatie waarbinnen patiëntendossier, zorgregistratie (waaronder GBGGZ- G-GGZ, iWMO, Jeugd-GZ, WLZ, PGB) en een cliëntvolgsysteem zijn geïntegreerd. Aangezien er veel gegevens van cliënten worden opgeslagen door zoal het registreren in Careweb maar ook het opslaan van belangrijke documenten is het voor het onderzoek van belang om te beschrijven hoe het met de privacy in Careweb gesteld is.

Careweb geeft aan te voldoen aan de strengste privacy eisen van het College bescherming persoonsgegevens (CBP) en de wet op het landelijk Elektronisch Patiënt Dossier (EPD). Het College van bescherming persoonsgegevens houdt toezicht op de naleving van de privacywetgeving. Onder toezicht vallen diverse activiteiten, zoals onderzoek doen, of een andere belangrijke taak van het CBP is adviseren over nieuwe regelgeving waar bedrijven zich aan moeten houden. Het EDP is ervoor bedoeld als softwaretoepassing, waarbij medische patiëntgegevens in digitale vorm bewaard en beschikbaar gemaakt worden.

Het doel van het EDP is meestal het huidige of toekomstige zorgproces rondom een patiënt te ondersteunen. Bij Careweb worden er ook diverse gegevens van cliënt opgeslagen. Dit mede omdat er wel eens gewisseld kan worden van casushouder. Medewerkers van Radar kunnen in Careweb gemakkelijk belangrijke cliëntgegevens terugvinden om zo de hulpverlening voort te zetten. Aan zowel de CBP en het landelijk EDP zitten diverse privacy eisen vast waar Careweb rekening mee heeft gehouden. Daarbij zijn de beschikbare privacyreglementen van de eerste klanten leidend geweest, daarnaast werd geput uit het wetboek. Privacy is kortom geregeld in de kern van Careweb.

Een citaat uit de WGBO, art 457, lid 1: "draagt de hulpverlener zorg, dat aan anderen dan de patiënt geen inlichtingen over de patiënt dan wel inzage in of afschrift van de bescheiden, bedoeld in artikel 454, worden verstrekt dan met toestemming van de patiënt. Indien verstrekking plaatsvindt, geschiedt deze slechts voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad. De verstrekking kan geschieden zonder inachtneming van de beperkingen, bedoeld in de voorgaande volzinnen, indien het bij of krachtens de wet bepaalde daartoe verplicht".

Om toegang tot een bepaald dossieronderdeel van een cliënt te hebben, dient de medewerker van Radar in Careweb het juiste behandelprofiel te hebben, als een actuele behandelrelatie met de desbetreffende cliënt. Het management van Radar heeft hier alleen toegang tot en kan hier een wijziging in aanbrengen. Door dit op deze wijze te doen ondersteunt Careweb de NEN7510. De NEN7510 zorgt voor informatiebeveiliging in de zorg. De NEN7510 norm is sterk gebaseerd op de ISO/IEC27001, de richtlijnen van de NEN- norm zijn echter toegespitst op informatiebeveiliging in de zorg. Zo krijgt het waarborgen van de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de patiëntinformatie extra aandacht in de norm en het bijbehorende certificaat. Het traject NEN 7510-certificering wordt gekenmerkt door een procesbenadering voor het plannen, implementeren, gebruiken, bewaken, evalueren en verbeteren van het Information Security Management System (ISMS). Careweb ondersteunt de NEN7510, maar legt deze niet op. Dit houdt in dat Radar zelf bepaalt of- en hoe de privacybescherming wordt uitgevoerd.

4. Methode van het onderzoek

In hoofdstuk vier 'methode van het onderzoek' wordt allereerst het onderzoektype en de onderzoeksvorm besproken. Vervolgens wordt er aandacht besteedt aan de onderzoekspopulatie, steekproef, instrumenten, procedure, methode van het analyseren van de gegevens en de betrouwbaarheid. Als volgt wordt de interne en externe geldigheid behandeld. Tot slot worden de ethische overwegingen behandeld.

4.1. Onderzoektype

Het onderzoektype welke wordt gebruikt voor dit onderzoek is inventariserend onderzoek. Door inventariserend onderzoek te doen brengt men de huidige stand van zaken in beeld (Migchelbrink, 2006). Bij een inventariserend onderzoek is het belangrijk om de huidige situatie in kaart te brengen. Voor dit onderzoek geldt dat er wetten zijn opgesteld rondom informationele privacy waar een professional rekening mee moet houden. De onderzoekers gaan onderzoeken of er daadwerkelijk rekening gehouden wordt met de wet- en regelgeving rondom informationele privacy.

Dit onderzoek betreft een kwalitatief onderzoek uitgevoerd bij Radar ZIU Oost. Migchelbrink (2006) beschrijft dat het uitgangspunt van een kwalitatief is dat er geen eenduidige, enkelvoudige werkelijkheid bestaat. Hij beschrijft dat de kwalitatief onderzoeker zich primair tot taak stelt om inzicht te krijgen in hoe mensen de werkelijkheid ervaren, beleven en betekenis eraan geven. Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen hoe de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost omgaan met de informationele privacy van cliënten.

4.2 Onderzoekspopulatie

Het onderzoek richt zich op een beperkt aantal life coaches en welzijnswerkers van de afdeling Radar ZIU Oost. De medewerkers die werkzaam zijn bij Radar ZIU Oost zijn professionals die deskundig zijn op het gebied van maatschappelijk werk/ welzijnswerk.

De afdeling van Radar ZIU Oost bestaat momenteel uit de volgende personen:

- directie (2);
- teamcoaches (2);
- intakecoördinator(1);
- Life coaches (12);
- Krachtcoaches (4)
- Stagiaire (1);
- welzijnswerk is onder te verdelen in: jongerenwerkers, straathoekwerkers en gezinswerkers (7).

Het team van Radar valt onder te splitsen in twee afdelingen. De eerste afdeling heet Life coaching waar de life coaches werken. De life coaches bij Radar richten zich puur op de ambulante begeleiding van cliënten. Deze hulpverlening wordt geboden aan de hand van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

De andere afdeling van Radar betreft het welzijnswerk. Het welzijnswerk werkt vanuit opdracht van de gemeente (WMO). Vanuit de gemeente Enschede is de opdracht dat welzijnswerkers de bewoners stimuleren om actief mee te werken aan de sociale kwaliteit van hun leefomgeving. Dit vanuit de burgerkracht (Vier organisaties aan de slag met de zelfredzaamheid Enschedeërs, 2015). Bij beide afdelingen binnen Radar wordt er actief samengewerkt met verschillende instanties.

4.2.1. Steekproef

De onderzoekers maken gebruik van een selecte steekproef. Dit omdat de opdrachtgever gericht medewerkers wil interviewen met anderhalf jaar werkervaring en met een bepaalde functie. De opdrachtgever wil namelijk weten hoe zoal de life coaches als de welzijnswerkers omgaan met de informationele privacy van cliënten. Om de betrouwbaarheid/validiteit te waarborgen willen de onderzoekers circa vijftien respondenten interviewen. Dit omdat dit merendeels van de medewerkers is van Radar ZIU Oost. Het onderzoek maakt geen verschil tussen mannen en vrouwen.

Voorwaarden die aan de respondenten worden gesteld zijn:

- leeftijd tussen de 20 en 55 jaar;
- er wordt een minimum werkervaring van anderhalf jaar vereist.

Momenteel zijn er 29 medewerkers werkzaam en hebben akkoord gegeven geïnterviewd te willen worden. Dit betekent dat de onderzoekers geen andere respondenten van andere locaties van Radar ZIU Oost te hoeven interviewen.

4.3. Onderzoekinstrument

De theoretische deelvragen worden beantwoord door vakliteratuur (artikelen, onderzoeken en boeken).

Hierbij wordt er gebruik gemaakt van de dataverzamelmethode: inhoudsanalyse. Verschuren en Doorewaard (2007) beschrijven de inhoudsanalyse als een techniek waarmee men gegevens uit documenten, uit de media en uit de werkelijkheid genereert.

Aangezien de begrippen belangrijk zijn in dit onderzoek beschrijven de auteurs dat analyseren door middel van een categorieënstelsel het makkelijkst is. Dat wil zeggen dat men begrippen uit deelvragen haalt, onder elkaar zet en op basis daarvan op zoek gaat naar informatie die wat zegt over het begrip. De onderzoekers halen de informatie uit de juiste documenten, die nodig zijn voor het onderzoek. Deze dataverzameling past bij het onderzoek, omdat het belangrijk is voor het onderzoek om inzicht te krijgen in wat informatiele privacy inhoudt volgens de vakliteratuur.

De praktische deelvragen worden beantwoord door middel van mondelinge interviews. Het interview dat de onderzoekers gaan afnemen is een diepte-interview. Een diepte-interview is een kwalitatieve onderzoeksmethode, waarbij een gesprek plaatsvindt tussen de onderzoeker en de respondent. Een diepte-interview heeft als doel om ideeën en opvattingen over een bepaald onderwerp te achterhalen. Tijdens een diepte-interview krijgt de vragensteller de mogelijkheid om dieper in te gaan op informatie, dan bijvoorbeeld de informatie die bij een kwantitatief onderzoek wordt verzameld. In het diepte-interview zal er een gesprek plaatsvinden tussen de interviewer en één respondent. De gesprekken zijn ervoor bedoeld om gedachten en motivaties te achterhalen van professionals van Radar ZIU Oost.

Het onderzoek maakt alsmede gebruik van een semi-gestructureerd interview. De onderzoekers hebben de vragen voorbereid, maar in de loop van het interview hebben de onderzoekers de kans om door te vragen en of vragen aan te passen. Daarmede hebben zij de mogelijkheid om vragen toe te voegen (Interviews, 2008). Doordat de onderzoekers meer ruimte krijgen om vragen aan te passen/ toe te voegen, kan dit leiden tot een verhelderend beeld van de situatie die de respondent beschrijft. Echter heeft een semi-gestructureerd interview ook nadelen. Bij een semi-gestructureerd interview kan er vertekening ontstaan bij de verzameling van gegevens. Deze vertekening kan ontstaan doordat de interviewer suggestieve vragen stelt aan de respondent. Alsmede kan het zijn dat de respondent een sociaal wenselijk antwoord geeft, in plaats van in te gaan op de werkelijkheid.

Het interview zal face-to-face worden afgenomen. Bij een face-to-face interview komen de onderzoekers en de respondenten samen om met elkaar te spreken over de informatiele privacy. Bij Radar ZIU Oost doen circa vijftien respondenten op vrijwillige basis mee aan het onderzoek. De interviews worden opgenomen met een bandrecorder, hiervoor wordt voorafgaand het interview mondeling om toestemming gevraagd. Er worden dertig interviewvragen gesteld aan de respondenten, de interviewvragen kunt u vinden in bijlage 3. Het interview zal starten met een korte introductie, waarin vervolgens om akkoord wordt gevraagd om het interview van start te laten gaan. In de introductie wordt het verloop van het interview uitgelegd. Allereerst zal het interview bestaan uit een theoriegedeelte. Deze theorievragen gaan over informatiele privacy en over de wet- en regelgeving betreft informatiele privacy. Vervolgens gaat het onderzoek over op de praktijkdeelvragen. Bij de praktijkdeelvragen wordt er aan de hand van praktijkvoorbeelden gekeken naar hoe de kennis is omwille van informatiele privacy, er wordt ook gekeken naar hoe de respondenten met informatiele privacy omgaan.

De duur van het interview kan variëren tussen de 30 en 60 minuten. De planning van de interviews zal willekeurig worden ingedeeld. Als de respondent aan de voorwaarden voldoet om aan het interview te mogen deelnemen, zal

er in overeenstemming met de respondent een afspraak worden ingepland. Aangezien de populatie veelal bestaat uit life coaches die ambulant begeleiden zullen de interviews op diverse dagen worden afgenomen.

Per respondent wordt er één afspraak ingepland. De respondent kan zelf voorkeur aangeven voor de locatie waarin hij/ zij het interview wil afnemen. Het is belangrijk dat de respondent zich op een locatie bevindt, waarbij hij/ zij zich prettig voelt, waardoor er vrijuit kan worden gesproken.

Het beantwoorden van de interviews zal gebeuren door verschillende professionals. Aangezien elke respondent andere antwoorden geeft op de vragen zijn de antwoorden niet identiek aan elkaar. Vooral gericht op de praktijkvragen zal iedereen praktijkvoorbeelden geven uit persoonlijke gebeurtenissen, waarin men een draai kan geven aan bepaalde definities. De respondent kan de onderzoeksvraag verkeerd begrijpen, of een ander antwoord geven dan gewenst is op de vraag. Het onderzoek wil dit zoveel mogelijk voorkomen. Het onderzoek probeert dit soort problemen te voorkomen bij de theoretische vragen. Bij het stellen van de theoretische vragen wordt er eerst aan de respondent gevraagd wat hij/ zij verstaat onder een bepaald begrip. Het begrip kan bijvoorbeeld zijn: 'informatieele privacy', vervolgens omschrijft de onderzoeker hoe het onderzoek het begrip 'informatieele privacy' gedefinieerd heeft, zodat zij op één lijn komen te zitten. Als er vervolgens vragen gesteld worden over informatieele privacy weet de respondent, wat het begrip inhoudt en kan dit hen bevorderen in het geven van correcte antwoorden.

4.4. Procedure

De opdrachtgever in september 2015 nog dhr. van der Elst heeft een vraagstuk ontwikkeld voor het onderzoek. Dhr. van der Elst wil graag onderzocht hebben hoe de medewerkers van Radar ZIU Oost omgaan met de informatieele privacy van cliënten. Dit vraagstuk is vervolgens neergelegd bij de afdeling Mens en Maatschappij van het Saxion college te Enschede. Het doel hiervan was om toestemming te vragen of dit vraagstuk akkoord heeft voor het starten aan het onderzoeksplan. Nadat er toestemming is verleend door Saxion om het onderzoek van start te laten gaan hebben de onderzoekers acties uitgezet naar de organisatie. Allereerst is er een afstudeerovereenkomst getekend in het kader van werkafspraken tussen de organisatie en de uitvoerders van het onderzoeksplan. Vervolgens hebben de onderzoekers zich voorgesteld binnen de organisatie. De onderzoekers hebben een e-mail verstuurd naar alle medewerkers van de afdeling Radar ZIU Oost, zodat zij op de hoogte zijn van het onderzoek die zal plaatsvinden van september 2015 tot eind januari 2016. In de e-mail staat omschreven wie de onderzoekers zijn en wat de onderzoekers willen gaan onderzoeken binnen de organisatie. De onderzoeksvraag staat omschreven met daarbij een uitleg over informatieele privacy. Tevens staat in de e-mail aangegeven dat medewerkers benaderd kunnen worden om mee te werken aan het onderzoek.

De onderzoekers hebben ook gebruik gemaakt van het teamoverleg. Tijdens het teamoverleg hebben de onderzoekers een informatieoverdracht kunnen doen aan de medewerkers van Radar ZIU Oost over het onderzoek. Er is in het kort een uitleg gegeven waarover het onderzoek gaat en uitleg gegeven over de werkwijze die gehanteerd wordt binnen het onderzoek. In het teamoverleg was er ook ruimte om vragen van medewerkers te beantwoorden. Er is tot slot tijdens dit teamoverleg een korte uitleg weergegeven over de selectie die de steekproef hanteert, zodat medewerkers bij zichzelf kunnen nagaan of zij in aanmerking komen om aan het onderzoek te kunnen deelnemen. De medewerkers van Radar ZIU Oost reageerden buiten verwachting positief en gelijk wouden mensen zich aanmelden voor de deelname aan het interview. Na de vergadering hebben de onderzoekers een opgavelijst rond laten gaan, zodat de medewerkers zich hierop konden inschrijven. Op de opgavelijst konden de medewerkers van Radar ZIU Oost een dag aanvinken, waarin zij het liefst het interview willen afnemen. De onderzoekers hebben de medewerkers nadien de vergadering opgebeld om de interviews in te plannen. Dit kon geheel op locatie naar voorkeur en wens van de respondenten. Dit mede als doel om zo aan de populatie van circa vijftien personen te kunnen komen.

Eenmaal toen de respondenten sporadisch zijn ingepland, zijn de onderzoekers gestart aan het afnemen van de interviews. De interviews zijn afgenomen door beide onderzoekers. De keuze om met twee onderzoekers één respondent te interviewen is voortgevloeid uit het feit dat één onderzoeker werkzaam is binnen Radar. Wanneer zij alle respondenten één op één interviewt kan dit de resultaten van het onderzoek beïnvloeden en dit wil het onderzoek zoveel mogelijk voorkomen. De interviews worden face- to face afgenomen en worden opgenomen op een bandrecorder, hiervoor wordt er voorafgaand het interview mondeling om toestemming gevraagd. Er worden dertig interviewvragen gesteld aan de respondenten, de interviewvragen kunt u vinden in bijlage 3. Het interview

zal starten met een korte introductie, waarin vervolgens om akkoord wordt gevraagd om het interview van start te laten gaan. In de introductie wordt uitgelegd hoe het interview in elkaar zit. Allereerst zal het interview bestaan uit een theoriegedeelte. Deze theorievragen gaan over informatiele privacy en over de wet- en regelgeving betreft informatiele privacy. Vervolgens gaan de onderzoekers over op de praktijkdeelvragen. Bij de praktijkdeelvragen wordt aan de hand van praktijkvoorbeelden gekeken hoe de kennis is omwille van informatiele privacy maar er wordt ook gekeken hoe de respondenten met informatiele privacy omgaan. Aan het eind van het interview kan de respondent zijn voorkeur mogen aangeven of hij/ zij van de resultaten op de hoogte wil worden gebracht.

Nadat alle interviews zijn afgenomen worden de interviews uitgetypt. De onderzoekers hebben gekozen om de interviews op te splitsen, zodat per onderzoeker 7 á 8 interviews worden uitgetypt. Nadat alles uitgetypt is kijken de onderzoekers elkaars interview na. Er wordt gekeken of de interviews op de juiste manier zijn uitgetypt, zodat er op deze manier toevallige fouten kan worden voorkomen. Als alle interviews door beide onderzoekers zijn nagekeken wordt er gefilterd op overbodige tekst. Beide onderzoekers strepen de overbodige teksten weg wat geen bijdrage levert op de beantwoording van de hoofd/ deelvragen. In bijlage 4 zijn de labelschema's te raadplegen. Fragmenten zijn geordend en te koppelen aan de hoofd/deelvragen. Het ordenen, selecteren van fragmenten en labelen is door beide onderzoekers uitgevoerd. Wanneer er verbanden waren tussen de fragmenten, zijn deze bij elkaar onder één begrip geordend. Door middel van deze labelschema's is het mogelijk geweest voor de onderzoekers om hoofdstuk 4 resultaten uit te werken.

De resultaten zijn voortgevloeid uit de labelschema's. In de resultaten staat een overzicht van de antwoorden van de respondenten op de deelvragen. Aan de hand van de resultaten heeft het onderzoek een conclusie geschreven. De conclusie geeft antwoord op de hoofd- en deelvragen. Er staat omschreven wat het onderzoek kan concluderen aan de hand van de resultaten. Nadat de conclusie is geschreven heeft het onderzoek aanbevelingen opgesteld voor Radar ZIU Oost. De aanbevelingen zijn ervoor bedoeld om verder onderzoek te doen, of als ondersteunend materiaal om de expertise binnen de afdeling te verbeteren.

4.4.1. Procedure begripsbepaling

Begrippen en deelvragen: bij de start van het zoeken naar informatie over informatiele privacy, heeft het onderzoek gebruik gemaakt van verschillende informatiebronnen. Bronnen waarvan dit onderzoek gebruikt heeft gemaakt zijn verschillende soorten zoekmachines zoals: Google, databanken als Springerlink, Saxion bibliotheek, Scisearch, EBSCO-databanken, Wordchat etc. Buitenom de zoekmachines heeft dit onderzoek mede informatie verkregen via krantenartikelen en heeft men gebruik gemaakt van andermans expertise. De expertise kwam voort uit een lezing die gegeven is op het Saxion college in Deventer. Deze lezing 'niks te verbergen', gaf informatie weer over het waarborgen van privacygegevens zoals op internet en in het privé. In het onderzoek is er begonnen met zoeken naar de begrippen 'privacy', informatiele privacy, 'informatiemaatschappij', 'participatiesamenleving', zodat de onderzoekers inzicht krijgen in de huidige situatie. Vervolgens is dit onderzoek gericht gaan zoeken naar combinaties zoals 'privacy in de hulpverlening' etc.

Nadat er bij de onderzoekers genoeg bekendheid was gevonden rondom de huidige samenleving is er verder gezocht op de begrippen die in de deelvragen van dit onderzoek naar voren komen. Door in Google te zoeken naar, 'Wet Bescherming Persoonsgegevens', 'Wet op Geneeskundige Behandeloovereenkomst', 'Beroepscode', kregen de onderzoekers veel informatie rondom wet-regelgeving.

Het onderzoek kwam er vrijwel snel achter dat informatiele privacy een breed begrip is. Er zijn veel artikelen bekend over informatiele privacy maar niet perse gericht op de hulpverlening. Veel artikelen geven iets weer over informatiele privacy en bijvoorbeeld het internet. Het onderzoek heeft ervoor gekozen om zoveel mogelijk informatie te filteren, zodat deze informatie een toevoeging heeft op het verslag. Daarbij hebben de onderzoekers contact gehad met een leraar van Saxion. Deze leraar heeft de onderzoekers het advies gegeven om gebruik te maken van de website Saxion bibliotheek. Op deze site kan gericht gezocht worden op databanken van verschillende websites op het onderwerp informatiele privacy. Daarbij stond er op de website van de Saxion bibliotheek een lezing gepland waarin Dr. Jaap- Henk Hoepman een universitair hoofddocent computersecurity, privacy en identitymanagement aan de Radboud universiteit van Nijmegen verteld over de gevaren van privacy en het internet. In deze lezing werd men bewust gemaakt wat sommige websites met gegevens met burgers kunnen, zonder hiervoor toestemming te vragen. Niet alleen de risico's van het internet gebruik zijn besproken. Kevin Goes deed zijn verhaal over iemand die zijn identiteit had gestolen. Dit door simpelweg een kopie van zijn

identiteitskaart achter te laten in een hotel in het buitenland. Beide lezers willen de mensen informeren over de gevolgen van het niet op de juiste manier persoonsgegevens waarborgen. De lezing was een waardevolle aanvulling op het onderzoek.

4.5. Methode van analyseren van de gegevens

Voor het onderzoek is het belangrijk dat de gegevens op de juiste manier worden geanalyseerd. In het onderzoek gaat men steeds meer specifiekere betekenissen geven aan begrippen. De literatuur geeft in dit onderzoek een beeld weer over bepaalde begrippen. Het is de bedoeling dat het onderzoek aan de begrippen een specifieke betekenis geeft, zodat dit kan overgedragen worden aan de respondent. Het is namelijk van belang dat de begrippen overeenkomen met de beleavingswereld van de respondent. In het onderzoek is het belangrijk om te achterhalen wat de respondent onder het begrip verstaat, zodat dit kan worden vergeleken met de literatuur.

In het onderzoek is het belangrijk dat gegevens worden geanalyseerd. In het onderzoek gaat men steeds meer specifieke betekenissen geven aan begrippen. De literatuur geeft in dit onderzoek een beeld weer over bepaalde begrippen, maar een specifieke betekenis wordt er nog niet aan gegeven. Het onderzoek zal dus één definitie moeten hanteren van een begrip, zodat dit helder kan overgedragen worden naar de respondent. Op deze manier wil het onderzoek voorkomen dat er verschillende opvattingen/ betekenissen aan een bepaald onderwerp gegeven wordt.

Tijdens het transcriberen van de interviews zal er gekeken worden of de egodocumenten met elkaar overeenkomen, bijvoorbeeld door: betekenissen, gedachten en qua ideeën. Volgens Verschuren en Doorewaard (2007) wordt dit open coding genoemd. Open coding is een proces waarin gegevens met elkaar vergeleken worden. Door een vaststaand zoekschema te gebruiken wordt er gericht gezocht naar verschillende begrippen met betrekking tot het waarborgen van informationele privacy. Hierdoor wordt er een duidelijker beeld geschetst wat het waarborgen van informationele privacy inhoudt. Op deze manier is het makkelijker om factoren over informationele privacy in één egodocument terug te vinden.

4.6. Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid gaat om het vertrouwen van de inhoud van de gegevens. Bij kwalitatief onderzoek wordt er gesproken over de geloofwaardigheid van de resultaten. Volgens Baarda en De Goede (2006) worden de juiste resultaten gevonden van wat de werkelijkheid weergeeft. Het is belangrijk dat het onderzoek niet afhangt van toevallige fouten, denk hierbij aan sociaal wenselijke antwoorden. Deze toevallige fouten kunnen voorkomen worden door: de onderzoeker, de dataverzamelmethode en de onderzoekssituatie (Baarda & De Goede, 2006).

In het onderzoek is het belangrijk dat er geen toevallige fouten worden gemaakt. Om toevallige fouten te voorkomen wil het onderzoek ervoor zorgen dat de interviews worden opgenomen met een bandrecorder. De onderzoeker kan terug luisteren wat de respondent zegt, zodat de tekst letterlijk op papier kan worden gezet. Op deze manier willen de onderzoekers voorkomen dat er verkeerde antwoorden in de resultaten komen te staan. Daarbij zal er een proefinterview worden afgenomen. Er is gekozen voor een proefinterview, zodat de onderzoekers helder krijgen of de vraagstellingen duidelijk genoeg zijn.

Het onderzoek moet objectief worden beoordeeld. Een aandachtspunt voor de onderzoekers is dat er rekening gehouden wordt met het feit dat er geen sociaal wenselijke antwoorden worden gegeven door de respondenten. De onderzoekers willen de respondenten een inleiding geven waarin ze vertellen wat het doel is van het interview en wat er wordt verwacht van de respondent. Daarbij zal de opbouw van het interview benoemd worden. Er wordt aangegeven waarom het onderzoek wordt uitgevoerd en wat er met de resultaten gedaan wordt. De respondent krijgt hierin de keus om betrokken te blijven bij de ontwikkelingen van het onderzoek, of niet. In het onderzoek is het van belang dat de respondenten open durven te zijn in de communicatie. De respondenten moeten niet de indruk krijgen dat ze beperkt zijn in het geven van antwoorden. Er worden bij de interviews geen namen vermeld, zodat de medewerkers niet angstig hoeven te zijn voor de gevolgen van het geven van eerlijke antwoorden, bijvoorbeeld aanspraak op het functioneren. Echter moeten de onderzoekers rekening houden met de anonimiteit van het interview. De onderzoekers kunnen vermelden dat het interview anoniem is, maar is dit ook echt het geval? Wanneer de opdrachtgever de resultaten te zien krijgt, kan het zijn dat hij de antwoorden kan koppelen aan een medewerker. De onderzoekers moeten hierbij rekening houden met hoe zij de resultaten formuleren/

vastleggen. Nemen zij letterlijk zinnen over van medewerkers kan de opdrachtgever dit makkelijk koppelen aan een persoon. Hierdoor kan dit leiden tot negatieve gevolgen van de respondent. Daarbij zal de respondent op vrijwillige basis deelnemen aan het onderzoek. De respondenten kunnen voorafgaand mondeling akkoord geven of zij willen meewerken aan het onderzoek. De medewerkers van Radar ZIU Oost hebben zelf de keus om aan te geven of zij akkoord gaan met de gegevens die worden vastgelegd.

Het onderzoek garandeert de anonimiteit, d.m.v. dat de gegevens van de respondent: namen, telefoonnummers, evt. adressen na afloop van het onderzoekstermijn worden vernietigd. Op deze manier is de anonimiteit van de respondenten gewaarborgd. Het onderzoek zal zich houden aan de privacywet en de richtlijnen van het college Bescherming Persoonsgegevens. Dat betekent dat het onderzoek nooit gegevens zou mogen publiceren aan de opdrachtgever, of derden die herleidbaar mogen zijn tot individuele personen. De onderzoeksgegevens die verzameld worden voor het onderzoek, worden alleen in het onderzoek gebruikt.

Er wordt ook rekening gehouden met door wie het interview wordt afgenomen. Eén van de onderzoekers is werkzaam binnen Radar ZIU Oost in de afdeling life coaching, zij zal de interviews afnemen van de andere afdeling welzijn. Dit zorgt ervoor dat de kans op betrouwbare resultaten verhoogt wordt.

Voor het afnemen van het interview is ervoor gekozen om een geluidloze ruimte te reserveren om de respondent per individu te interviewen. Kiest de respondent ervoor om het op een andere locatie te doen, omdat dit praktisch is of omdat hij/ zij zich hier prettiger voelt dan is dit mogelijk. Het is wel belangrijk om op de locatie te kijken naar een geschikte plek om het interview af te nemen. Dit kan in een rustige ruimte zijn, zodat de respondent niet wordt afgeleid. Zoals eerder in dit hoofdstuk beschreven staat worden de interviews opgenomen, zodat toevallige fouten voorkomen kunnen worden. Volgens Baarda en De Goede (2006) kan een toevallige fout zijn het onduidelijk antwoord geven op een vraag. In dit onderzoek wil de onderzoeker dit voorkomen door goed door te vragen op de respondent. Vervolgens willen de onderzoekers de interviews gaan labelen en wordt het interview door beide onderzoekers beluisterd en gecontroleerd. Om verder aan de betrouwbaarheid van het onderzoek te werken wordt er gebruik gemaakt van peer examination. Tijdens de peer examination krijgen professionals inzicht in de resultaten en hebben zij de mogelijkheid mee te lezen met de resultaten om te kijken of ze kloppen. De onderzoekers beluisteren het onderzoek en typen dit vervolgens letterlijk uit. Er wordt vervolgens een mail gestuurd met het uitgetypte interview en hierop kunnen de medewerkers feedback geven. Dit kan via een afspraak of telefonisch. Indien de respondent het niet eens is met het beschreven antwoord, kan dit worden aangepast, dit verhoogt de betrouwbaarheid van de resultaten.

Tot slot zal er tijdens dit onderzoek gebruik worden gemaakt van een rapportage en verantwoording. Elke verandering in dit onderzoek zal worden verantwoord en worden vastgelegd in het onderzoeklogboek. Dit boek dient ervoor om keuzes te verantwoorden van het handelen. Bij herhaling van dit onderzoek kunnen deze fouten vermeden worden. De betrouwbaarheid van de resultaten worden hierdoor verhoogd (Verhoeven, 2011).

4.7. Interne en externe geldigheid

Het doel van het onderzoek is om te achterhalen hoe de medewerkers van Radar ZIU Oost omgaan met de informationele privacy van cliënten. De interne validiteit betreft de kwaliteit van het onderzoek meestal in brede zin van het woord. Het begrip kan zowel in beperkte zin als in uitgebreide zin worden gebruikt (Verhoeven, 2011). In beperkte zin verstaat men onder interne consistentie, of het begrippenkader op een logische manier samenhangend is gebruikt. In bredere zin stelt men bij interne consistentie zich de vraag of door middel van deze onderzoeksopzet de te trekken conclusies uit het onderzoek valide zijn.

In het interview is het belangrijk dat er duidelijke vragen geformuleerd worden. Wanneer de vragen onduidelijk zijn voor de respondenten, zal dit leiden tot negatieve effecten op de resultaten. Het onderzoek wil meer inzicht krijgen in de kennis van wat de life coaches en welzijnswerkers hebben omtrent het begrip informationele privacy. De kennis rondom de theorie wordt getoetst door middel van kennisvragen. Daarnaast wil het onderzoek de kennis testen op het gebied van praktijkdeelvragen.

4.8. Ethische overwegingen

In het onderzoek is er rekening gehouden met verschillende ethische overwegingen. De ethische overwegingen die in het onderzoek ten sprake zijn gekomen zijn als volgt. Ten eerste is Judith Poppe onderzoeker van dit onderzoek werkzaam binnen het team van Radar ZIU Oost locatie Enschede op de afdeling life coaching. Aangezien het belangrijk is dat professionals open durven te zijn, zal Judith geen interviews afnemen binnen haar eigen afdeling. De professionals moeten niet de indruk krijgen dat ze beperkt zijn in het geven van antwoorden. Ten tweede was aan het begin van ons onderzoek de teamcoördinator ook de opdrachtgever, hierdoor is ervoor gekozen om de interviews anoniem af te nemen. Er worden bij het interview geen namen vermeld, zodat de medewerkers niet angstig hoeven te zijn voor de gevolgen, bijvoorbeeld aanspraak op het functioneren. Echter moeten de onderzoekers rekening houden met de anonimiteit van het interview. De onderzoekers kunnen vermelden dat het interview anoniem is, maar is dit ook echt het geval? Door middel van de reorganisatie heeft dit onderzoek afscheid moeten doen van de opdrachtgever. Er is een vervanger in de plaats gekomen om dit onderzoek te kunnen afronden. De vervanger is geworden de teamcoach Dhr. Floris en mevr. Vuurboom. Mevr. Vuurboom is life coach binnen Radar en HBO gediplomeerd. Aangezien dhr. Floris sinds kort werkzaam is binnen Radar kan hij niet alleen als opdrachtgever het onderzoek laten afronden. Hij heeft hiervoor in overleg met de onderzoekers geregeld dat mevr. Vuurboom, hier voor ter ondersteuning van het onderzoek wordt ingezet. Het is belangrijk wanneer de teamcoach de resultaten krijgt, hij ze niet kan koppelen aan een medewerker. Het is belangrijk dat hij de medewerkers blanco leert kennen in zijn beginfase van zijn carrière.

Het onderzoek zal rekening moeten houden met hoe de resultaten geformuleerd worden. Nemen de onderzoekers letterlijk zinnen over van medewerkers, dan kan de opdrachtgever dit makkelijk koppelen aan een persoon. De teamcoördinator is namelijk ook de opdrachtgever. Doordat de teamcoördinator samenwerkt met de respondenten, kan hij antwoorden gaan koppelen aan personen. Er wordt met de teamcoördinator overlegd hoe hij op objectieve wijze aandeel kan hebben aan dit onderzoek. Vervolgens wordt er met de teamcoördinator overleg gevoerd over werkwijzen van de onderzoekers om negatieve gevolgen voor collega's te voorkomen. Dit is een ethische kwestie waar het onderzoek rekening mee moeten houden. Voordat de interviews worden afgenomen wordt er een gesprek gehouden met de teamcoördinator.

4.8.1. Interpretatie

In het onderzoek worden er verschillende interviewvragen gesteld. Daarbij zal er in een semi-gestructureerd interview veel doorgevraagd worden aan de respondent. Tijdens het onderzoek is het belangrijk dat de respondent de onderzoeksvragen op de juiste manier opvat. Omdat het onderzoek over informationele privacy gaat zullen er diverse situaties ten sprake komen die wellicht toevoeging hebben op het onderzoek. Het onderzoek wil naar voren halen bij de life coaches en welzijnswerkers hoe zij de informationele privacy van cliënten waarborgen. Het is voor het resultaat van het onderzoek van belang dat medewerkers geen maatschappelijk gewenste antwoorden gaan geven maar dat er diepgang wordt bereikt. Het onderzoek wil de visie en meningen van de medewerkers van Radar ZIU Oost horen, zodat de bouwstenen van de werkwijze van de medewerkers in kaart kan worden gebracht. Medewerkers die daarbij midden in een reorganisatie zitten zullen zich gevleid voelen om maatschappelijk gewenste antwoorden geven. Bijvoorbeeld in een onderzoek over hoe men omgaat met informationele privacy kunnen medewerkers benoemen hoe zij vinden dat een professional met informationele privacy hoort om te gaan. Hierin zal niet elke werknemer de vrijheid voelen om te vertellen hoe zij hier zelf mee zijn omgegaan en wat voor hen belangrijke factoren zijn rondom het waarborgen van informationele privacy. De ethische overweging hierbij is dat de respondenten de vraag van de interviewer verkeerd kan opvatten en hierdoor kan het nadelig effect hebben op het doel van het onderzoek. Voor de onderzoekers is het belangrijk om tijdens het stellen van openvragen dit soort ethische kwesties in het achterhoofd te houden. Echter wordt er van de schrijver verwacht rekening te houden met de interpretatie van de gegeven antwoorden. De resultaten zullen hierdoor door beide onderzoekers worden beluisterd, om vervolgens vast te leggen in het resultaat. Wanneer de respondent een onduidelijk antwoord geeft en de interviewer niet weet hoe zij dit moet vastleggen, zullen er verhelderende vragen moeten worden gesteld. Het is vrij materiaal wat gebruikt wordt door de instemming van het personeel. De schrijver mag nadien de toestemming is ondertekend kiezen hoe men het publiceert.

4.9. Samenvatting

Het onderzoektype van dit onderzoek is inventariserend. Daarbij gaat het om een kwalitatief onderzoek gebaseerd op de interpretatieve benadering. Het onderzoek richt zich op de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost. Er is gekozen voor een semigestructureerde vragenlijst, zodat de onderzoekers de mogelijkheid hebben om door te vragen en of vragen aan te passen. In totaal zijn er vijftien respondenten geïnterviewd werkzaam binnen Radar ZIU Oost. De data is opgenomen met een voicerecorder en vervolgens getranscribeerd en gelabeld, dit om de betrouwbaarheid te verhogen. De interviews zijn afgenomen op een plek die de respondent heeft uitgekozen, op deze manier wordt er gezorgd voor een veilige omgeving. De onderzoekers hebben tijdens dit onderzoek diverse tegenslagen ervaren zoals de reorganisatie, waarin de opdrachtgever afscheid heeft gedaan van de organisatie. Buitenom de beëindiging van de samenwerking met de opdrachtgever, zijn de assistent Life coach functies komen te vervallen. Door het vervallen van deze functie konden er minder respondenten worden geïnterviewd. Het onderzoek heeft de interne validiteit verhoogd, door professionals te selecteren op basis van hun werkervaring binnen Radar ZIU Oost. De interne validiteit van het onderzoek is verhoogd doordat de professionals zijn geselecteerd op basis van hun functie. Echter moesten de onderzoekers er rekening houden met ethische overwegingen denkend aan Judith Poppe, de onderzoeker van dit onderzoek die werkzaam binnen het team van Radar ZIU Oost locatie Enschede.

5. Resultaten

In hoofdstuk vijf worden de resultaten beschreven van de interviews. De resultaten zullen aan de hand van thema's worden weergegeven koppeland. De thema's kunt u koppelen aan de praktijkdeelvragen.

5.1. Kenmerken respondenten

De onderzoekers hebben de medewerkers van de afdeling life coaching en Welzijn geïnterviewd van Radar ZIU Oost. De respondenten zijn volwassen mannen en vrouwen tussen de 25 en 48 jaar. De respondenten zijn minimaal anderhalf jaar werkzaam binnen Radar Uitvoering Oost. De medewerkers die geïnterviewd zijn hebben allemaal een sociaal agogische opleiding afgerond. In totaal zijn er vijftien medewerkers geïnterviewd waarvan acht life coaches en zeven welzijnswerkers.

5.2. Informatieele privacy in de praktijk

In de volgende paragrafen worden de uitkomsten van de vijftien interviews met de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost weergegeven. De interviewvragen zijn opgedeeld in vijf soorten thema's gericht op de informatieele privacy. Het eerste thema dat behandeld wordt is informatieele privacy in de praktijk. Het tweede thema is wet en regelgeving en hierop sluit het derde thema aan het niet hanteren van wet- en regelgeving. In het vierde thema wordt informatieele privacy besproken tijdens interne en externe overlegmomenten. In het vijfde thema worden de resultaten beschreven hoe de medewerkers van Radar ZIU Oost omgaan met de informatieele privacy tijdens contact in het sociale netwerk van de cliënt. Tot slot wordt er in hoofdstuk vier het thema feedback besproken. De professionals weten veel te vertellen rondom feedback en dit onderwerp is als extra informatie toegevoegd in de resultaten.

5.3. Informatieele privacy in de praktijk

Binnen dit onderzoek is het begrip informatieele privacy de leidraad van dit onderzoek. Het is voor de onderzoekers belangrijk om erachter te komen of de respondenten weten wat de definitie is van informatieele privacy. Zes van de vijftien respondenten (vier life coaches en twee welzijnswerkers) weten wat informatieele privacy is. Een respondent benoemde het volgende: *"Iedereen heeft natuurlijk zijn privacy en dan heeft iedereen een zorgdossier en patiëntendossier en dat is dan voor iedereen inzichtelijk en dat zie ik als informatieele privacy."* Door vier andere respondenten (drie life coach en één welzijnswerkers) wordt er duidelijk aangegeven dat ze niet weten wat het begrip informatieele privacy betekent. Eén respondent zegt het volgende; *"Nee, ik weet niet wat informatieele privacy is."* Echter krijgen de onderzoekers ook antwoorden van de respondenten die helaas niet goed onderbouwen wat het begrip informatieele privacy daadwerkelijk inhoudt. Eén life coaches benoemde het volgende: *"Uhm informatie over de cliënten en over ons zelf."* De life coach was bij dit antwoord twijfelachtig en kwam onzeker over.

Vervolgens krijgen de respondenten een korte uitleg over de definitie informatieele privacy. De onderzoekers hebben vervolgens de vraag gesteld wat de Life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost vinden van informatieele privacy en waarom. Alle vijftien respondenten geven aan dat ze dit een belangrijk onderwerp vinden. Een voorbeelden van een gekregen antwoord van een respondent luidt als volgt: *"Belangrijk maar ook erg onderschat omdat er tegenwoordig steeds meer informatie overal terecht komt en ik denk dat er niet altijd bij stil wordt gestaan wat ermee kan gebeuren."* Bovendien geven alle respondenten aan dat Radar ZIU Oost meer aandacht moet besteden aan de informatieele privacy. Zo geeft een respondent het volgende aan: *"Misschien is het verstandig om hier meer aandacht aan te besteden door werknemers hier meer bewust van te maken, aangezien het wel een belangrijk punt is om rekening mee te houden."*

Het is opvallend dat wanneer de onderzoekers het begrip informatieele privacy hebben uitgelegd, alle vijftien respondenten weten te vertellen dat ze onbewust toch rekening houden met de informatieele privacy van de cliënt. De respondenten zegt het volgende: *"Ja, wanneer een cliënt bij mij in een hulpverleningstraject kom leg ik precies uit wat het toestemmingsformulier inhoudt, omdat ik het belangrijk vind dat de cliënt weet wat ik met dit formulier kan opvragen en welke gegevens ik kan uitwisselen."*

5.4. Kennis wet- en regelgeving

Om de informationele privacy te kunnen waarborgen is het belangrijk dat de medewerkers van Radar ZIU Oost kennis hebben van wet- en regelgeving. Deze wet- en regelgeving zijn opgedeeld in de Wet bescherming persoonsgegevens, de Wet op geneeskundige behandelovereenkomst en de Beroepscode van het maatschappelijk werk.

Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)

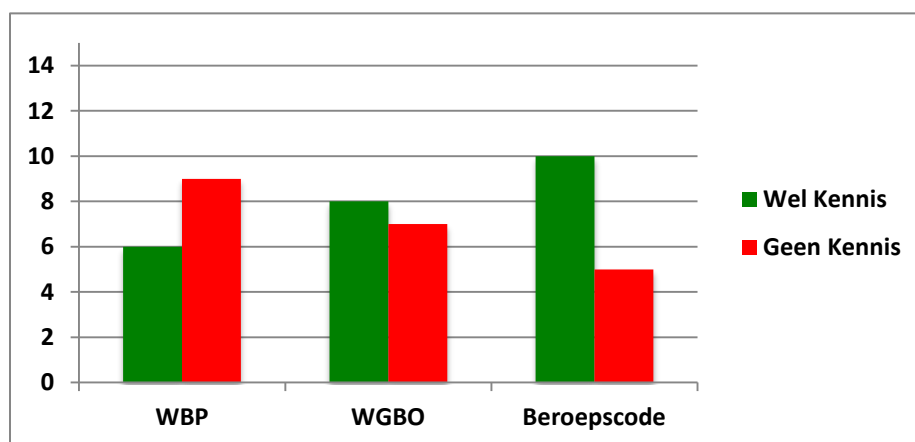
Van de vijftien respondenten hebben dertien respondenten gehoord van de Wet bescherming persoonsgegevens. Zo geeft een respondent aan: *“Ja, dit is de wet die er op toeziet dat persoonsgegevens veilig worden verwerkt”*. Echter blijkt dat wanneer de onderzoekers doorvragen of de respondent weet wat de wet inhoudt zes respondenten daadwerkelijk het antwoord weet. Eén van de antwoorden van een respondent is: *“ja ik denk dat daarin beschreven staat hoe je persoonsgegevens moet beschermen”*. Verschillende respondenten lieten ook met een kort antwoord weten dat ze niet weten wat de inhoud is van de Wet bescherming persoonsgegevens. Een voorbeeld antwoord is: *“nee, ik weet niet wat er in staat”*. Ook kregen de onderzoekers ook een uitgebreid antwoord zoals: *“Ik ging opzoeken dat wanneer iemand 18 jaar en ouder is, of de familie dan recht heeft op de gegevens en hoe dat dan zat qua wetgeving, maar de precieze inhoud weet ik niet.”*

Wet op Geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO)

De Wet op geneeskundige behandelovereenkomst is ook een belangrijk onderdeel van het onderzoek. Van de vijftien respondenten laten vijf life coaches en drie welzijnswerkers weten dat ze van de Wet op geneeskundige behandelovereenkomst gehoord hebben. Hierbij is het opvallend dat deze acht respondenten ook duidelijk de inhoud weten te vertellen van deze wet, dit in tegenstelling tot de Wet Bescherming persoonsgegevens. Een respondent benoemt het volgende: *“Wanneer een huisarts een beroepsgeheim heeft, in de medische sector en dat als een dokter gegevens wil delen dat een patiënt daar nadrukkelijk toestemming voor moet geven, denk hierbij aan een elektronische dossier en daar moet je dan als patiënt toestemming voor geven.”*

Beroepscode

Bij het onderdeel de Beroepscode van het maatschappelijk werk zijn er verschillende vragen gesteld aan de respondenten. Tien van de vijftien respondenten weet aan te geven wat de Beroepscode is. Hierop scoren zowel de life coaches en welzijnswerkers hetzelfde, ze geven beiden het correcte antwoord. Van de tien respondenten geven er twee life coaches een twijfelende antwoord: *“Nee, uhm ik weet niet wat het is, ik weet wel dat het bestaat en het zijn bepaalde regels waar wij ons aan moeten houden als maatschappelijk werkers.”* Deze twee respondenten geven eerst aan dat ze niet weten wat het is maar praten vervolgens verder en geven toch het juiste antwoord. Tijdens het interview hebben de overige respondenten het volgende antwoord gegeven: *“Het is een hele lijst met regels tips en adviezen hoe je je behoort te gedragen en hoe je om moet gaan met waarden en normen in de hulpverlening.”*

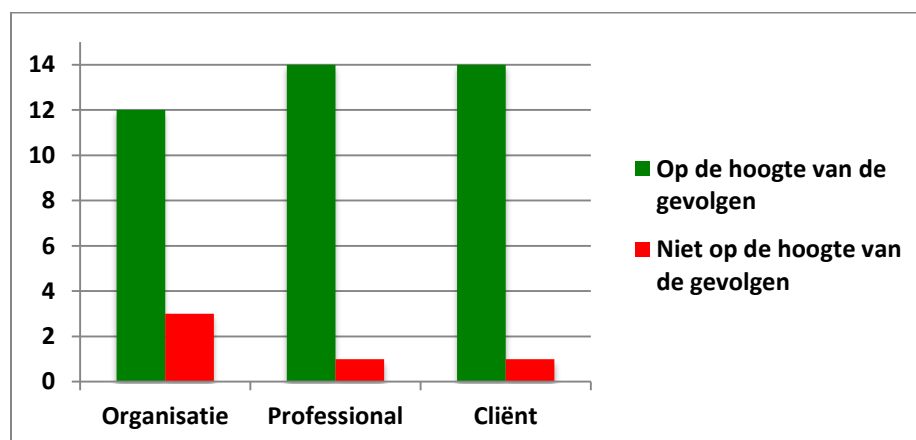


Tabel 1. Kennis over wet- en regelgeving

De life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU oost hebben verschillende antwoorden gegeven rondom het niet hanteren van wet- en regelgeving. Het niet hanteren van wet- en regelgeving is opgesplitst in drie lagen: organisatie, professional en de cliënt.

Wanneer een organisatie geen rekening houdt met de informatiele privacy kan dit vele nadelige gevolgen hebben. Van de 15 respondenten weten 12 respondenten meerdere nadelige gevolgen te benoemen. Een voorbeeld antwoord is: *“Ten eerste kan je een probleem krijgen met je imago”, voor de organisatie zal het imago kunnen worden aangetast. Organisaties zoals jeugdzorg staan soms ook negatief in de krant. Hierdoor kan er onderzoek worden gedaan naar een bepaalde zaak.*” Kenmerken is dat alle zeven medewerkers van de afdeling welzijn beter weten wat de gevolgen zijn voor organisatie dan de afdeling life coaching.

De respondenten spreken hier over de organisatie. Wanneer een professional niet nauwkeurig te werk gaat met de informatiele privacy kan dit ook gevolgen hebben voor de professional zelf en ook voor de cliënt. Veertien van de vijftien respondenten laten weten dat het gevolgen kan hebben op hun functioneren en zelfs hun baan kan kosten. Eén respondent zei het volgende: *“Heel zwart wit gedacht ik denk dat het mijn baan kan kosten.”* Daartegen is er ook een life coach die zich minder bewust was van de gevolgen voor zichzelf als professional, deze respondent gaf het volgende antwoord: *“Alleen dat ik op het matje moeten komen bij de teamleider.”* Overgegaan op de gevolgen voor de cliënt kunnen ook veertien van de vijftien respondenten gevolgen beargumenteren. Eén respondent zei het volgende: *“Voor de cliënt kan het een forse belemmering worden in zijn ontwikkeling.”* Wanneer een hulpverlener aan een werkgever verteld wat een cliënt zoal in zijn vrije tijd doet kan dit bijvoorbeeld leiden tot ontslag voor de cliënt, maar ook de hulpverlener relatie kan hierdoor worden verstoord, waardoor de cliënt uit beeld raakt.”



Tabel 2. Gevolgen niet hanteren wet- en regelgeving

5.6. informatie privacy overlegmomenten

Binnen Radar ZIU Oost vinden er verschillende overleggen plaats. Tijdens deze overleggen moet er ook rekening worden gehouden met de informatie privacy. De onderzoekers hebben deze overleggen opgedeeld in interne en externe overlegmomenten.

Interne overlegmomenten

Alle vijftien respondenten geven aan de veiligheid te voelen om eerlijk te kunnen spreken tijdens interne overlegmomenten. Zo geeft een respondent aan: *“Bij intern overleg moet je ervan uitgaan dat iedereen beroepsgeheim heeft en hier rekening mee houdt. Eigenlijk wanneer je wat inbrengt tijdens een intervisie hoort dit ook binnen de intervisie te blijven, deze informatie mag niet zomaar verspreid worden, daar zijn wel duidelijke afspraken over.”* Anderzijds geven de respondenten wel aan dat ze alleen informatie bespreken met collega's voor wie de informatie bruikbaar is. Een van de antwoorden van een respondent is: *“Ik deel meestal informatie over mijn cliënt met de betrokken life coaches en hiervan stel ik de cliënt ook op de hoogte.”* Drie respondenten geven aan dat zij geen namen noemen bij interne overlegmomenten (casussen). Deze drie respondenten kiezen er bewust voor geen naam te noemen, zodat de privacy beschermd blijft en collega's dit niet direct kunnen koppelen aan een cliënt. Eén respondent zei het volgende: *“Ik vertrouw mijn collega's maar wanneer ik geen naam hoeft te zeggen doe ik dit liever niet.”* Ook geven vijf respondenten aan sterk rekening te houden met het doel waarover zij praten tijdens interne overlegmomenten.

Externe overlegmomenten

Nochtans maken de respondenten een duidelijke differentie tussen interne en externe overlegmomenten. De vijftien respondenten geven allemaal aan rekening te houden met de informatie privacy tijdens externe overlegmomenten. De respondenten geven aan verschillen hierin te maken omdat ze niet weten wat de gevolgen kunnen zijn van het verspreiden van de cliënt informatie. De respondenten geven aan hierin verschillen te maken omdat het concurrenten kunnen zijn, de externe partij een ander doel kan hebben met deze informatie en de respondenten houden hier rekening mee omdat bepaalde informatie in vertrouwen is verteld door de cliënt. Een van de antwoorden van een respondent was het volgende: *“Tijdens externe overlegmomenten ben ik voorzichtig met het verschaffen van informatie. Ik weet niet welke partijen met welke doelen aan tafel zitten”*. Ook geven de professionals aan dat ze de voorkeur hebben om een cliënt te laten spreken wanneer dit mogelijk is. Eén voorbeeld van een antwoord is: *“Wanneer ik in gesprek ben en de cliënt is erbij aanwezig laat ik hem het liefst zelf spreken, wel bespreken we van te voren wat handig is om te melden en wat niet.”*

5.7. Netwerk van de cliënt

Een belangrijk thema in dit onderzoek is het netwerk van de cliënt. Veel familie en verwanten willen graag extra informatie ontvangen van de cliënt, maar waarborgen de medewerkers van Radar ZIU Oost nog wel de informatie privacy? In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken hoe de medewerkers omgaan met informatie privacy wanneer het netwerk meer informatie wil ontvangen.

Bijna elke cliënt heeft een sociaal netwerk en om de informatie privacy te waarborgen is het van groot belang dat de life coaches en welzijnswerkers hier rekening mee houden. Drie van de vijftien respondenten geven aan rekening te houden met de informatie privacy tijdens het voeren van gesprekken met het sociale netwerk. Echter geeft één van deze drie respondenten aan dat hij/zij de keuze baseert op het behalen van het doel. De respondent zei het volgende: *“Als je heel veel informatie hebt dat je voor het gesprek heel erg in gaat schatten wat is van belang om het doel te behalen.”* De andere twee respondenten geven aan dat ze het soms lastig vinden om rekening te houden met de informatie privacy, dit omdat netwerken elkaar kennen maar cliënten kennen elkaar ook onderling. De twee respondenten geven hierop het volgende antwoord: *“Dat is soms wel eens lastig, want cliënten kennen elkaar soms ook onderling, Soms vragen verwanten informatie en willen ze dit perse weten en dan vind ik dit soms best moeilijk.”* De andere twaalf respondenten geven aan veel waarde te hechten aan de informatie privacy van de cliënt.

De respondenten hebben hierop verschillende antwoorden gegeven zoals: *“Wanneer een cliënt aangeeft dat hij/zij iets niet besproken wil hebben met zijn ouders vind ik dat ik hier rekening mee moet houden. Hoe ik daar rekening mee hou is dat ik duidelijk afspreek met de cliënt wat ik wel en niet mag zeggen.”* Niettemin was dit ook nog een opmerkelijk antwoord van de respondent: *“Heb ik een zorgplan bespreking met een cliënt en die is volwassen, maar zijn familie wil graag aanwezig zijn bij het gesprek, dan komt er gevoelige informatie aan te pas en daarvoor vraag ik altijd toestemming aan de cliënt, die moet het dan aangeven.”*

Wanneer een cliënt een hulpverleningstraject aangaat, is de kans groot dat ze ook andere cliënten ontmoeten binnen Radar ZIU Oost. Wanneer een cliënt wacht op een gesprek met bijvoorbeeld een life coach, kan het zijn dat ze niet alleen moeten wachten en daardoor met elkaar in gesprek kunnen komen. Door deze kleine ontmoetingen kan er een vriendschap ontstaan. Door deze vriendschappen kan een hulpverlener soms een sterkere band krijgen met een cliënt, maar het kan soms ook lastig zijn om dan nog rekening te houden met de informationele privacy. Alle vijftien respondenten geven aan het belangrijk te vinden om altijd rekening te houden met de informationele privacy, helaas lukt het de professionals van Radar ZIU Oost niet altijd. Vier van de vijftien respondenten geven aan hier wel eens een fout in te hebben gemaakt. De respondenten zei het volgende: *“Ja al gebeurt het soms wel ongemerkt. Laatst was ik aan het praten met een cliënt en toen kwam er een andere cliënt binnen, ik had dit toen helaas te laat door.”* De elf andere respondenten geven aan secuur te werk te gaan en het ook niet acceptabel vinden dat er geen rekening wordt gehouden met de informationele privacy. Eén respondent zei het volgende: *“Als je met een cliënt over een andere cliënt zit te praten vind ik dat not done. Kan gewoon niet klaar!”*

5.8. Feedback

Feedback is een belangrijk onderwerp binnen dit onderzoek en dit is als extra thema toegevoegd aan de resultaten.

Alle vijftien respondenten geven aan dat ze intern en extern feedback durven te geven wanneer de informationele privacy niet wordt gewaarborgd. Eén respondent gaf het volgende antwoord: *“Dan spreek ik ze daarop aan. Wanneer er dingen besproken worden die hier niet thuis horen en ik heb daar iets mee van doen dan zeg ik er wat van bijvoorbeeld is dat wel handig dat je dit hier zegt, of moet je dat niet op een andere manier doen?”* Ook is er aan de respondenten gevraagd of zij feedback hebben ontvangen rondom het niet waarborgen van de informationele privacy. Zes respondenten geven aan dat ze wel feedback hebben ontvangen rondom het niet waarborgen van de informationele privacy en dat dit hen heeft geholpen zodat ze nu de informationele privacy beter kunnen waarborgen. Een voorbeeld van de gekregen antwoorden van de respondenten luidt als volgt: *“Ja zeker ben ik wel eens aangesproken dat iemand zei van hey luister die informatie die je gedeeld hebt was dit niet geheim?”*

Ook geven twee life coaches en drie welzijnswerkers aan dat ze niets weten over een privacyreglement. De respondent zei hierop het volgende: *“Ik heb destijds aan de vorige teamleider het privacyreglement gevraagd en het toegestuurd gekregen, alleen dit reglement was niet compleet en er stonden veel aantekeningen in.”* Alle vijftien respondenten geven aan dat Radar ZIU Oost zich kan ontwikkelen rondom informationele privacy. Eén respondent zei het volgende: *“Ik heb daar nog nooit wat over gehoord, ik denk dat Radar er zelf niet veel aan gedaan heeft, kijk we hebben wel systemen maar verder geen protocollen of reglementen.”*

6. Conclusie & aanbeveling

In hoofdstuk zes paragraaf één wordt er allereerst een conclusie op de deelvragen gegeven. In paragraaf twee gaat het over op een conclusie op de hoofdvraag. Nadat de conclusies zijn uitgewerkt gaat men in paragraaf drie over naar de aanbevelingen. Deze aanbevelingen worden gedaan aan Radar ZIU Oost op basis van de onderzoeksresultaten. In paragraaf vier worden de sterktes en zwaktes van het onderzoek in kaart gebracht. Tot slot kunt u in paragraaf vijf de discussie lezen. De onderzoekers schrijven hier hun denkwijze over het begrip informationele privacy. Deze discussie is tot stand gekomen door dit onderzoek.

6.1. Conclusies deelvragen

In hoeverre hebben de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost kennis over de Wet bescherming persoonsgegevens, Wet op geneeskundige behandelingsovereenkomst en de Beroepscode?

Om de eerste praktische deelvraag te kunnen beantwoorden hebben de onderzoekers ervoor gekozen om deze vraag onder te verdelen in drie delen, om op deze manier tot een conclusie te komen. Allereerst geeft het onderzoek antwoord op de vraag: *'In hoeverre hebben de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost kennis over de Wet bescherming persoonsgegevens?'* Ten tweede geeft het onderzoek antwoord op de vraag: *'In hoeverre hebben de life coaches en welzijnswerkers kennis over de Wet op Geneeskundige Behandelingsovereenkomst?'* Vervolgens wordt er antwoord gegeven op de vraag: *'In hoeverre hebben de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost kennis over De Beroepscode?'*

In hoeverre hebben de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost kennis over de Wet bescherming persoonsgegevens?

De kennis van zowel de life coaches als de welzijnswerkers van de Wet bescherming persoonsgegevens, Wet op geneeskundige behandelingsovereenkomst en de Beroepscode is over het algemeen goed. De life coaches en welzijnswerkers kunnen allemaal een richtlijn geven wanneer er gevraagd wordt naar de Wet bescherming persoonsgegevens. Het merendeel van de respondenten laat weten dat zij denken dat het te maken heeft met de bescherming van de burger gericht op privacy. Wanneer de respondenten doorvragen komen ze niet tot de diepgang gericht op de Wet bescherming persoonsgegevens. Slechts een enkel aantal respondenten weet te noemen dat er in de Wet bescherming persoonsgegevens regels staan beschreven over het verwerken van de persoonsgegevens, waarbij de nadruk ligt op het verwerken van geautomatiseerde persoonsgegevens (Wat regelt de Wet bescherming persoonsgegevens, z.d.). Het onderzoek kan hieruit concluderen dat de respondenten wel in grote lijn weten waarvoor de Wet bescherming persoonsgegevens dient, maar inhoudelijk is de kennis schaars.

In het praktijkgedeelte komt naar voren dat de life coaches en de welzijnswerkers dezelfde visie delen, wanneer het om de handelingsvrijheid van de cliënt gaat. Dit sluit ook aan op de theorie van de Wet bescherming persoonsgegevens. In de Wet bescherming persoonsgegevens staat beschreven dat ieder mens het recht heeft om zijn eigen regie te houden over zijn of haar leven. De respondenten geven in het interview aan dat zij hier bewust rekening mee houden. De respondenten vertellen dat zij correct rapporteren en dat zij nauwkeurig de cliëntgegevens vastleggen. Ook vinden zij het belangrijk dat het verschaffen van informatie richting netwerkpartners goed wordt uitgevoerd. Dit gebeurt door middel van het toestemmingsformulier. Op deze manier leveren de respondenten ook een bijdrage aan de Wet bescherming persoonsgegevens (Bescherming persoonsgegevens, z.d.).

Tevens hebben aantal respondenten benoemd dat zij met beveiligde zorgsystemen werken om bijdrage te leveren aan de bescherming van de privacy van de cliënt. Gekoppeld aan de theorie levert dit een bijdrage aan artikel zes van het wetboek gericht op de Wet bescherming persoonsgegevens. In artikel zes staat namelijk omschreven dat alle informatie rondom een cliënt op een zorgvuldige wijze moet worden verwerkt (Sauerwein & Linnemann, 2006).

In hoeverre hebben de life coaches en welzijnswerkers kennis over de Wet op geneeskundige behandelingsovereenkomst

De life coaches en welzijnswerkers hebben over het algemeen voldoende kennis over de Wet op Geneeskundige Behandelingsovereenkomst. Kenmerkend is dat de life coaches meer kennis hebben dan de welzijnswerkers over de Wet Geneeskundige op Behandelingsovereenkomst.

De theorie omschrijft dat de Wet op geneeskundige Behandelingsovereenkomst de juridische relatie regelt tussen de cliënt en de zorgaanbieder. Echter vertellen de life coaches dat wanneer zij denken aan de Wet op Geneeskundige Behandelingsovereenkomst, zij een koppeling maken met het contact aan een arts. Zij geven hierbij aan dat de arts een geheimhoudingsplicht heeft en dat het cliëntdossier geheim dient te blijven. De life coaches kennen dit van het zorgplan en de methodische cyclus. Zij weten te vertellen dat het verplicht is voor de zorgaanbieder om een dossier bij te houden, maar ook dat de cliënt recht heeft op inzage van het dossier. De life coaches en welzijnswerkers houden zich hierbij aan de WGBO (Wet op geneeskundige behandelovereenkomst, 2015).

Bij het beantwoorden van de vraag vanuit de welzijnswerkers kwam in de antwoorden naar voren dat zij de Wet op Geneeskundige Behandelingsovereenkomst kennen vanuit het beroepsgeheim. Zij geven tijdens het onderzoek meer antwoorden gericht op de zwijgplicht die zij hebben in hun beroep (Medisch beroepsgeheim, 2014).

In hoeverre hebben de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost kennis over de Beroepscode?

Meer dan de helft van de respondenten kan informatie verstrekken over de Beroepscode. Zij zijn in staat om goed te benoemen wat er in de Beroepscode staat beschreven. Uit de antwoorden komt naar voren dat er normen staan beschreven over het beroepsmatig handelen. De respondenten vertellen ook in de interviews dat het belangrijk is wanneer zij acties uitzetten, dat er toestemming van de cliënt wordt gegeven. De life coaches en welzijnswerkers zijn zich bewust van de informatiewisseling tussen verschillende partijen (Nederlandse vereniging van maatschappelijk werkers, 2015).

Conclusie

Het onderzoek kan concluderen dat de respondenten van Radar ZIU Oost over algemene kennis beschikken gericht op de wet- en regelgeving omtrent informatiele privacy. Het meest opvallend was de geringe kennis over de Wet bescherming persoonsgegevens die aan kop ligt met resultaten betreft de minste kennis over deze wet. Deze wordt gevolgd met de kennis over de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst. Opvallend aan het onderzoek is, dat de respondenten weinig informatie geven tijdens het beantwoorden van de kennisvragen, rondom deze wet- en regelgeving. Dit terwijl er in de praktijkvragen wel degelijk antwoorden/ praktijkvoorbeelden naar voren komen, die wat zeggen over de wet- en regelgeving gericht op informatiele privacy. Daarbij wordt er vaak een twijfelend antwoord gegeven tijdens het afnemen van de interviews. Zij geven vaak weer: "ik denk", waaruit blijkt dat zij niet zeker zijn van het antwoord wat ze geven. Doordat de respondenten op deze manier vragen beantwoorden kan het onderzoek vermelden dat het personeel van Radar ZIU Oost handelt vanuit gevoel.

In hoeverre zijn de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost op de hoogte van de gevolgen wanneer zij de Wet bescherming persoonsgegevens, Wet op Geneeskundige Behandelingsovereenkomst en de Beroepscode niet hanteren?

Deelvraag twee geeft voor het onderzoek opmerkelijke uitkomsten. Op deelvraag één kan de helft van de respondenten uitleggen wat de verschillende wetten inhouden gericht op informatiele privacy. Echter weten de respondenten wel te vertellen wat de gevolgen zijn van het niet hanteren van deze wet- en regelgeving. Deze gevolgen zijn op drie verschillende niveaus opgedeeld. Niveau één betreft wat de gevolgen zijn voor de organisatie, wanneer een life coach of welzijnswerkers zich niet houdt aan de Wet bescherming persoonsgegevens, Wet op Geneeskundige Behandelingsovereenkomst of de Beroepscode. Wanneer er vragen worden gesteld over de gevolgen voor de organisatie, wanneer de wet- en regelgeving niet wordt gehanteerd, geeft het grootste gedeelte van de respondenten een correct antwoord. De meeste respondenten geven het antwoord dat de organisatie last kan krijgen van naamschade. De respondenten geven ook aan dat de organisatie kan worden aangeklaagd, wanneer zij zich niet houden aan de wet en regelgeving. Dit wordt in het theoriegedeelte aangeduid met de uitleg over het CPB, die de wet en regelgeving bepaald waar een bedrijf zich aan moet houden.

De theorie beschrijft wanneer een bedrijf zoals bijvoorbeeld Radar zich niet aan de regels houdt, er een boete kan worden opgelegd voor het overtreden van de Wet bescherming persoonsgegevens. De boete van het overtreden van de Wet bescherming persoonsgegevens kan oplopen tot €820.000 (Tevette, 2016). Deze boete kan voor veel bedrijven in Nederland het beëindigen van de dienstverlening betekenen.

Wederom valt bij deelvraag twee van het onderzoek op dat medewerkers van Radar wel een idee hebben over wat de schade voor de organisatie kan zijn. Echter zijn de medewerkers zich er niet van bewust dat de organisatie een boete kan krijgen. De antwoorden die gegeven worden tijdens de interviewvragen bestaan veelal uit respondenten die hun vermoeden uitspreken over iets. Hieruit kan het onderzoek concluderen dat de medewerkers niet voor de volle 100% op de hoogte zijn van de gevolgen voor de organisatie. Respondenten kunnen wel aangeven dat zij een idee hebben over wat de schade voor de organisatie kan zijn, maar zij zijn niet in precieze lijnen op de hoogte van de ernst van de gevolgen.

Er zijn vervolgens vragen gesteld over wat de gevolgen kunnen zijn voor de professional van het niet hanteren van de Wet bescherming persoonsgegevens, Wet op Geneeskundige Behandelingsovereenkomst en de Beroepscode. Op deze vragen weten bijna alle respondenten van het onderzoek een antwoord te geven. De respondenten vertellen dat wanneer zij zich niet houden aan de wet- en regelgeving gericht op informationele privacy, dat dit ten sprake kan komen in het functioneringsgesprek. Daarbij kan het leiden tot ontslag. Dit ligt aan de ernst van het probleem. Dit komt deels overeen met de informatie vanuit de theorie. De theorie geeft namelijk aan dat het niet hanteren van de wet- en regelgeving verschillende gevolgen kan hebben voor de professional. Ten eerste kan het leiden tot baan verlies, wanneer een professional zich keer op keer niet aan de wet- en regelgeving houdt, dan vormt hij/ zij een risico voor de klant en het bedrijf. Het bedrijf kan er op dat moment voor kiezen om het samenwerkingsverband te beëindigen. Dit soort regels zijn te vinden in de dienstovereenkomst die tussen werkgever en werknemer is afgesloten. De theorie vertelt daarbij in hoofdstuk 3 paragraaf 4 dat de professional kan worden aangeklaagd. Wanneer een professional wordt aangeklaagd zal er een onderzoek gestart worden naar zijn werkwijze. Hieraan zijn diverse regels en zienswijzen van het handelen verbonden. De hulpverlener zal zijn handelen dan moeten verantwoorden voor een tuchtrechter, civiel of strafrechter (Zorgwelzijn, 2014). Dit soort onderzoeken kunnen eindigen met een boete voor de professional. Dit laatste weten maar een paar respondenten te benoemen. In deze antwoorden geven zij alleen informatie over een boete. Geen enkel respondent heeft aangegeven dat er een onderzoek gestart kan worden, wanneer iemand de wet- en regelgeving omtrent informationele privacy overtreed. Kenmerkend vindt het onderzoek dat de medewerkers van de afdeling welzijn beter op de hoogte zijn van de gevolgen, dan de medewerkers van de afdeling life coaching. Het onderzoek vermoed dat dit komt door de hogere aantal samenwerkingsverbanden/ netwerken wat de afdeling welzijn heeft in verhouding tot de afdeling life coaching. Tot slot vermeldt de theorie informatie over het beroepsregister van Registerplein, waarin professionals kunnen worden aangemeld die niet handelingsbekwaam zijn, of een gevaarte vormen voor de hulpverlening/ maatschappij (Procedure verenigingstuchtrecht, z.d.). Deze informatie is niet terugkomen in de antwoorden van de respondenten.

Tot slot zijn er vragen gesteld over wat de gevolgen voor de cliënt kan zijn voor het niet hanteren van de Wet bescherming persoonsgegevens, Wet op geneeskundige behandelingsovereenkomst en de Beroepscode. Dit is de best beantwoorde vraag. Eén respondent wist het antwoord niet te benoemen. De rest geeft aan dat de vertrouwensband met de cliënt wordt beschadigd. De gevolgen die benoemd worden door de respondenten komt overeen met het artikel van bureau jeugdzorg in hoofdstuk 3 paragraaf 4.

Conclusie

In algemene zin weten de life coaches en welzijnswerkers goed te benoemen wat de gevolgen zijn van het niet hanteren van de Wet bescherming persoonsgegevens, Wet op Geneeskundige Behandelingsovereenkomst en de Beroepscode. De life coaches en welzijnswerkers weten over het algemeen goed aan te geven wat de gevolgen voor zoal de organisatie, professional en de cliënt kunnen zijn. Inhoudelijk gericht op de theorie was er een geringe kennis gericht op de gevolgen voor de organisatie. Medewerkers van Radar ZIU Oost weten goed te benoemen dat er een naamschade kan ontstaan. Alleen vanuit de theorie wordt er meer informatie gegeven over wat gevolgen voor de organisatie kunnen zijn. Bijvoorbeeld een geldboete. Dit geldt evenzeer bij de vraag wat de gevolgen voor de professional kan zijn. Hierop wisten maar een beperkt aantal respondenten het antwoord te geven, dat dit kan leiden tot een boete. Bij het benoemen van de gevolgen voor de cliënt kwamen heldere antwoorden naar voren.

Het onderzoek kan hieruit concluderen dat de respondenten goed weten te handelen in het werkveld. Tijdens het afnemen van de interviews komt naar voren dat zij de vertrouwensband met de cliënt erg belangrijk vinden. Zij proberen zo correct mogelijk te handelen, zodat de vertrouwensband met de cliënt niet beschadigd wordt. Het onderzoek merkt dat de medewerkers van Radar ZIU Oost gericht zijn in het handelen op cliëntniveau. Dit terwijl de gevolgen van de organisatie veel meer impact kan hebben op de vooruitzichten van de hulpverlening.

Op welke manier gaan de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost om met de informationele privacy van cliënten tijdens interne overlegmomenten?

De life coaches en de welzijnswerkers gaan verschillend om met informationele privacy van cliënten tijdens interne overlegmomenten. Opmerkelijk binnen de afdeling van Radar ZIU Oost is dat iedereen zich vrij voelt om te praten en dat de professionals opmerken dat er een veilig gevoel heerst binnen de afdeling. Iedereen durft vrij te spreken en brengt casussen in. De professional geeft aan dat dit mede te maken heeft met het beroepsgeheim (Medisch beroepsgeheim, 2014). In de antwoorden van de respondenten komt naar voren dat zij vertrouwen hebben in hun collega's dat zij vertrouwelijke informatie niet met derden gaan delen. Op deze manier houden de life coaches en welzijnswerkers tijdens interne overlegmomenten rekening met de WGBO. In het interview wordt aangegeven dat er verschillen zijn betreft de manier waarop men casussen inbrengt. Een beperkt aantal respondenten geeft aan dat zij bij het inbrengen van de casussen geen namen van cliënten noemen. Dit zodat medewerkers de casus niet kunnen herleiden naar een cliënt. Een aantal respondenten geven mede aan sterk rekening te houden met het doel waarover ze praten tijdens interne overlegmomenten. Wat is het doel wat je wilt behalen met het intern overleg? En welke informatie moet ik dan geven? Wanneer vertel ik teveel en wanneer kan het vrijgeven van informatie leiden tot schade bij de cliënt? Bovendien waren er een aantal medewerkers die sterk rekening houden met de toestemming van de cliënt. Vindt de cliënt het akkoord dat ik zijn casus inbreng, of wil de cliënt dit niet? Door toestemming te vragen aan de cliënt houden de life coaches en welzijnswerkers rekening met de Wet bescherming persoonsgegevens tijdens interne overlegmomenten (Wat regelt de Wet bescherming persoonsgegevens, z.d.).

Tijdens het afnemen van de interviews komt naar voren dat de life coaches en de welzijnswerkers verschillende werkwijzen hanteren om bij te dragen aan de informationele privacy tijdens interne overlegmomenten. Dit heeft te maken met het doel van de hulpverlening. Bij de welzijnswerkers komt er in de antwoorden naar voren dat zij regelmatig met concurrenten aan tafel zitten, hierdoor voelen zij zichzelf niet altijd in de positie om vrij te spreken. Daarnaast zitten er in het welzijnswerk regelmatig partijen met verschillende doelen aan tafel. Hierin geven de welzijnswerkers aan dat men rekening moet houden met welke informatie je doelen kan beschadigen. Dit geldt evenzeer voor de life coaches tijdens MDO- overleggen.

Op welke manier gaan de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost om met informationele privacy van cliënten tijdens externe overlegmomenten?

Tijdens externe overlegmomenten gaan zowel de life coaches als de welzijnswerkers voorzichtig om met het verschaffen van informatie aan externe partijen en houden hierbij goed rekening met de informationele privacy van de cliënt. Er zijn twee verschillende overlegvormen waar men verschil in maakt met de informatieoverdracht. Ten eerste geven de professionals aan dat wanneer er een extern overleg plaatsvindt zij hiervoor de voorkeur hebben om dit altijd met de aanwezigheid van de cliënt doen. De professionals geven aan dat wanneer de cliënt aanwezig is dat zij altijd de voorkeur hebben om de cliënt te laten spreken.

De cliënt geeft zijn eigen informatie vrij, waardoor hij/ zij zelf beschikt over het vrijgeven van zijn eigen persoonsgegevens. Daarbij geven een aantal respondenten aan ten alle tijden te overleggen met de cliënt, wat er besproken mag worden en wat niet. Een beperkt aantal respondenten geeft aan hier niet altijd rekening mee te houden. Deze respondenten zijn sterker gericht op het doel van het MDO, waardoor ze soms zonder toestemming informatie over de cliënt moeten verstrekken. Op deze manier laten deze medewerkers zien bewust bezig te zijn in het paradox in het zwijgplicht (Baeten & Jansen 2007). De respondent geeft aan dat een cliënt soms dringend hulp nodig heeft en wanneer zij het zwijgplicht niet doorbreken dat deze hulp niet wordt toegekend. Men ziet bij het afnemen van het interview verschillen in het beantwoorden van de antwoorden tussen de life coaches en welzijnswerkers. De welzijnswerkers geven in hun antwoorden aan dat zij minder informatie vrijgeven, omdat er mogelijk andere partijen aan tafel zitten met andere doelen. De welzijnswerkers vertellen daarbij dat zij veel te maken hebben met concurrenten die soms op een vervelende manier cliënten proberen weg te sluiten. Deze antwoorden komen alleen bij de welzijnswerkers naar voren. Over het algemeen kan het onderzoek concluderen dat de zorg en welzijnswerkers anders omgaan met informationele privacy tijdens externe overlegmomenten. Dit omdat er andere doelen en andere partijen betrokken zijn bij de cliënten.

Op welke manier gaan de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost om met de informationele privacy van cliënten tijdens het onderhouden van contact in het sociale netwerk van de cliënt?

De life coaches en de welzijnswerkers van Radar ZIU Oost gaan bijna allemaal op dezelfde manier om met de informationele privacy van cliënten tijdens het onderhouden van contact in het sociale netwerk van de cliënt. Een groot aantal respondenten geeft aan veel waarde te hechten aan de informationele privacy van de cliënt. Zij laten de regie veelal bij de cliënt, waardoor de cliënt zelf bepaald wanneer er wel, of geen er informatie vrijgegeven wordt. De overige drie respondenten variëren sterk in hun redenering van het omgaan met de informationele privacy van de cliënt in het sociale netwerk. Een enkele respondent geeft aan dat het afhangt van het doel van het gesprek, waardoor men soms besluit geen rekening te houden met de informationele privacy van de cliënt in het onderhouden van het sociale netwerk. De overige respondenten geven aan dat zij het moeilijk vinden om rekening te houden met de informationele privacy van cliënten, tijdens het onderhouden van het contact in het sociale netwerk van de cliënt.

6.2. Conclusie hoofdvraag

In deze paragraaf wordt er antwoord gegeven op de hoofdvraag van het onderzoek; "Hoe gaan de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost om met informationele privacy van cliënten?" Uit het onderzoek is gebleken dat de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost over een matige theoretische kennis beschikken over de wet- en regelgeving van informationele privacy. Dit komt voornamelijk naar voren tijdens het stellen van de kennisvragen van het interview. Het is opmerkelijk dat de medewerkers geen definitie kunnen geven van de relevante begrippen, maar wel aan kunnen geven dat ze rekening houden met de informationele privacy in de praktijk. Het onderzoek kan hierdoor opmaken dat de medewerkers van Radar bezitten over voldoende algemene kennis. De respondenten kunnen goed hun handelen beargumenteren. In de antwoorden komt naar voren dat zij voldoende kennis hebben om geen overtredingen te maken op de werkvloer. De respondenten kunnen allemaal aangeven wat wenselijk is in het handelen en wanneer het handelen privacy schendend is.

Het onderzoek kan concluderen dat de medewerkers van Radar ZIU Oost beschikken over algemene kennis om op een correcte manier met informationele privacy om te gaan. Er kwam tijdens het onderzoek mede naar voren dat medewerkers van Radar handelen vanuit intuïtie. Het handelen van intuïtie kan leiden tot negatieve gevolgen. Voor de professionaliteit van de organisatie is het belangrijk dat iedereen goed op de hoogte is van de wet- en regelgeving omtrent informationele privacy en dat zij allemaal dezelfde werkwijze hanteren. Wanneer de medewerkers van Radar ZIU Oost meer weten over informationele privacy en wanneer er één werkwijze wordt gehanteerd, zal dit cliënten meer duidelijkheid opleveren. De medewerkers kunnen hun werkzaamheden nauwkeuriger uitvoeren. Wanneer er aan de medewerkers vragen worden gesteld over informationele privacy en zij zich meer bewust zijn van de wet- en regelgeving zal dit bijdragen aan kwaliteitszorg. Zij kunnen cliënten hierdoor meer duidelijkheid bieden over wat er met hun persoonlijke gegevens gebeurt.

Gericht op de theorie kan je de wet- en regelgeving zien als een belangrijke rode draad van het handelen. Maar deze rode draad mag niet altijd het leidende draad worden. Om de informationele privacy van cliënten te beschermen is het van belang dat de wet- en regelgeving niet al te benepen geïnterpreteerd wordt door de professionals. In het jaar 2016 omvat het begrip 'identiteit' ook onze vele digitale identiteiten. Persoonsgegevens zijn makkelijk te achterhalen, dit ook zonder toestemming van de cliënt. Het is belangrijk om hier op een correcte manier mee om te gaan. Door middel van het onderzoek zijn ook de valkuilen bij Radar ZIU Oost door de social media erkent. Medewerkers van Radar gaven in het onderzoek aan dat zij regelmatig zonder toestemming van de cliënt gegevens hebben verzameld. Dit kwam naar voren door middel van gespreksvoering over cliënten in het bijzijn van cliënten. Concluderend op de vraag hoe om te gaan met informationele privacy zou je eigenlijk zelf de mensen de regie moeten laten dragen over hun menselijke waardigheid over dat zelf iemand mag bepalen wie wat over hem weet. Als professional houdt dit in dat cliënten zelf mogen kiezen aan wie, wat en waar zij hun persoonlijke gegevens vrijgeven. Het is belangrijk dat de medewerkers van Radar ZIU Oost goed op de hoogte zijn wat zij met de informatie van de cliënt kunnen doen. Het is belangrijk om cliënten te informeren over wat er met hun informatie gebeurt en wat de gevolgen kunnen zijn van het vrijgeven van persoonlijke informatie op het internet/ het vrijgeven van dossiers.

6.3. Aanbevelingen

Binnen het werkveld maatschappelijk werk en dienstverlening ontvangen professionals veel informatie omwille privacygegevens. Echter blijkt uit dit onderzoek dat niet iedereen op de hoogte is hoe men de informationele privacy van cliënten moet waarborgen en welke wet- en regelgeving hierbij komt kijken. Medewerkers van Radar ZIU Oost weten niet welke weg zij moeten bewandelen voor het verkrijgen van deze informatie, daarbij geven de professionals aan baat te hebben bij vaste richtlijnen die vanuit de organisatie zouden moeten worden gehanteerd. Op basis van deze resultaten doen de onderzoekers de volgende aanbevelingen.

Aanbeveling 1: vervolgonderzoek overige Radar afdelingen

Radar ZIU Oost kan ervoor kiezen om hetzelfde onderzoek uit te voeren bij de overige afdelingen. Aangezien er nog een Radar ZIU Zuid en Noord is zal men op deze manier kunnen kijken of bij de overige professionals de theoretische kennis omwille van wet- en regelgeving omtrent privacy bekend is. Aangezien Radar ZIU Zuid en Noord al langer bestaan kan Radar kijken hoe men deze kennis daar ontwikkeld heeft, en welke handvaten ze daar de professionals meegeven in het omgaan met informationele privacy van de cliënt. De achtergrond van het probleem zal dan achterhaald moeten worden door bijvoorbeeld onderzoek te doen naar het opleidingsniveau van het personeel, daarbij zal gekeken moeten worden of de overige afdelingen over andere documenten beschikken die houvast bieden in het omgaan met informationele privacy.

Aanbeveling 2: vergroten van elkaars kennis/ gebruik maken van elkaars expertise

Het onderzoek geeft een duidelijk beeld weer over het verschil van kennis tussen de professionals. Een aantal professionals waren goed op de hoogte van hoe men dient om te gaan met informationele privacy van de cliënten, dit terwijl andermans kennis schaars was. Men zou dit op verschillende manieren kunnen overdragen aan elkaar. De manieren waaruit Radar ZIU Oost kan kiezen zijn de volgende: intervisie, focusgroep of door middel van een presentatie. Nog een manier is bijvoorbeeld een lezing geven over de juridische relatie hulpverlener cliënt. Uit de onderzoeksresultaten komt naar voren dat weinig werknemers van Radar ZIU Oost theoretische kennis hebben over de wet- en regelgeving omtrent informationele privacy. Radar kan op diverse manieren professionals inhuren voor het geven van een lezing om de juridische relatie tussen hulpverlener en cliënt te bekrachtigen. Tijdens deze lezingen worden de wet- en regelgevingen duidelijk in kaart gebracht. Medewerkers krijgen de mogelijkheid om gedurende de lezing vragen te stellen omwille van de wet- en regelgeving. Daarbij is er tijdens de lezing ruimte om praktijkvoorbeelden naar voren te brengen, zodat deze behandeld kunnen worden. Ethische dilemma's kunnen behandeld worden en ook het paradox in de zwijgplicht kan op deze manier goed beargumenteerd worden. Medewerkers van Radar kunnen hierdoor bewuster handelen binnen duidelijk gestelde kaders. Het doel van deze aanbeveling is dat er voorkomen wordt dat medewerkers op gevoel van intuïtie gaan handelen. Het handelen kan door middel van een lezing meer vanuit de wet- en regelgeving worden beargumenteerd.

Aanbeveling 3: beschikbaar stellen van database/ werkmap

Uit de resultaten van het onderzoek kwam naar voren dat er intern weinig documenten te vinden zijn als leidend materiaal voor het personeel, voor het omgaan met informatiele privacy. Het advies wat de onderzoekers willen geven is het beschikbaar stellen van een database, waarin men een werkmap kan aanmaken voor werknemers waarin documentatie staat op het gebied van wet- en regelgeving omtrent informatiele privacy. Aan deze werkmap kan bijvoorbeeld toegevoegd worden: een privacyreglement, een privacy protocol, de Beroepscode voor het Maatschappelijk werk, zodat de werknemers zich zelf kunnen inlezen. Het advies om deze database te implementeren komt voort uit de gedachte dat iedereen bij Radar ZIU Oost een inlogcode heeft voor Citrix en toegang heeft tot deze harde schijf. Zij kunnen altijd bij de database om gegevens na te kijken.

Een advies voor een belangrijk document wat momenteel ontbreekt bij Radar ZIU Oost is het aanschaffen/ontwikkelingen van een privacyreglement. Dit om te zorgen dat het handelen van de medewerkers consistent worden aan elkaar. Het kan daarbij de cliënten een vertrouwt gevoel geven, wanneer zij weten dat hun persoonsgegevens in goede handen zijn. Dit doordat een privacyreglement een duidelijke procedure kan omvatten betreft hoe er met persoonsgegevens wordt omgegaan. Buiten de cliënten om kan het netwerkpartners ook een gerust gevoel geven, wanneer zij weten dat Radar ZIU Oost een privacyreglement hanteert.

Zij kunnen vragen hoe Radar hiermee om gaat en of Radar een regelement heeft, waarin beschreven staat wat Radar ZIU Oost met cliënt/ persoonsgegevens mag doen. Met een privacyreglement kan Radar ZIU Oost de werknemers houvast bieden in het kiezen van de juiste handelingen.

6.4. Sterkte/ zwakte analyse

Het onderzoek naar hoe de life coaches en welzijnswerkers de informatiele privacy van cliënten kunnen waarborgen kent diverse sterktes en zwaktes. In de tabel hieronder kunt u overzichtelijk vinden welke sterktes er naar voren zijn gekomen en welke zwaktes.

Sterktes	Zwaktes
Aanwezigheid onderzoekers interviews	Interviewvragen / interviewvaardigheden onderzoekers
Locatie interviews	Tijdsduur
Triangulatie	Reorganisatie
Eén onderzoeker is werkzaam binnen Radar, kan hierdoor gemakkelijk aan interne informatie komen	Eén onderzoeker is werkzaam binnen Radar, dit kan de onderzoeksresultaten beïnvloeden bij het afnemen van de interviews
Flexibiliteit van onderzoekers	Wisseling van opdrachtgever

6.4.1. Sterktes

De eerste sterkte die de tabel weergeeft is dat beide onderzoekers tijdens de interviews aanwezig waren. De interviews werden door één onderzoeker afgenomen, zodat de andere onderzoeker ruimte had tot het observeren van hoe het onderzoek verliep. De tweede onderzoeker kon de structuur in de gaten houden en de tijdsduur bewaken. Degene die het interview afnam kon zich op deze manier concentreren op het stellen van de vragen.

De tweede sterkte die de tabel weergeeft is de locatie van de interviews. De interviews vonden plaats op een voor de respondenten een vertrouwde plek. De respondent had zelf de vrije keuze voor een geschikte plek. De meeste respondenten kozen er normaliter voor om het interview op het kantoor van de vestiging Enschede te houden. Sommige respondenten kozen ervoor om het op een woonlocatie van Radar ZIU Oost in Enschede te doen met een kantoorruimte. Beide ruimtes waren afgesloten tijdens de interviews en waren gelegen in een rustige omgeving, waardoor er geen ruis was tijdens het interview. De onderzoeker kon hierdoor in alle rust de interviews afnemen, zonder gestoord te worden.

De derde sterkte die de tabel weergeeft is de triangulatie. Voor het onderzoek is data over hetzelfde onderwerp over verschillende invalshoeken verzameld, er is sprake van bronnentriangulatie. Zo zijn life coaches gevraagd naar hoe zij omgaan met informatiele privacy maar ook de welzijnswerkers. Daarnaast is er niet alleen via de life

coaches en welzijnswerkers informatie verzameld, maar ook via het internet en lezing in Deventer waarbij de onderzoekers aanwezig waren, wat kan bijdragen aan de geldigheid van het onderzoek.

De vierde sterke die de tabel weergeeft is dat er één onderzoeker werkzaam is binnen de afdeling van Radar ZIU Oost. De sterkte hierin is dat de onderzoeker makkelijk toegang heeft tot het verkrijgen/ verzamelen van informatie. Aangezien zij nu anderhalf jaar bekend is binnen Radar ZIU Oost weet zij intern de wegen te bewandelen voor het verkrijgen van informatie zoals software programma's of het privacyreglement.

6.4.2. Zwaktes

De eerste zwakte die de tabel weergeeft betreft de interviewvragen en de interviewvaardigheden van de onderzoekers. De interviewvragen waren helder en duidelijk geformuleerd. Toch kwamen de onderzoekers door middel van ontbrekende interviewvaardigheden erachter dat er te weinig doorgevraagd werd op de inhoud van de kennis/ theorie. Indien de interviewers gewend waren om interviews af te nemen had dit geleid tot betere resultaten. Iedereen kon wel wat opnoemen over een bepaald onderwerp; maar is dit ook voldoende om te zeggen dat iemand er werkelijk kennis over heeft, welke doorvragen hadden de onderzoekers moeten stellen om voldoende antwoord te krijgen op de theorie?

De tweede zwakte van het onderzoek was de breedte van de onderzoeksvraag. De onderzoeksvraag was: 'hoe waarborgen medewerkers van de afdeling Radar ZIU Oost de informationele privacy van cliënten?'. De informationele privacy van cliënten is op zoveel verschillende manieren te waarborgen. Dit kan door middel van beschermde software, door middel wet- en regelgeving etc. Het theoretisch kader bleek in omvang erg groot. Dit kostte de onderzoekers veel tijd om hoofd en bijzaken van elkaar te onderscheiden. Wat willen de onderzoekers weten, wat is hierbij relevant om te onderzoeken? Het overzicht dreigde regelmatig weg te raken bij de onderzoekers.

De derde zwakte die van invloed is geweest op het onderzoek, is de reorganisatie die momenteel plaatsvindt bij Radar ZIU Oost. Door de reorganisatie vinden er intern veel veranderingen plaats. Door wijzigingen in het personeelsbestand, was er een afname in de populatie. Het onderzoek is hierdoor minder valide geworden, omdat wij minder mensen hebben kunnen interviewen. Bij de start van het onderzoek was de populatie van de locatie Enschede voldoende om het onderzoek alleen te richten op deze vestiging. Door deze omstandigheden hebben de onderzoekers besloten om het onderzoek te verbreden naar de regio Oost.

De vierde zwakte van dit onderzoek is dat één onderzoeker werkzaam is binnen Radar ZIU Oost. Het kan zijn dat hierdoor de respondenten zich minder prettig voelen en sociaal gewenste antwoorden geven bij de afname van het interview. Daarbij zien sommige werknemers de collega's als een concurrent in een reorganisatie. Dit kan leiden tot beperkte afgaven van de antwoorden.

De vijfde zwakte van dit onderzoek is dat de opdrachtgever afscheid heeft genomen van de organisatie. De opdrachtgever heeft -in eerste instantie samen met de onderzoekers het vraagstuk ontwikkeld om het onderzoek van start te laten gaan. Aangezien hij halverwege het samenwerkingsverband heeft verbroken met de onderzoekers, moest er overlegd worden met de interim manager of zij dit vraagstuk van groot belang vindt om het verder te onderzoeken. De interim manager heeft ervoor gekozen om het onderzoek af te ronden onder een andere opdrachtgever. Zij heeft het onderzoek vervolgens laten leiden door mevr. E. Vuurboom in combinatie met de Teamcoach F. Floris. F. Floris kon het onderzoek nog niet alleen leiden, omdat hij niet voldoende weet over de organisatie i.v.m. zijn korte werkervaring binnen Radar.

6.5. De discussie

Het doel van dit onderzoek was om inzicht te verkrijgen in hoe de life coaches en welzijnswerkers van Radar ZIU Oost omgaan met de informatiele privacy van de cliënt. Daarnaast is er ook aandacht besteed aan de wet- en regelgeving rondom informatiele privacy en hoe de regelgeving er bij Radar ZIU Oost uitziet omtrent informatiele privacy. Er is rekening gehouden met de eigenschappen van Radar ZIU Oost, de verschillende afdelingen zorg/ welzijn, de reorganisatie waar Radar ZIU Oost momenteel mee te maken heeft, en wat voor invloed dit heeft op de manier waarop de respondenten de thema's hebben beantwoord. Tijdens de discussie gaan de onderzoekers dieper in op de conclusie. Hieronder is een interpretatie te lezen over het onderwerp waarborgen informatiele privacy.

Van een zorgovereenkomst een contract waarin iemand toestemming geeft tot het leveren van zorg, tot een maatschappelijk werker wat dagelijks op huisbezoek komt bij cliënten. De privacy van cliënten staat onder druk. De zorgen hierover worden niet breed gedeeld. Er wordt regelmatig onder hulpverleners gezegd: "wanneer mensen niks fout doen, hebben zij toch ook niks te verbergen?" Wij vonden dit voldoende aanleiding om hierop tegenargumenten in te brengen.

Privacy wordt in 2016 bijna gezien als een juridisch begrip. Men hoort regelmatig het begrip inbreuk op recht op privacy. Privacy wordt ook regelmatig gezien als een cultureel fenomeen. Sommige mensen vinden het normaal om te vertellen wat hun inkomen is. Wij kijken tegen privacy aan als een menselijke eigenschap. Informatiele privacy betreft het recht wat mensen zelf beschikken over vrijgeven van persoonlijke gegevens. Daarin is de meest elementaire verschijningsvorm van privacy de private ruimte in ieder mens. De private ruimte in ieder mens is ook wel gekenmerkt als de eigen ik van iemand. Het innerlijk en de gedachtewereld waarin een persoon zich bevindt. In de meeste gevallen kiezen cliënten van Radar er bewust voor om deze vorm van privacy open te stellen door bijvoorbeeld de communicatie die plaatsvindt tussen hulpverlener en cliënt. Maar het innerlijk is normaal gesproken het meest private. Het meeste wat we namelijk denken, voelen en ervaren is het grootste deel van het leven privé. Wij als maatschappelijk werker vinden tijdens het onderzoek dat het heel belangrijk is om rekening te houden met de informatiele privacy van de cliënt. Als een cliënt alles moet vrijgeven wat zij denkt, voelt en ervaart, dan zou het onmogelijk kunnen zijn om jezelf te zijn. Sociale relaties zijn niet mogelijk zonder iets te verbergen. Privacy heeft namelijk een sociale component. Het 'ik' waar in gewezen wordt, ook tijdens het onderzoek, heeft namelijk niet altijd de betrekking op de respondent. Het is afhankelijk van de verschillende momenten, het bijzijn van de interviewers en het doel van het onderzoek.

Cliënten van Radar ZIU Oost hebben veel contact met verschillende instanties. Het is ontzettend moeilijk om hun eigen ik te laten zien. Sommige cliënten geven al zoveel maatschappelijk gewenste antwoorden, omdat zij nooit een eigen ik hebben kunnen zijn door het continue weergeven van hun gedachten, gevoelens en belevingen. Hoe creëer je de veiligheid bij cliënten? Zo dat zij zichzelf kunnen zijn. Dit kan mede door het waarborgen van informatiele privacy maar ook mede door hoe je met de privacy omgaat als hulpverlener.

Er wordt van ons als hulpverleners verwacht dat wij ons verschillend voor kunnen doen in verschillende situaties. Zouden wij hier niet toe in staat zijn, dan zou het sociale verkeer onmogelijk worden. Met vrienden gaan wij bijvoorbeeld anders om, dan met cliënten. Je wordt anders verwezenlijkt dan wie je bent. Welke mensen zeggen dat ze niks te verbergen hebben gaat voorbij aan deze sociale realiteit. Gedurende het onderzoek werden wij ons steeds meer bewust van het omgaan met informatiele privacy. Gericht op de privacy die je zelf waarborgt. Waarom kleden we ons aan als we naar ons werk gaan? Waarom doen we de deur dicht wanneer wij op het toilet zitten? Waarom lopen wij bij cliënten weg wanneer wij een telefoongesprek over een cliënt voeren? Er wordt een hoop verborgen maar waarom?

Gedurende dit onderzoek kwamen we erachter dat de wet- en regelgeving een belangrijke rode draad is in het waarborgen van privacy. Buitenom de methodische cyclus en het HKZ keurmerk dat Radar wil behalen zijn er verschillende wet- en regelgevingen omtrent privacy. Maar wanneer doet iemand wat illegaals? Wanneer overtreedt hij/ zij de wet, en waaraan is dit verbonden? Vreemdgaan in Nederland is bijvoorbeeld in de ogen van je geliefde misschien wel het meest foute dat je kunt doen. In de ogen van een wetgever is het niks om je druk over te maken, behalve in Saoedi-Arabië daar kun je de doodstraf ervoor krijgen. Hoe ga je hier als maatschappelijk werker mee om? Hoe interpreteer je informatiele privacy van de cliënt, hoe ga je met

cultuurverschillen om? Welke gegevens leg je zonder toestemming van de cliënt vast? Hoe volg jij de rode draad als hulpverlener, zonder je er teveel aan vast te houden?

Wij vinden het belangrijk dat iedere hulpverlener zo correct mogelijk omgaat met het waarborgen van informationele privacy. Als maatschappelijk werker werk je met veel partijen samen. Het was leerzaam voor ons om te zien hoe medewerkers van Radar de informationele privacy van cliënten waarborgen tijdens het vrijgeven van informatie in multidisciplinaire overleggen. Er wordt veel waarde gehecht aan de informatie die vrijgegeven wordt en welke doelen netwerkpartners aan deze informatie kunnen koppelen. Als maatschappelijk werker wil je nooit cliënten beschadigen met het geven van informatie aan verkeerde partijen met verkeerde doeleinden.

Tijdens het onderzoek zijn wij ons ook bewust geworden dat bij het gebruik van gegevens altijd het gevaar van glijdende schaal op de loer ligt: als bepaalde gegevens toch al voor functie A zijn verzameld, waarom zouden deze dan niet ook voor functie B kunnen worden gebruikt, en C en D? Een klassiek voorbeeld van de hulpverlening is bijvoorbeeld het zorgplan. Cliënten van Radar kennen vaak al een hoop hulpverlenende instanties. Wanneer zij bij Radar in beeld komen kan Radar deze cliënten om toestemming vragen voor het opvragen van hun zorgdossiers. Er kan veel informatie worden overgenomen, maar klopt deze informatie wel? Diagnoses kunnen verkeerd overgenomen worden, of niet meer recent zijn. Wanneer een cliënt in het systeem zit kan dit leiden tot veel negatieve gevolgen.

Tot slot is het belangrijk om informatie goed te verzamelen. Men verbindt aan verzamelde informatie een conclusie. Wanneer er niet voldoende informatie is verzameld, door middel van bijvoorbeeld te weinig doorvragen zal men een verkeerde conclusie kunnen verbinden aan de verzamelde informatie. Vanuit de conclusie gaat men soms over op handelen. Het is belangrijk om je hier goed van bewust te zijn als maatschappelijk werker. Wanneer een maatschappelijk werker informatie niet goed verzamelt, of teveel uitgaat van interpretaties kan dit leiden tot een vertekend beeld van de situatie, waardoor men niet de juiste benadering zoekt in situaties.

Literatuurlijst

ANP, (2015, 15 juli.). Privacy jeugd in geding. *De Telegraaf*. [elektronische versie, 1 pagina]. Verkregen op 1 oktober, 2015, via: http://www.telegraaf.nl/binnenland/24272226/___Privacy_jeugd_in_geding___html

Baarda, D.B., & De Goede, M.P.M. (2006). *Basisboek Methoden en Technieken: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek* [4^e herziene druk]. Groningen: Wolters-Noordhoff.

Baeten, P. & Jansen, L. (2007). *Samenwerking en beroepsgeheim: Juridische mogelijkheden voor het uitwisselen van gegevens bij de aanpak van huiselijk geweld*. Amsterdam: NIZW

Bescherming persoonsgegevens (z.d.). [elektronische versie]. Verkregen op: 18 september, 2015, van: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/persoonsgegevens/inhoud/bescherming-persoonsgegevens>

Bouman-Eijs, A., Broek, T. van den., Huijboom. N., Ooms, M. Nieuwenhuis, O., Roosendaal, A. (2015). *Privacy beleving op het internet in Nederland*. [elektronische versie]. Verkregen op 18 september, 2015, van: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2015/02/01/privacybeleving-op-het-internet-in-nederland>

Checkmarkt, 2010. Wat is de meest geschikte steekproefmethode voor uw enquête: online versie verkregen van: <https://nl.checkmarket.com/2010/04/wat-is-de-meest-geschikte-steekproefmethode-voor-uw-enquete/>

Citrix.nl Privacybeleid. (2015) [online]. Beschikbaar via: <https://www.citrix.nl/about/legal/privacy.html#mobile-offerings> [2015, 6 juli]

Eftting, M. & Stoffelen. A. (2015, 23 september). Gemeenten schenden privacy kinderen met psychische problemen. *Volkskrant - woensdags bijvoegsel*. [elektronische versie, 1 pagina]. Verkregen op 3 oktober 2015, via: <http://www.volkskrant.nl/binnenland/-gemeenten-schenden-privacy-kinderen-met-psychische-problemen~a4147729/>

Engelfriet, A. (2012). *De wet computercriminaliteit: Computervrederebreuk*. [online]. Beschikbaar via: <http://www.iusmentis.com/beveiliging/hacken/computercriminaliteit/computervrederebreuk/>

Eu- nu, (z.d.) *Wonen in de Europese Unie*. [elektronische versie]. Verkregen op 1 oktober , 2015, van: http://www.europa-nu.nl/id/vha4p0rx1qv1/wonen_in_de_europese_unie

Gezondheidsraad, Broodnodig, ontwikkeling van kennis voor de openbare geestelijke gezondheidszorg. Den Haag, 24 februari 2011, ISBN 978-90-5549-835-2

Goedvertegenwoordigd, (2015.). *Wils(on)bekwaam*. [elektronische versie]. Verkregen op: 18 oktober, 2015, van: <http://www.goedvertegenwoordigd.nl/faq/wanneer-ben-je-wilsonbekwaam/>

Hartholt, S. (2016, 25 april). 'Privacy jongeren jeugdhulp slecht beschermd'. *Binnenlands bestuur*. Geraadpleegd van: <http://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/privacy-jongeren-jeugdhulp-slecht-beschermd.9532480.lynkx>

Informatiemaatschappij (z.d.). [Elektronische versie]. Verkregen op: 21 oktober, 2015, van: <http://www.woorden.org/woord/informatiemaatschappij>

Interviews (2008). [online versie]. Verkregen op 21 oktober, 2015, van: <http://www.easability.nl/interviews.html>

Jansen, M. (2012). Bescherming van persoonsgegevens. [elektronische versie]. *Tijdschrift Elsa Leiden Magazine*, 1, 2012. [Verkregen op: 24- september, 2015, via <http://dirkzwagerieit.nl/2012/04/30/privacy-op-internet-een-utopie/>

Kohnstamm, J. (2009). *Beleidsregels CBP handhaving protocolplicht wet politiegegevens*. [elektronische versie]. Verkregen op 1 oktober, 2015, via de internetwebsite:

Kohnstamm, J. (2009). College beschermingpersoonsgegevens: beleidsregels CBP handhaving protocolplicht wet politiegegevens. [elektronische versie]. Verkregen op: 16 december, 2015, via: https://cbpweb.nl/sites/default/files/downloads/beleidsregels/beleidsregels_cbp_handhaving_protocolplicht_wet_politiegegevens.pdf

Koops, B.J. & Vedder, A. (2001). *Opsporing versus privacy: de beleving van burgers*. [elektronische versie]. Verkregen op: 15 september, 2015. Via de internetwebsite: http://www.ejure.nl/mode=download/dossier_id=237/id=81/downloads/Deel_45_Koops11.pdf p. 18-19.

Kwaliteitswet zorginstellingen (2015). [online]. Beschikbaar via: <http://www.bts.nl/infobulletin/wetten/wet-kwaliteitswet.html> [2015, 23 januari]

Lieshout, L. van. (2015, 23 september). Gemeenten mailen onveilig over kinderen. *NRC handelsblad*. [elektronische versie, 1 pagina]. Verkregen op 3 oktober 2015, via: <http://www.nrc.nl/nieuws/2015/09/23/patientinformatie-jeugdzorg-onbeveiligd-naar-gemeenten/>

Medisch beroepsgeheim (2014). [online]. Beschikbaar via: <https://www.dwangindezorg.nl/rechten/patientenrecht/beroepsgeheim/geheimhoudingsplicht-van-de-zorgverlener> [2014, 21 januari]

Michgelbrink, F. (2000). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn*. Amsterdam: SWP.

Nederlands Jeugd Instituut (z.d.). *Aanleiding transitie*. [elektronische versie]. Verkregen op 26 augustus, 2015, van: <http://www.nji.nl/eCache/DEF/1/29/693.html>

NVMW, (2015). *Beroepscode voor het maatschappelijk werk*. [elektronische versie]. Verkregen op: 9 september, 2015, van: <http://www.nvmw.nl/professionals/beroepscode-mw-inzien.html>

Oosterveer, D. (2015, 2 februari). Social media in Nederland 2015. www.marketingfacts.nl. jongeren en Facebook [Elektronische versie]. Verkregen op: 21 oktober, 2015, via: <http://www.marketingfacts.nl/berichten/social-media-in-nederland-2015-jongeren-haken-af-op-facebook>

PCMweb, (2014). *Partnerbijdrage: USB-Security: wat iedereen moeten weten over encryptie*. [online]. Beschikbaar via: <http://www.pcmweb.nl/nieuws/usb-security-wat-iedereen-moeten-weten-over-encryptie.html>

Privacy barometer (2014, maart 12). *Geachte mevrouw*. [elektronische versie]. Verkregen op 21 oktober, 2015, van: https://www.privacybarometer.nl/brieven/12151/Aanbevelingen_bij_het_breed_uitwisselen_van_gegevens

Privacy en rechten van cliënten (z.d.) [elektronische versie]. Verkregen op 14 oktober, 2015, van: http://www.vggm.nl/ggd/openbare_geestelijke_gezondheidszorg/privacy_en_rechten_van_clienten

Privacy reglement gemeente Brunssum (2009). [online]. Beschikbaar via: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:001NA_uds6YJ:https://www.brunssum.nl/dsresource%3Ftype%3Dpdf%26objectid%3Ddefault:61103%26versionid%3D%26subobjectname%3D+&cd=1&hl=nl&ct=clnk&gl=nl [2009, 8 september]

Procedure verenigingstuchtrecht (z.d.). [Elektronische versie]. Verkregen op 20 december, 2015, van: <http://www.nvmw.nl/clienten/procedure-verenigingstuchtrecht.html>

Riper, H., Smit, F., van der Zanden, R., Conijn, B., Kramer, J., & Mutsaers, K. (2007). E-mental health. High Tech, High Touch, High Trust. Programmeringsstudie E-Mental Health in opdracht van het ministerie van VWS. Utrecht: Trimbos-instituut.

Sauerwein L.B. & Linnemann. J.J. (2006) *Handleiding voor verwerkers van persoonsgegevens*. [Elektronische versie]. Verkregen op 1 oktober, 2015, van: <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/persoonsgegevens/documenten-en-publicaties/brochures/2006/07/13/handleiding-wet-bescherming-persoonsgegevens.html>

Schalken, F. (2010) *Handboek online hulpverlening*, Houten: Bohn Stafleu Van Loghum

Schermer, W. (2008). *Ambient intelligence, persoonsgegevens en consumentenbond bescherming*. Rijswijk: Efficiënte Offsetdrukkerij

Staaïj, van der. R. (z.d.). *Privacy: Wat is privacy?* [online]. Beschikbaar via: <http://robvanderstaaïj.nl/privacy/>

Studio 040. (2015, 29 september). VVD: is privacy binnen jeugdzorg wel genoeg beveiligd. *Bron VVD*. [elektronische versie, 1 pagina]. Verkregen op 3 oktober 2015, via: <http://www.studio040.nl/nieuws/31919-vvd-is-privacy-binnen-jeugdzorg-wel-genoeg-beveiligd-.html>

Tevette, F. (2016, 5 april). *Boetes en datalekken op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens*. [Elektronische versie]. Verkregen op 27 april 2014, via: <http://www.capra.nl/print.aspx?id=1890>

Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek?: Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs* [4^e herziene druk]. Den Haag: Boom Lemma

Verklaring omtrent het gedrag, 2014. *Wat is een verklaring omtrent het gedrag?* [online versie]. Verkregen op 6 januari, 2015, via: <https://www.justis.nl/producten/vog/>

Verschuren, P.J.M. & Doorewaard, H. (2007). *Het ontwerpen van een onderzoek*. Lemma: Utrecht.

Vier organisaties aan de slag met zelfredzaamheid Enschedeërs. (2015, 30 september). *Tubantia*

Vondel & Nassau. (2015, 25 september). Gemeente schendt privacy kind met keukentafelgesprek. *Bron LVVP*. [elektronische versie, 1 pagina]. Verkregen op 1 oktober 2015, via: <http://www.vondel-nassau.nl/gemeente-schendt-privacy-kind-met-keukentafelgesprek/>

Vriesema, I. (2015, 23 september). Gemeenten mailen onveilig over kinderen. 'ANP'. Geraadpleegd van : <http://www.nrc.nl/nieuws/2015/09/23/patientinformatie-jeugdzorg-onbeveiligd-naar-gemeenten>

Wat is een Beroepscode? (z.d.). [Elektronische versie]. Verkregen op 18 oktober, 2015, van: <http://www.werknemersindezorg.nl/overzicht-inhoud/beroepscode-en-eed/wat-is-een-beroepscode>

Wat regelt de Wet bescherming persoonsgegevens? (z.d.) [Elektronische versie] Verkregen op: 2 oktober, 2015, van: <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/persoonsgegevens/vraag-en-antwoord/wat-regelt-de-wet-bescherming-persoonsgegevens-wbp.html>

Wat heeft de EU ons gebracht? (z.d.) [Elektronische versie]. Verkregen op: 1 oktober, 2015, van: http://static.nos.nl/nosjournaal/dossiers/europesegrondwet/eu_grondwet_AV2.html

Wet op Geneeskundige Behandeling Overeenkomst (2015). [Elektronische versie]. Verkregen op: 16 oktober, 2015, van: <http://www.nationalezorggids.nl/algemeen/paginas/zorgwetten/wet-op-de-geneeskundige-behandelingsovereenkomst-wgbo.html>

Wettekst Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO), (z.d.). [Elektronische versie]. Verkregen op 20 december, 2015, van: [http://hulp.gids.nl/recht/wettelijke-regelingen/wettekst-wet-op-de-geneeskundige-behandelingsovereenkomst-\(wgbo\).html](http://hulp.gids.nl/recht/wettelijke-regelingen/wettekst-wet-op-de-geneeskundige-behandelingsovereenkomst-(wgbo).html)

Zorgwelzijn, (2014, 14 december). *Wanneer mag een professional het beroepsgeheim doorbreken?* [elektronische versie]. Verkregen op: 18 oktober, 2015, van:

<http://www.zorgwelzijn.nl/GGZ/Nieuws/2014/12/Wanneer-mag-je-het-beroepsgeheim-doorbreken-1671636W/>

Zwolle, (z.d.). *Privacyreglement voor de gemeentelijke basisregistratie personen van de gemeente Zwolle*.

[elektronische versie]. Verkregen op: 18 september, 2015, van:

<https://www.zwolle.nl/regelingen/privacyreglement-voor-de-gemeentelijke-basisregistratie-personen-van-de-gemeente-zwolle>

Bijlage 1: Modelovereenkomst onderzoeksopdracht

Model overeenkomst onderzoeksopdracht



Academie Mens en Maatschappij

OVEREENKOMST ONDERZOEKSOPDRACHT

STUDENTGEGEVENS		
Naam	Judith Poppe	Esmee Wekking
Adres	Hogepad 27	Vlierstraat 670
Postcode/woonplaats	7462 TA, Rijssen	7544 GS, Enschede
Telefoonnummer	-	
Mobiel	0615085572	0639002778
Email	judithpoppe@hotmail.com/ esmeewekking1@hotmail.nl	
Opleiding	MWD/ Social work	
<i>(Indien meerdere deelnemende studenten, naam en adresgegevens toevoegen)</i>		
GEGEVENS INSTELLING/ORGANISATIE		
Naam Organisatie + afdeling	Radar Uitvoering Oost Enschede	
Eindverantwoordelijke onderzoek	S. Ghaemina	
Onderzoeksbegeleider + opleiding	Dhr. Van der Elst	
Adres	De Klomp 38	
Postcode/woonplaats	7511 DJ, Enschede	
Telefoonnummer	053-4619226/ 0627095305	
Email	J.vanderelst@zorg-in-uitvoering.nl	
De organisatie geeft wel/niet* toestemming voor publicatie van het bachelorrapport.		
GEGEVENS ACADEMIE MENS EN MAATSCHAPPIJ		
Naam Organisatie + afdeling	Saxion, Academie Mens en Maatschappij	
Eindverantwoordelijke onderzoek	Karin Kremer-Baars	
Onderzoeksbegeleider + opleiding	S. Ghaemina	
Adres	M.H. Tromplaan 28	
Postcode/woonplaats	Postbus 70.000/7513 AB Enschede	
Telefoonnummer	053-4871111	
Email		
GEGEVENS ONDERZOEK		
Onderwerp en achtergrondschets	Informatieele privacy	
Doelstelling/vraagstelling	Onderzoek waarborging informatiele privacy binnen Radar Uitvoering Oost locatie Enschede.	
Projectomschrijving	Onderzoek	

Werkwijze	Kwalitatief onderzoek gericht op de praktijk.
Middelen (bijv. financiën, overlegtijd)	In overleg
Tijdsfasering (start-, loop- eindtijd) Let op: dit mag maximaal zeven maanden in totaal beslaan.	1 september 2015 tm 31 januari 2016.
Beoogde tussenproducten	Onderzoeksplan, interviews
Producten ter beschikking	-
Geheimhoudingsplicht (bijv. privacy)	Er geldt voor dit onderzoek een geheimhoudingsplicht.

OVERIGE AFSPRAKEN / CONDITIES:

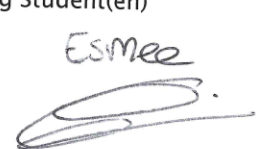
Het onderzoeksplan is gelezen en geaccordeerd door de opdrachtgever.

Overige afspraken en condities, indien van toepassing, *kunnen* gemaakt worden door opdrachtgever en studenten met betrekking tot onder meer:

- de te leveren aantallen eindrapporten (en de mogelijke extra kosten daarvan) en daarmee samenhangende extra inspanningen, zoals een handzame samenvatting van de rapportage en/of persbericht;
- de presentatie van de onderzoeksresultaten;
- het copyright/auteursrecht. (In de vorm van een zinsnede als: "Het auteursrecht van de eindrapportage / eindproduct berust bij");
- het al dan niet hebben van publicatierecht van een rapport voor Academie M&M dan wel de betrokken organisatie (sluit direct aan bij voorgaande punt);
- het al dan niet gemeenschappelijk dragen van de kosten van een (mogelijke) publicatie;
- door de opdrachtgever te leveren inspanningen m.b.t. bijvoorbeeld het aanleveren van materiaal en informatie of te regelen voorzieningen ten behoeve van het onderzoek;
- afspraken m.b.t. de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van het onderzoek vanuit AMM. Dat is formeel de manager onderwijsuitvoering, die de verantwoordelijkheid delegeert aan de onderzoeksbegeleider;
- investerings- en betalingscondities: de naar verwachting vereiste financiële investering van de opdrachtgever (en eventuele bijdrage van de opdrachtnemer in de kosten), afspraken over mogelijk meerwerk en over betalingstermijnen/deelfacturen.

VOOR AKKOORD

- Handtekening Eindverantwoordelijke Opleiding
- Handtekening Eindverantwoordelijke Instelling
- Handtekening Student(en)


Datum en Plaats
Evt. Bijlagen

Bijlage 2: Evaluatieformulier opdrachtgever



Academie Mens en Maatschappij

EVALUATIE ONDERZOEKSOPDRACHT	
STUDENTGEGEVENS	
Naam	Judith Poppe & Esmee Wekking
Onderwerp bacheloronderzoek	Informationele privacy
Opleiding	MWD
GEGEVENS INSTELLING/ORGANISATIE	
Naam organisatie + afdeling	Radar Uitvoering Oost
Onderzoeksbegeleider	Esther Vuurboom
Adres	Noordhollandstraat 4
Postcode/woonplaats	7543 WB, Enschede
Telefoonnummer	053-4619226
Email	e.vuurboom@radaruitvoering.nl
Datum	10-03-2016

Hieronder kunt u aangeven wat uw mening is over het bacheloronderzoek.

1. Graag uw mening over het product dat het bacheloronderzoek heeft opgeleverd (aankruisen wat van toepassing is):

	Onvoldoende	Voldoende	Ruim voldoende	Goed
Inhoud (duidelijk, juiste weergave van feiten, voldoende diepgang etc.)			X	
Argumentatie (m.n. conclusies en aanbevelingen)			X	
Bereiken van de afgesproken doelen		X		
Bruikbaarheid voor de organisatie			X	
Heeft u aanvullende opmerkingen over de opdracht? (bijvoorbeeld welke nieuwe gezichtspunten heeft het opgeleverd) Vermeld ze dan hieronder:				

2. Graag uw mening over de wijze waarop het bacheloronderzoek tot stand is gekomen:

	Onvoldoende	Voldoende	Ruim voldoende	Goed
Samenwerking tussen studenten (o.a. taakverdeling)		X		
Samenwerking studenten vs. organisatie			X	
Zelfstandigheid studenten			X	
Effectiviteit van werken van studenten			X	
Omgaan met afspraken/planning			X	
Communicatie van studenten			X	
Afronding van de opdracht door studenten			X	
Heeft u aanvullende opmerkingen over de wijze waarop de opdracht tot stand is gekomen? (bijvoorbeeld individuele inbreng in geval van groepen / de mate, waarin de uitvoering binnen de organisatie heeft plaatsgevonden, etc). Er werd goed gecommuniceerd met de medewerkers over de interviews. Duidelijke afspraken gepland. Vaak overleg geweest over het onderzoek.				

Bedankt voor het invullen!

Bijlage 3: Voorbeeld uitgewerkt interview

Inleiding interview

Hallo, voor de opleiding maatschappelijk werk en dienstverlening is het de bedoeling dat wij een onderzoek doen. Dit onderzoek zoals u misschien al in onze e-mail gelezen heeft, wordt uitgevoerd bij Radar zorg In Uitvoering Oost gericht op de afdeling Life coaching. Het doel van het onderzoek is om te onderzoeken hoe jullie medewerkers van Radar omgaan met de informationele privacy van de cliënten. Het interview wat wij willen gaan afnemen duurt ongeveer een half uur. Het zal een anoniem interview worden, waarin geen namen worden vermeld van jullie als medewerkers. Wilt u toestemming geven aan ons, zodat wij de resultaten van dit interview kunnen verwerken?

R: Ja ik geef bij deze toestemming.

Oké het interview zal al het begin bestaan uit theorie vragen. Door deze theorievragen kunnen wij jullie verheldering geven over de begrippen wat in dit interview voorkomen. Vervolgens gaan wij over op praktijkvragen om te kijken hoe jullie in de praktijk met informationele privacy omgaan. Is dit voor u zo helder, zodat wij kunnen starten?

R: Ja alles is helder.

O: Wat verstaat u onder informationele privacy?

Bij informationele privacy denk ik aan de privacy van burgers in Nederland en dan met name op het gebied van informatie. Zoals ID gegevens, dokter gegevens etc.

R: De definitie van informationele privacy heeft betrekking op het recht dat de burger zelf beschikt over zijn eigen persoonsgegevens. De burger kan zelf bepalen wanneer, hoe en in welke mate zijn gegevens aan anderen beschikbaar worden gesteld.

O: Wat vindt u van informationele privacy en waarom?

R: Ik denk dat het belangrijk is dat hier afspraken of wetten over zijn, omdat het tegenwoordig niet meer vanzelfsprekend is dat informatie over jezelf veilig is.

O: Er zijn verschillende reglementen en wetten opgesteld om de informationele privacy te waarborgen, welke kent u?

R: Ik heb wel eens wat gelezen over de privacywet en inbreuk hierop. Het blijkt dat dit hedendaags nog wel eens gebeurt. Vooral op het internet.

O: U kent de privacywet, kunt u ook dingen vertellen die er in staan beschreven over informationele privacy?

R: Ik heb nog nooit iets gelezen over informationele privacy.

O: Weet u wat de Wet Bescherming Persoonsgegevens is?

R: Ja, dit is de wet die er op toeziet dat persoonsgegevens veilig worden verwerkt.

O: Oké, ik zal kort onze definitie toelichten van de Wet Bescherming Persoonsgegevens, zodat u weet hoe wij hem hebben gedefinieerd.

De Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) beschermt de privacy van mensen. De Wet Bescherming Persoonsgegevens wordt ook wel de privacy wet genoemd. In de WBP staan regels beschreven over het verwerken van persoonsgegevens, waarbij de nadruk ligt op het verwerken van de geautomatiseerde persoonsgegevens

O: Klopt dit zoals u deze wet zag?

R: Ja zo ongeveer wel, het komt er op neer dat niet zomaar alle gegevens van personen kunt verwerken op een manier die jij denkt goed te zijn.

O: Oké dat was de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Ik wil u nu vragen wat u weet wat de Wet op de Geneeskundige Behandeloovereenkomst is?

R: Hier weet ik nog niets van.

O: U geeft aan niets te weten over de Wet Geneeskundige Behandeloovereenkomst. Ik zal daarom de definitie van deze wet ook toelichten. De wet op de Geneeskundige Behandeloovereenkomst (WGBO) regelt de juridische relatie tussen cliënt en de zorgaanbieder. De WGBO kent het recht van de cliënt op inzage in zijn dossier, de plicht voor de zorgaanbieder om een dossier bij te houden en de plicht van de zorgaanbieder om alleen met uitdrukkelijke toestemming van de cliënt inlichtingen te verstrekken aan derden

O: Wij hebben het nu over twee verschillende wetten gehad. De Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Wet op Geneeskundige Behandeloovereenkomst. Weet u wat de verschillen hier tussen zijn? Zo ja, kunt u deze toelichten?

R: Nee, ik weet niet wat het verschil hier tussen is.

O: De WGBO gaat voor de WBP

O: Weet u wat de Beroepscode van maatschappelijk werkers is?

R: Nee ik zou niet precies weten wat deze beroepscode inhoudt, maar ik denk dat het te maken heeft met de privacy van cliënten.

O: Nou, de Beroepscode helpt de identiteit en de kwaliteit van het beroep te behouden. In de Beroepscode staan de collectieve beroepsnormen voor het beroepsmatig handelen beschreven. Mede helpt de Beroepscode bij het maken van beroepsethische afwegingen en vormt hij de basis voor toetsing van professionals.

Kennis

O: Kunt u een voorbeeld noemen wanneer u gebruik heeft gemaakt van een wet- regelgeving om de informationele privacy te waarborgen?

R: We hebben laatst bij een bijeenkomst een formulier moeten ondertekenen waarin stond dat informatie die tijdens deze bijeenkomst verteld werd niet mocht worden doorgespeeld naar andere partijen.

O: Van welke wet- regelgeving heeft u gebruik gemaakt om de informationele privacy te waarborgen?

R: Ja de wet op geneeskundige behandelovereenkomst, dit ken ik dan via mijn eigen huisarts.

O: Weet u wat de gevolgen zijn voor het niet hanteren van de wet-regelgeving

R: Ik denk dat dit in het meest extreme geval mijn baan kan kosten.

O: Weet u wat de gevolgen kunnen zijn voor de organisatie, professional en cliënt wanneer de wet- regelgeving niet gehanteerd wordt?

R: Ik weet niet precies welke gevolgen dit kan hebben voor een organisatie. Voor mijzelf is het simpel, ik krijg ontslag. Voor een cliënt lijkt het me een inbreuk op zijn privacy, omdat zijn gegevens op straat komen te liggen.

O: Wanneer heeft u voor het laatst uw collega gebruik zien maken van de wet-regelgeving?

R: Kan ik mij niet zo heugen.

O: Vindt u dat Radar Uitvoering Oost locatie Enschede voldoende tijd besteed aan het informeren over de waarborging van informationele privacy?

R: Misschien is het verstandig om hier meer aandacht aan te besteden door werknemers hier meer bewust van te maken, aangezien het wel een belangrijk punt is om rekening mee te houden.

O: Hoe houdt u rekening met de informationele privacy tijdens interne overlegmomenten?

R: Tijdens interne overlegmomenten houd ik rekening met de informationele privacy door bepaalde dingen alleen te bespreken met collega's die ook inzicht hebben in de gegevens van de desbetreffende cliënt waarover het gaat.

O: Hoe houdt u rekening met de informationele privacy tijdens externe overlegmomenten?

R: Tijdens externe overlegmomenten ben ik voorzichtig met het verstrekken van informatie over cliënten, omdat je met personen praat die misschien voor andere instellingen werken. Je wilt niet dat bepaalde informatie over cliënten verstrekt wordt aan mensen die hier misschien verkeerde bedoelingen mee hebben.

O: Waarom maakt u een verschil tussen interne en externe overlegmomenten?

R: Gesprekken die intern worden gevoerd blijven ook intern. De informatie die hier besproken wordt heeft als doel om elkaar, dus collega's onder elkaar, voor te helpen. Bij externe overlegmomenten gaat het over informatie die verstrekt wordt aan belanghebbenden zoals bijvoorbeeld jongerenorganisaties of gemeentes. Deze informatie wordt dus gebruikt door andere personen die niet werkzaam zijn bij Radar. Daardoor ben ik voorzigtiger in het verstrekken van informatie. Dit is ook altijd in het belang van de cliënt.

O: Hoe handelt u wanneer u ziet dat collega's verkeerd omgaan met de informationele privacy tijdens interne overleg momenten?

R: Dit ligt eraan welke informatie er wordt verstrekt. Als het informatie is waardoor de cliënt schade kan oplopen dan zeg ik hier wat van.

O: Hoe handelt u wanneer u ziet dat collega's verkeerd omgaan met de informationele privacy tijdens externe overleg momenten?

R: Hier zeg ik in de meeste gevallen direct iets van, omdat het vaak informatie is wat schade toe kan brengen naar cliënten. Tijdens externe gesprekken moet je voorzichtig zijn met het verstrekken van informatie, omdat je nooit

weet wat de wederpartij met deze informatie gaat doen.

O: Heeft u feedback van uw collega's ontvangen omtrent het niet waarborgen van de informationele privacy bij interne/externe overleg momenten?

R: Ja, ik heb eens tijdens een overlegmoment met de gemeente teveel informatie verschaft over een cliënt. Na het gesprek wees mijn collega mij hierop en toen besepte ik mijzelf eigenlijk pas dat ik teveel informatie had gegeven. Daarom ben ik tegenwoordig wat voorzichtiger met het geven van informatie.

O: Hoe houdt u rekening met de informationele privacy tijdens het onderhouden van contact in het sociale netwerk? Waarom handelt u op deze manier?

R: Ik vraag altijd eerst aan de cliënt tot hoever ik mag/kan gaan met het verstrekken van informatie. Ik zal dan ook nooit informatie verstrekken zonder dat de cliënt hiervan op de hoogte is. Alleen in uitzonderlijke gevallen verstrek ik informatie over cliënten, dit kan voorkomen als bijvoorbeeld de politie informatie nodig heeft.

O: Oké en hoe houdt u rekening met de informationele privacy tijdens het voeren van gesprekken met cliënten over cliënten? Waarom handelt u op deze manier?

R: Ik probeer zoveel mogelijk te vermijden dat ik praat over andere cliënten met een cliënt, het gevaar schuilt hierin dat je vergelijkingen gaat geven. Ook vind ik het niet gepast om over een andere cliënt te praten, omdat ik zo inbreuk maak op zijn privacy en ik zo ook zijn vertrouwen schaadt.

O: Hoort u andere collega's praten over cliënten in het bijzijn van andere cliënten?

R: Ja, dit gebeurt nog wel eens. Doordat ik soms gesprekken heb met cliënten bij ons op kantoor, wil het wel eens zijn dat deze cliënt iets oppikt van mijn collega's die op dat moment aan het telefoneren zijn met cliënten. Wij proberen dit altijd zo min mogelijk te laten gebeuren maar helemaal voorkomen kun je bijna niet.

O: Heeft u met collega's gesprekken gehad over wet- regelgeving omtrent informationele privacy?

R: Nee, ik heb het hier met mijn collega's nog nooit echt over gehad.

O: Op welke manier vraagt Radar Uitvoering Oost locatie Enschede toestemming aan cliënten om gegevens op te vragen?

R: Radar maakt gebruik van toestemmingsformulieren.

O: Wordt er toelichting gegeven bij het ondertekenen van het toestemmingsformulier?

R: Ja, ik loop dit toestemmingsformulier altijd even helemaal na met de cliënt, zodat hij weet wat er gevraagd wordt en zodat alles duidelijk voor hem/haar is.

O: Dit was eigenlijk ons interview. Had u de indruk dat alles behandeld is en waren de vragen helder voor u?

R: Ja de vragen waren helder, ook al wist ik op alle vragen natuurlijk nog geen goed antwoord te geven. Dit komt denk ik doordat wij andere begrippen of benamingen hebben voor deze termen. Ik hoop dat jullie met de uitkomsten van de interviews een goede conclusie kunnen maken en dat wij hier misschien in de toekomst ook nog van kunnen leren.

O: De onderzoeksresultaten zullen wij in een korte samenvatting teruggeven in een teamoverleg. Verder is het aan de teamcoördinator of hij hieraan verder aandacht wil besteden. Ik wil je in ieder geval alvast bedanken aan het meedoen aan ons onderzoek en de tijd die u hiervoor hebt vrijgemaakt.

Bijlage 4: labelschema

Hoofddoel	Label	Sublabel	Fragment
Privacy	Informationele privacy	Betekenis informationele privacy	W 1.2 alle informatie over cliënten, jongeren, patiënten waar wij binnen Radar mee te maken hebben.
			L 2.2 hoe je omgaat met informatie van andere mensen binnen je bedrijf
			W 3.2 Iedereen heeft natuurlijk zijn privacy en dan heeft iedereen een zorgdossier en patiëntendossier en dat is dan voor iedereen inzichtelijk en dat zie ik als informationele privacy.
		Noodzaak van informationele privacy (mening van de respondent)	W1.4 Ik vind dat heel belangrijk omdat je nu ziet dat heel veel informatie verhandeld wordt.
			L 2.4 Ja ik vind het wel een belangrijk dat mensen dat zelf mogen beslissen en dat mensen zelf keuzes mogen maken dat je niet zo maar voor iemand kan beslissen wat je met die gegevens gaat doen

Bijlage 5: Beoordelingsformulier

Beoordelingsformulier T.AMM.37555 Bachelorrapport (205-2016)

Naam student	Judith Poppe (321067) Esmee Wekking (334171)				
Studentnummer					
Datum	27-04-2016				
1 ^e Beoordelaar					
2 ^{de} Beoordelaar					
Beoordelingsvoorwaarden	Feedback				
Aangeleverd zijn: Modelovereenkomst onderzoeksopdracht (bijlage 1 handboek) Evaluatieformulier opdrachtgever (bijlage 2 handboek)					
Ruwe data en instrument zijn gezien door de tweede beoordelaar tijdens het onderzoeksproces.					
Format (omslag, titelpagina, voorwoord, samenvatting, inhoudsopgave, inleiding (met aanleiding, doelstelling, vraagstelling, leeswijzer), beschrijving onderzoeksmethode, resultaten, conclusies, aanbevelingen, discussie) is zakelijk, helder en volgens "Handleiding professioneel schrijven".					
Er is gebruik gemaakt van juiste, relevante, actuele, buitenlandse, valide en betrouwbare bronnen en vermelding is correct volgens "Handleiding professioneel schrijven".					
Het rapport is geschreven in de vorm van een lopend verhaal met een logische opbouw, welke met behulp van inleidingen en overgangszinnen wordt verhelderd.					
Het rapport is geschreven in een correcte zakelijke schrijfstijl, de spelling is correct, grammatica is correct, formuleringen zijn correct (geen beschuldigingen, persoonlijke ontboezemingen, waardeoordelen, etc.)					
Alle bijlagen zijn relevant, spaarzaam, maar wel voldoende aanwezig ten behoeve van de reproduceerbaarheid van het onderzoek.					
Criteria	0	3	6	8	10

1. Het onderzoek is maatschappelijk relevant. Het onderzoek is bruikbaar en/ of vernieuwend voor de beroepspraktijk.	De maatschappelijke relevantie, bruikbaarheid en meerwaarde voor de praktijk worden niet beschreven of zijn niet aanwezig.	Het onderzoek heeft summiere maatschappelijke relevantie en meerwaarde voor de beroepspraktijk. Het onderzoek is weinig bruikbaar.	Het onderzoek draagt bij aan optimalisering van de methodiek en/of methode van de opdrachtgevend e instelling.	Tevens draagt het onderzoek bij aan andere, gelijksoortige instellingen op grond van maatschappelijk relevante ontwikkelingen. Hierbij zijn theorieën kritisch met elkaar vergeleken en geïntegreerd met de onderzoeksresultaten .	Daarnaast draagt het onderzoek bij aan het evidence based handelen in de beroepspraktijk . Hierbij wordt gekomen tot nieuwe inzichten, kennis ten aanzien van innovatie van de beroepspraktijk en een visie van de onderzoeker.
--	--	--	--	--	---

Criteria	0	3	6	8	10
2. Het onderzoek heeft <i>diepgang</i> , er wordt relevante theorie gebruikt inclusief (buitenlandse) vaktijdschriftartikelen, waarbij een afweging wordt gemaakt over de bruikbaarheid ervan voor het onderzoek.	Er is geen diepgang te onderscheiden en gebruik gemaakt van literatuur.	Er is gebruik gemaakt van (weinig) verschillende bronnen waarbij de meerwaarde niet relevant en logisch is.	Er wordt theorie gebruikt, waarbij de meerwaarde hoofdzakelijk relevant en logisch is. Richtlijn: 15 bronnen, incl. 4 artikelen. Ook is er een beschrijving van een of meerdere relevante internationale methodieken, of internationale ontwikkelingen.	Daarnaast is de gebruikte theorie in de meeste paragrafen geïntegreerd in het rapport en in eigen woorden weergegeven. Richtlijn: 16-20 bronnen, incl. 4 artikelen. Ook is er een vergelijking beschreven tussen een of meerdere relevante nationale en internationale methodieken of nationale en internationale ontwikkelingen.	Daarnaast is de gebruikte literatuur geïntegreerd in het rapport en vergelijkend en in eigen woorden weergegeven. Richtlijn: 20 bronnen, incl. 5 artikelen. De betekenis van de vergelijking tussen een of meerdere relevante nationale en internationale methodieken of internationale ontwikkelingen voor de beroepspraktijk is beschreven.
3. De onderzoeksvraag is helder, komt voort uit de doelstelling; is haalbaar, afgebakend en precies. De gebruikte onderzoeksmethode is transparant en verantwoord.	De doelstelling, onderzoeksvraag en/of deelvragen de gebruikte onderzoeksmethode worden niet weergegeven.	De onderzoeksvraag, doelstelling en deelvragen zijn niet helder en komen niet logisch uit elkaar voort.	De onderzoeksvraag, doelstelling en deelvragen zijn voldoende helder en sluiten op elkaar aan. Interview/enquêtevragen zijn geformuleerd op basis van geoperationaliseerde theorie.	Daarnaast zijn de items duidelijk geformuleerd, komen logisch uit elkaar voort en zijn voor één interpretatie vatbaar.	Daarnaast is de onderzoeksmethode complex en/of er wordt gebruik gemaakt van passende onderzoeksmethoden waardoor triangulatie bereikt kan worden.

4.De resultaten zijn reproduceerbaar en transparant. Het analysekader is duidelijk (bijvoorbeeld SPSS, Kwalitan), dataverwerking en weergave van resultaten is correct.	Het analysekader en/of de dataverwerking worden niet weergegeven.	De data zijn niet systematisch, verifieerbaar en op basis van een geaccepteerde methode verzameld en verwerkt.	De data zijn plausibel. De weergave van de resultaten is correct, maar de resultaten hadden duidelijker weergegeven kunnen worden.	De data zijn op basis van een geaccepteerde methode verzameld en verwerkt. De data zijn controleerbaar, betrouwbaar en valide.	Daarnaast zijn de items toe te passen in een bredere context dan de opdrachtgevende instantie.
5.De conclusies en aanbevelingen geven antwoord op de vraagstelling en worden gekoppeld aan theorie.	De conclusie en aanbevelingen zijn niet beschreven.	Er wordt onvoldoende specifiek antwoord gegeven op de vraagstelling of het antwoord op de vraagstelling is niet logisch beredeneerd.	Er wordt antwoord gegeven op de vraagstelling en er is sprake van een minimale koppeling tussen resultaten en theorie.	Er wordt antwoord gegeven op de vraagstelling en er is een koppeling tussen resultaten en theorie. De inzichten zijn echter voorspelbaar en niet (geheel) vernieuwend te noemen.	Er is een duidelijke koppeling gemaakt tussen de resultaten en de theorie en hierdoor is tot vernieuwende inzichten gekomen die bruikbaar en toepasbaar zijn voor de verbetering/innovatie van de beroepspraktijk.

Criteria	0	3	6	8	10					
6.De sterktes en zwaktes van het onderzoek zijn beschreven. Er is een discussie aanwezig. De discussie omvat het eigen professioneel standpunt over het onderzoeksonderwerp onderbouwd met argumenten. De discussie wordt gevoerd vanuit diverse perspectieven (denk aan diverse personen en/of micro-, meso- en/of macroniveau).	De sterktes en/of zwaktes van het onderzoek en/of de discussie zijn niet beschreven.	De sterktes en zwaktes van het onderzoek bevatten informatie die niet kloppend is. De discussie bevat informatie die niet kloppend is en/of is niet onderbouwd met argumenten.	Diverse sterktes en zwaktes van het onderzoek zijn beschreven. De discussie is aanwezig, bevat kloppende informatie welke onderbouwd is met argumenten, maar is weinig kritisch en vernieuwend en wordt belicht vanuit slechts één perspectief.	Daarnaast zijn diverse sterktes en zwaktes van het onderzoek en de mogelijke implicaties voor het onderzoek aangegeven. Daarnaast is de discussie vanuit diverse perspectieven beschreven en wordt het eigen professionele standpunt onderbouwd met argumenten. Nieuwe bronnen worden gebruikt om de discussie te onderbouwen.	Daarnaast staan voor vervolgonderzoek alternatieven beschreven om de zwaktes van dit onderzoek in de toekomst te voorkomen. Daarnaast is er sprake van oordeelsvorming van de onderzoeker(s) waarbij kennis en inzicht naar voren komt en (leer)vaardigheden duidelijk worden in een eigen professioneel standpunt.					
Totaal aantal behaalde punten (max. 6 x 10 = 60)										
Cijfer										
Feedback op totaalproduct										
Cesuur bepalen eindcijfer:										
– Er dient aan de voorwaardelijke vormcriteria voldaan te zijn. Indien dit niet het geval is wordt de toets in Bison beoordeeld met het cijfer 1. – Om een voldoende (= 6) te krijgen, moeten minimaal 34 punten worden behaald. – Het cijfer wordt bepaald door de afzonderlijke punten op elk criterium op te tellen en het puntentotaal af te lezen in de onderstaande tabel.										
Cijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Max. 60 Punten	0-9	10-15	16-21	22-27	28-33	34-40	41-46	47-52	53-57	58-60