Gemeente Amsterdam

Retouradres: Postbus 94652, 1090 GR Amsterdam

Gemeente Amsterdam

Commissie Persoonsgegevens

Aan de directeur OJZ van de gemeente Amsterdam,
de heer D. Stuurman,
en mevrouw 5.1, 5.1, 2, e, manager IV Sociaal
C.c. de Stedelijk Directeur Sociaal,
de heer E. ten Hulsen
C.c. de CIO, de heer J. Flippo
C.c. de heer 5.1, 5.1, 2, e, privacy coördinator Cluster Sociaal

Datum	14 september 2017
Ons kenmerk	U 17062
Behandeld door	Mw. 5.1, 2, e
Doorkiesnummer	5.1, 2, e
Faxnummer	nvt
E-mail	5.1, 2, e @amsterdam.nl
Bijlage	1
Onderwerp	Advies Commissie Persoonsgegevens Amsterdam over de verkenning 'Meer tijd voor de cliënt'

Geachte heer Stuurman, mevrouw 5.1, 2, e,

Op de vergadering van de Commissie Persoonsgegevens Amsterdam (CPA) van 24 augustus 2017 waren namens de gemeente Amsterdam aanwezig: mevrouw 5.1, 2, e (projectleider Meer tijd voor de cliënt, Zorg) en de heer 5.1, 2, e (Business analist Zorg).

Bij het agendapunt "Meer tijd voor de cliënt" is het volgende besproken.

Op 20 april 2016 heeft de gemeenteraad het initiatiefvoorstel 'Minder regels, meer zorg' van het raadslid Kaya (D66) aangenomen. Het doel van het initiatief is het verlagen van administratieve lasten in de zorg.

U heeft daarop een verkenning uitgevoerd genaamd: 'Meer tijd voor de cliënt'. Het resultaat van deze verkenning is een oplossingsrichting waardoor aanbieders van zorg minder tijd kwijt zijn aan administratie en de cliënt meer tijd heeft met de professional en ook directe (digitale) informatie over zichzelf krijgt en de gemeente goed genoeg haar eindverantwoordelijkheid kan nemen. Deze benadering is in lijn met eerdere advisering van de CPA over het gebruik van RIS-wijkzorg.

U hebt toegelicht dat er uit de verkenning die met zorgaanbieders en cliënten is uitgevoerd een aantal gedeelde uitgangspunten voor de informatievoorziening in de Wijkzorg is gekomen:

- het ontdubbelen van registratie in systemen zorgaanbieders en het vervangen van RIS-Wijkzorg in koppelvlakken,
  Basisinformatie tussen gemeente en zorgaanbieders (iWmo-standaard),
- aanvullende (proces-)informatie voor de gemeente Amsterdam,
- zorginhoudelijke informatie tussen aanbieders onderling, en aanbieders en cliënt,
- ondersteunen regie door klanthouder,
- digitale Inzage voor de cliënt,
- regie door de cliënt: invoeren wijzigingen, autoriseren, zorg aanvragen.

De CPA onderschrijft deze uitgangspunten.
Ten aanzien van de risico's met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens signaleert de CPA op dit moment het volgende:

Privacy Impact Analyse
Een herziening van de informatievoorziening van de Wijkzorg is een ingrijpend proces. Het gaat om de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en daarbij worden onderscheidenlijk door de gemeente Amsterdam, zorgaanbieders en zorgverzekeraars op grote schaal bijzondere persoonsgegevens van cliënten verwerkt. Om deze reden adviseert de CPA u met klem om voor een herziening van de informatievoorziening een Privacy Impact Analyse (vanaf 25 mei 2018: Gegevensbeschermingseffectbeoordeling) te verrichten, deze periodiek te herzien, en te voorzien van een diepgaande risico analyse van de beveiliging en maatregelen.

'De cliënt' bestaat niet
Het is van belang om expliciet aandacht te geven aan het gegeven dat er vaak geen sprake is van 'de cliënt'. Immers vaak heeft een zorgaanbieder te maken met een netwerk om het individu heen, zoals bijvoorbeeld mantelzorgers of situaties van curatele en mentorschap. Hulpverleners worden vaak geconfronteerd met ingewikkelde vragen, bijvoorbeeld om het geven van inzage in het cliëntdossier. De CPA adviseert u dit aspect bij de ontwikkeling van de informatievoorziening expliciet en op een laagdrempelige manier met cliënten te bespreken.

Risico's van onjuiste of verouderde registraties
De CPA waarschuwt voor het faciliteren van digitale inzage, als de eigen systemen van de gemeente en zorgaanbieders niet goed op orde zijn, dat wil zeggen als er geen actuele en juiste digitale registratie is.

Papieren inzage goed regelen
De CPA vraagt om inzage op papier goed te regelen voor de vele Wmo-cliënten die niet in staat zijn tot enige vorm van het voeren van regie over hun situatie of digibeet zijn.

Eisen zorgverzekeraars in beeld
Het is van belang om de eisen van de zorgverzekeraars ten aanzien van de registratie van persoonsgegevens in de keten goed in beeld te hebben.

Samengevat
Onder verwijzing naar deze aandachtspunten adviseert de CPA positief over het streven om RIS Wijkzorg te vervangen en om de gegevensverwerking vanuit de eigen systemen van zorgaanbieders te laten plaatsvinden. Aan de informatievoorziening door zorgaanbieders zal door de gemeente Amsterdam bij de inkoop van zorg expliciet en gestandaardiseerd eisen moeten worden gesteld. Daar zal concreet invulling aan gegeven moeten worden. Ook is het geven van inzage in actuele en juiste gegevens aan cliënten van groot belang.
De CPA stelt het op prijs in een vroeg stadium ingelicht te zijn en wil graag geïnformeerd worden over de voortgang.

Tot slot verwijs ik u naar de bij deze brief gevoegde notulen van de vergadering over het betreffende agendapunt.

Ik vertrouw er op u aldus voldoende geïnformeerd te hebben.

5.1, 2, e Hoogachtend,

5.1, 2, e

Mr. dr. U. van de Pol
Voorzitter Commissie Persoonsgegevens Amsterdam

Commissie Persoonsgegevens Amsterdam
Uittreksel van het concept-verslag van de openbare vergadering op donderdag 24 augustus 2017

5. Wijkzorg: meer tijd voor de cliënt (Sociaal)

Mevrouw5.1, 2, e verzorgt een presentatie over dit plan dat beoogt de huidige dubbele registraties in de wijkzorg – in de eigen systemen van de zorgverleners en in RIS-Wijkzorg – weg te nemen en de cliënten meer inzage en regie te geven in de zorg die zij krijgen. De bedoeling stapsgewijs de centrale registratie te vervangen, wat naar verwachting eind 2019 afgerond is, maar de planmakers willen nu al enkele fundamentele zaken aan de CPA voorleggen. Ter voorbereiding zijn er al drie bijeenkomsten geweest waarvoor alle zorgaanbieders in Wijkzorg –zijn uitgenodigd. Daar zijn enkele uitgangspunten vastgesteld. De zorgbehoefte van de cliënt dient de basis te vormen. Men wil niet komen tot een centraal registratiesysteem, maar werken vanuit eigen systemen. De zorgaanbieders willen wel onderling zorginhoudelijke zaken kunnen uitwisselen en kunnen overzien bij welke andere zorgaanbieders hun cliënten zorg afnemen. Dat wil men bereiken door koppelvlakken te maken waarop men informatie kan ophalen indien dat nodig is. Voor de gemeente is geen zorginhoudelijke informatie nodig maar is wel behoefte aan basis informatie en informatie over de processtappen die genomen worden. Het is de bedoeling om de iWmo-standaard als bouwsteen voor de basisinformatie te hanteren, een werkwijze die zorgaanbieders in het hele land gebruiken om met gemeenten te communiceren.
In de bijeenkomsten bleek dat er op het gebied van privacy nog veel te verkennen valt bij zorgaanbieders. Er bleek weinig kennis te zijn van de AVG en er was geen eenduidigheid in de omgang met persoonsgegevens. Men moet doordrongen raken van de noodzaak om bij elke handeling stil te staan bij privacygevoeligheid. Daartussendoor speelt ook nog een discussie tussen de beleidmakers die zoveel mogelijk informatie willen hebben om beleid op te ontwikkelen en het streven om juist alleen de hoogst noodzakelijke gegevens te registeren.
Er is een VRA gemaakt. Omdat de gegevens in deze aanpak alleen nog maar vanuit de eigen systemen van zorgaanbieders via koppelvlakken opvraagbaar zijn, zal de veiligheid van persoonsgegevens een stuk beter zijn. Het streven blijft alleen de echt noodzakelijke gegevens vast te leggen. Er blijken nog geen PIA of andere acties nodig, maar het lijkt raadzaam in een verder gevorderd stadium nogmaals een VRA of PIA uit te voeren over deze omgang met zorg en persoonsgegevens.

Vanuit de CPA wordt opgemerkt dat zorgaanbieders vaak niet te maken hebben met een cliënt als individu maar met een heel netwerk om die persoon heen. Juist daar spelen vaak de vertrouwelijke kwesties waar hulpverleners mee worstelen, zeker als het gaat om inzage in dossiers. Daar zou men met cliënten over moeten praten zonder ingewikkelde modellen of onderzoek. Verder merkt men op dat digitale inzage pas zinvol is als de eigen systemen goed op orde zijn, wat nu vaak nog niet het geval is. De CPA vraagt hoe men inzage wil regelen voor de vele Wmo-cliënten die niet in staat zijn tot enige vorm van regie of digibeet zijn. In de lijst van deelnemers aan dit project mist men de zorgverzekeraars.

Verder rijst de vraag of deze aanpak ook moet leiden tot meer inzicht in verschillen in zorggebruik tussen bijvoorbeeld behandelaars of stadsdelen.

Mevrouw5.1, 2, e meldt dat in de tweede bijeenkomst veel aandacht geweest is voor de wens om samen met de cliënt dossiers door te nemen en op te frissen. Daar komen ook het netwerk en de mantelzorg bij aan bod. Dit project moet dienstbaar zijn aan die aanpak. De gemeente streeft naar meer inzichtelijkheid bij de Wmo, en de organisaties moeten hun eigen systemen inderdaad ook op orde hebben voor deze aanpak. De scope is nu alleen de wijkzorg en die is gekozen omdat bij een grotere scope de kans van slagen van een gemeenschappelijk gedragen aanpak gering zou zijn. Zij wil wel graag op visieniveau lijnen uitzetten voor verbreding naar andere sectoren.
De Wmo is volgens haar een zaak van de gemeente en niet van de zorgverzekeraars. Bij de Wmo-cliënten kan naar schatting 30% niet meekomen met de digitalisering. Voor hun zal papieren maatwerk nodig blijven. Zij noemt in dit verband de aanpak van HVO om via klantprofielen de wijze van inzage te organiseren.
Vragen als waarom de behandelduur in het ene geval langer is dan in een andere, zijn in haar ogen kwaliteitsvragen die losstaan van deze registratie. Zij is wel benieuwd naar de visie van de CPA op de vervlechting die zich volgens haar in de toekomst zal voordoen tussen de registratie over de cliënt en diens inzage in zijn dossiers. Voor die inzage sluit men overigens aan bij MijnAmsterdam.

De voorzitter zegt het streven te steunen om Amsterdam te ontdoen van RIS Wijkzorg waar immers vanuit diverse hoeken veel kritiek op is, onder meer van de Rekenkamer. Het lijkt hem ter voorkoming van een fiasco en allerlei risico's een goed uitgangspunt om alle organisaties vanuit hun eigen systemen te laten opereren. De CPA stelt het op prijs in een vroeg stadium ingelicht te zijn en wil graag over enige tijd geïnformeerd worden over de voortgang.