Retouradres: Postbus 94652, 1090 GR Amsterdam

Gemeente Amsterdam
Commissie Persoonsgegevens

Aan: Stedelijk directeur cluster Sociaal, de heer XXX
C.c: IV- manager cluster Sociaal, mevrouw XXXX
C.c: CIO, de heer XXX
C.c: Privacy Officer cluster Sociaal, de heer XXX en
Projectleider Wijkzorg, de heer XXX

Datum	20 juli 2018
Ons kenmerk	U18055
Behandeld door	5.1, 2, e
E-mail	5.1, 2, e @amsterdam.nl
Bijlage	1
Onderwerp	Privacy protocol Wijkzorg (cluster Sociaal)

Geachte heer XXX,

Op de vergadering van de Commissie Persoonsgegevens Amsterdam (CPA) van 5 juli 2018 waren namens u aanwezig: de heer XXX (Projectleider Wijkzorg) en de heer XXX (Privacy Officer cluster Sociaal).

Bij het agendapunt "Privacy protocol Wijkzorg" is het volgende besproken.

U heeft de CPA geïnformeerd over de vernieuwde, aan de AVG vereisten aangepaste privacy protocol met betrekking tot de wijkzorg.

Wijkzorg
De Wijkzorg gaat op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) over een laagdrempelige, niet- complexe ondersteuning aangaande ambulante ondersteuning, logeeropvang, dagbesteding en hulp bij het huishouden. De klanthouders bieden hulp en ondersteuning aan de betrokkenen, waardoor men in sommige gevallen genoodzaakt is de strikt noodzakelijke persoonsgegevens van de betrokkenen en gegevens over de hulp te registreren.

De wijkzorg werkt samen met de gemeentelijk wijkteams, namelijk: de Ouder- Kindteams, het team Samen Doen, team Veilig Thuis en de klantmanagers van team Activering van Werk, Participatie en inkomen (WPI). Daarnaast is de wijkzorg arbeidzaam in de 22 wijken van Amsterdam. Wanneer zich in een situatie voordoet waarbij een betrokkene naast problemen binnen zijn huishouden ook nadere problemen heeft die het gezin niet zelf of met behulp van zijn omgeving kan oplossen, schakelen de klanthouders naast de WMO-ondersteuning ook over op een van de bovengenoemde andere teams. In het geval dat een klanthouder opmerkt dat er sprake is van (kinder-) mishandeling of huiselijk geweld dan doet de klanthouder een melding bij Veilig Thuis, die de melding onderzoekt en maatregelen treft.

Privacy Protocol
Het privacy protocol is een uitwerking van de werkwijze aangaande het registeren van persoonsgegevens en het uitwisselen van gegevens over de betrokkenen. Het uitgangspunt voor het vernieuwde privacy protocol is de werkwijze van de Wijkzorg. Het privacy protocol is primair bedoeld voor de organisaties en hun medewerkers. Het gaat erom dat de beroepskrachten een reëler bewustzijn krijgen aan wie men nog wel informatie mag vragen of geven in het netwerk rond cliënten of over wat wel en niet toegestaan is op het moment dat cliënten geen schriftelijke instemming geven.
De teams SamenDoen, de Ouder- Kindteams, Veilig Thuis en de klantmanagers van WPI hebben een eigen werkwijze en een eigen privacy protocol, maar omdat de Wijkzorg een samenwerking is tussen instellingen, professionals en de gemeente, wordt dit privacy protocol gebruikt als een gezamenlijk protocol waarmee de ketenpartners die aan die samenwerking deelnemen instemmen, voor zover het werkzaamheden betreft die hun medewerkers uitvoeren voor wijkzorg.

Werkwijze van de Wijkzorg
De werkwijze van de Wijkzorg kan men verdelen in twee delen, namelijk de werkwijze bij het registreren van persoonsgegevens en de werkwijze van de klanthouder bij het uitwisselen van gegevens over de betrokkenen.

De werkwijze bij het registeren van persoonsgegevens gaat als volgt in zijn werking: allereerst gaat in de klanthouder in gesprek met de desbetreffende betrokkene. Bij het eerste gesprek legt de klanthouder uit hoe men te werk gaat met betrekking tot het verwerken van persoonsgegeven en worden de rechten van de betrokkene opgenoemd. Vervolgens registreert de klanthouder de persoonsgegevens in RIS- Wijkzorg, het digitale registratiesysteem van de Wijkzorg. In gevallen waar de klanthouder alleen advies en/ of informatie geeft, is er geen sprake van het registeren van persoonsgegevens in RIS- Wijkzorg, tenzij de betrokkene toestemming verleent. In gevallen waar de klanthouder ondersteuning biedt aan een betrokkene of een verwijzing regelt of hulp en ondersteuning inzet voor een betrokkene dan registreert de klanthouder naam, adres, en BSN- nummer van de betrokkene in het RIS- Wijkzorg registratiesysteem.

De werkwijze van de klanthouder bij het uitwisselen van gegevens over de betrokkene gaat als volgt in zijn werking: op het moment dat de klanthouder en één van de teams samenwerken om een specifieke hulpvraag te beantwoorden dan worden de persoonsgegevens gedeeld met elkaar. De betrokkene wordt op de hoogte gehouden met wie de klanthouder samenwerkt. Wanneer er sprake is van een samenwerking met collega's die niet van te voren doorgegeven zijn aan een betrokkene dan moet er eerst toestemming worden gevraagd door de klanthouder aan de betrokkene voor het uitwisselen van zijn persoonsgegevens. De klanthouder is verantwoordelijk voor het verstrekken van informatie aan de betrokkene over wat hij doet, wanneer hij de persoonsgegevens registreert en wanneer hij de persoonsgegevens beschikbaar stelt aan deskundigen die betrokkenen zijn bij de hulpvraag. Als de klanthouder een melding doet bij Veilig Thuis informeert hij de betrokkene(n) hierover, bij voorkeur voorafgaand aan de melding of achteraf als de

veiligheid van personen een melding vooraf niet toestond. De klanthouder verstrekt alleen die gegevens aan collega's die nodig zijn voor de hulp en/ of ondersteuning.

Weigeren schriftelijke instemming
Een aanhoudend punt van aandacht is dat veel doelgroepen weigeren een met hun doorgesproken plan van aanpak te ondertekenen zoals is voorgeschreven om de gezamenlijke verantwoordelijkheid te waarborgen en de cliënt de helderheid te bieden over wat hij mag verwachten.
De CPA is benieuwd welk perspectief er is als cliënt weigert te tekenen en hoe men in dat verband omgaat met contactpersonen en bewindvoerders. De projectleider meende dat het in eerste instantie gaat om het goed scholen van de beroepskrachten over op welke momenten schriftelijke instemming vereist is. Het overtuigen van de cliënt dat ondertekening in zijn eigen belang is, kan al een belangrijk deel vormen van de begeleiding die de professional te bieden heeft.

Doel en grondslag
De doelen van de verwerking van persoonsgegevens op basis van het privacy protocol zijn:

- Het op basis van de Wmo 2015 op effectieve wijze hulp en ondersteuning verlenen aan Amsterdammers in het kader van Wijkzorg. Het einddoel van iedere ondersteuning is het bevorderen van de zelfredzaamheid en participatie van een persoon, het stabiliseren en het voorkomen van achteruitgang of begeleiden bij achteruitgang van een persoon; en
- Niet tot betrokkenen herleidbare gegevens generen in de vorm van statistische en andere overzichten voor beheer-, beleids- en onderzoeksdoeleinden

In het protocol staat dat de verwerking van persoonsgegevens binnen Wijkzorg voor wat betreft artikel 6 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) gebaseerd is op ten minste één van de volgende gronden:

- De verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang (artikel 6 lid 1 onder e AVG) die staan uitgewerkt in artikel 2.3.2. en hoofdstuk 5.1. van de Wmo 2015;
- De verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of een andere natuurlijke persoon te beschermen (artikel 6 lid 1 onder d AVG).

Advies
Vitale belangen
In het privacy protocol staat dat de verwerking van persoonsgegevens ten minste gebaseerd op grond van artikel 6 lid 1 onder e AVG (taak van algemeen belang) en/of artikel 6 lid 1 onder d AVG (vitale belangen). De CPA adviseert om het gebruik van artikel 6 lid 1 onder d AVG te heroverwegen. Het gaat in het privacy protocol immers om niet- complexe ondersteuning waar doorgaans vitale belangen, als bedoeld in dit artikel, niet in het geding zijn. Deze grondslag is geschreven voor situaties waarin sprake is van een ernstig gevaar voor de gezondheid van de betrokkene of een andere persoon.

Concretisering stappen
De CPA adviseert om in het vernieuwde privacy protocol het gebruik hiervan zo concreet mogelijk te maken voor de 120 betrokken organisaties. Zo kan er worden aangegeven welke stappen men kan ondernemen als rechten in het geding zijn.

Ondersteuningsplan
Er is een ondersteuningsplan opgenomen in het vernieuwde privacy protocol waarin de privacyregels zijn opgenomen en een omschrijving te vinden is van de soorten persoonsgegevens die opgeslagen zijn. Met betrekking tot het ondersteuningsplan adviseert de CPA dat het bevorderlijk is om in het protocol een verwijzing naar het ondersteuningsplan op te nemen. Ook is het volgens de CPA nuttig om in het protocol op te nemen welke stappen men moet volgen bij een datalek. Door goede verwijzingen en beschrijvingen van de procedures wordt het protocol ook zeer praktisch.

Verwerkingsoverzicht
Daarnaast acht de CPA het van belang dat er een overzicht wordt samengesteld van alle verwerkingen van de 120 partnerorganisaties die in dit kader relevant zijn.

Niet meer dan nodig
Tenslotte wil de CPA benadrukken dat het van belang is om alleen de meest noodzakelijke data te registeren. Het gevaar dreigt dat men gegevens gaat opvragen omdat die wel eens handig van pas zouden kunnen komen. Er zou dan ook constant met een kritisch blik gekeken moeten worden wat er daadwerkelijk wordt opgeslagen en indien nodig zoveel mogelijk geschrapt worden.

Verder verwijs ik verder naar de notulen van de vergadering over het betreffende agendapunt.

Ik vertrouw er op u aldus voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,

De heer mr. dr. U. van de Pol
Voorzitter Commissie Persoonsgegevens Amsterdam

Commissie Persoonsgegevens Amsterdam
Uittreksel van het verslag van de openbare vergadering op donderdag 5 juli 2018

6. Privacy protocol Wijkzorg (cluster Sociaal)

De projectleider schetst een beeld van de stand van zaken rond de wijkzorg en wijkteams. Per wijk en organisatie zijn er veel verschillen. Het is een complex geheel met veel partijen. Er is wel sprake van een wezenlijke cultuurverandering omdat de beroepskrachten er steeds meer van overtuigd raken dat men er niet alleen voor staat en dat men in samenwerking veel meer op het spoor komt in het sociaal domein. De borging en de continuïteit van de vele spontane initiatieven zijn een belangrijk punt van aandacht. De ondertoon van een bezuinigingsoperatie blijft een rol spelen, maar het gevoel dat het gaat om een gezamenlijk belang van bewoners en beroepskrachten is gegroeid.
Een aanhoudend punt van aandacht is dat veel doelgroepen weigeren een met hun doorgesproken plan van aanpak te ondertekenen zoals is voorgeschreven om de gezamenlijke verantwoordelijkheid te waarborgen en de cliënt helderheid te bieden over wat hij mag verwachten. Dat punt krijgt veel aandacht in de scholing en voorlichting aan de beroepskrachten. De cluster Sociaal heeft er veel energie in gestoken om een zekere handelingsangst bij de beroepskrachten te verminderen. Aanvankelijk leefde bij die groep de gedachte dat zij niets meer konden doen, bijvoorbeeld als iemand met beginnende dementie dat zelf compleet ontkende. Daar was een grijs gebied dat dankzij goede trainingen steeds kleiner wordt, maar daarmee ook des te pregnanter en lastiger in kaart te brengen. Opvallend is dat het aantal inzageverzoeken erg laag is. Daar heeft de AVG weinig verandering in gebracht. De mondige groep cliënten informeerde voor die tijd ook al naar wat er over ze werd opgeschreven.

De CPA is benieuwd welk perspectief er is als een cliënt weigert te tekenen en hoe men in dat verband omgaat met contactpersonen en bewindvoerders.

De projectleider zegt dat het in eerste instantie gaat om het goed scholen van de beroepskrachten over op welke momenten schriftelijke instemming vereist is. Het overtuigen van de cliënt dat ondertekening in zijn eigen belang is, kan al een belangrijk deel vormen van de begeleiding die de professional te bieden heeft. Sinds 2015 is scherper afgebakend aan wie men nog wel informatie mag vragen of geven in het netwerk rond cliënten, maar de aanvankelijke angst bij de beroepskrachten om informatie met mensen uit het netwerk te delen, is afgenomen. Er is nu een reëler bewustzijn over wat wel en niet kan. Voor de cliënten is er op doelgroepen afgestemd informatiemateriaal dat de zorgverlener bij de intake kan meegeven en met ze kan bespreken. In wisselwerking wordt vervolgens een ondersteuningsplan opgesteld, waarin ook de regels rond privacy opgenomen worden en hoe kan worden ingezien welke gegevens zijn opgeslagen. Het aan de CPA toegestuurde privacyprotocol is primair bedoeld voor de organisaties en hun medewerkers. Het is vooral van belang dat het management en de staf van die organisaties weten waar ze zich aan te houden hebben. Ze hebben zelf meestal ook hun eigen protocollen.

De CPA adviseert in het protocol zo concreet mogelijk aan te geven welke stappen ondernomen worden en door wie als de vermelde rechten in het geding zijn, zodat alle 120 betrokken organisaties daar duidelijkheid over hebben en weten wat ze moeten doen in

voorkomende gevallen. Het zou ook nuttig zijn in het protocol te verwijzen naar wat moet worden opgenomen in het ondersteuningsplan. Ook verdient het aanbeveling in het protocol op te nemen welke stappen men concreet moet zetten bij een datalek. Men moet goed weten waar men terechtkan als zich iets voordoet. Goede verwijzingen en beschrijvingen van procedures maken een protocol echt bruikbaar.
Het verdient ook aanbeveling een goed overzicht te maken van alle verwerkingen die bij de 120 partnerorganisaties in dit kader relevant zijn. Eventueel zou men kunnen verwijzen naar het gemeentelijk verwerkingsregister om doublures te voorkomen. De CPA merkt verder op dat in de gegevensset van RIS Wijkzorg wel erg veel optionele gegevens gevraagd worden. De vraag is of niet beter gekeken moet worden naar de echte noodzaak om die data te registreren. Het gevaar dreigt dat men gegevens gaat opvragen omdat die wel eens handig van pas zouden kunnen komen. Het opvragen en registeren kost bovendien veel tijd die beter aan de zorg zelf besteed zou kunnen worden. De CPA adviseert daar voortdurend kritisch naar te kijken en zo veel mogelijk te schrappen.

De projectleider wijst op een lopend programma *Meer tijd en informatie voor de cliënt* dat gericht is op het ontdubbelen van registraties. De aanbieders registreren nu zowel in hun eigen systeem als in RIS, wat vaak dubbel werk betekent. De bedoeling is met dit programma meer tijd voor de cliënt te scheppen en die ook meer directe digitale inzage en regie te bieden over zijn eigen gegevens. Daar wordt ook gekeken welke gegevens echt noodzakelijk zijn, welke kunnen worden geschrapt en welke verslagen kunnen worden afgesloten. Elk databestand vraagt onderhoud met het oog op inzage en daarom zit de cluster niet meer te wachten op grote databestanden met zogenaamd handige gegevens. Het is ook lang niet in alle gevallen nodig alle zestig velden in te vullen, maar sommige zijn nu eenmaal verplicht.

De voorzitter adviseert de projectleider zijn voordeel te doen met de opmerkingen die in het verslag verwerkt zullen worden. Hij dringt erop aan zaken vooral werkbaar te houden en het privacyprotocol beter geschikt te maken als verwijsinstrument met doorklikmogelijkheden. Hij wenst hem veel succes.