Advies implementatie Buurteams Amsterdam 24 september 2020

Uittreksel van het verslag van de openbare vergadering op donderdag 24 september 2020. Implementatie buurtteams Amsterdam (Sociaal).

Het is de bedoeling juist in dit vroege stadium al aan de CPA te vragen welke punten bij deze majeure verandering van werkwijze bijzondere aandacht verdienen bij de verdere uitwerking. De projectleider licht het project toe en volgt daarbij grotendeels het aangeleverde document (vergaderstuk 6.1). Het gaat om de wettelijke taken van de gemeente bij de Wmo en de schildhulpverlening. Vooral bij de huidige werkwijze voor de Wmo is sprake van versnippering, contractering van een veelheid aan partners die nogal eens langs elkaar heen werken. De bedoeling is meer integraal te gaan werken en te komen tot een organisatie die voor de burger beter vindbaar is in de wijk en beter kan inspelen op diens vragen. Daarom zal er per stadsdeel één buurtteamorganisatie (BTO) gecontracteerd worden die vervolgens per wijk buurtteamlocaties gaan verzorgen. Bij elkaar zullen er zo in de stad 50 to 60 buurtteamlocaties komen. De burger kan daar terecht voor informatie en advies. Waar nodig wordt een ondersteuningsplan opgesteld waarover dan vanuit de locatie de regie gevoerd wordt. De locaties krijgen ook enkele uitvoerende taken en zorgen voor opbouw van netwerken van organisaties in de buurt. Zij gaan ook zorgen voor indicatie-advisering en toeleiding naar Wmo-voorzieningen.

Nieuw is dat de informatievoorziening van de Wmo en de schuldhulp in één IV-systeem (Gidso) wordt ondergebracht. De Ouder & Kind Teams (OKT) houden een apart systeem dat wel van dezelfde leverancier afkomstig is. Dat komt op 5 november in de CPA aan de orde. Op dit moment is de tender uitgezet voor de BTO's en de selectie zal medio oktober worden afgerond. De bedoeling is op 1 april 2021 van start te gaan met de nieuwe organisatie. Het hele invoeringsproces zal ook daarna nog geruime tijd duren. Na uitgebreide discussies is besloten de wettelijke taken uit de Participatiewet van de gemeente niet over te hevelen naar de BTO's. Wel kan de BTO iemand bijvoorbeeld verwijzen naar WPI voor begeleiding naar werk.

(1) De CPA merkt op dat het bij dit soort samenwerkingsverbanden altijd aankomt op het vinden van een juiste balans tussen gegevensuitwisseling en privacyaspecten. Er vindt breed overleg plaats tussen verschillende organisaties en dan is het van belang dat alle deelnemers zich goed bewust zijn van de grenzen aan gegevens die ze vanuit hun eigen organisatie kunnen overdragen aan andere. Ook is het nodig dat de burger van meet af aan weet welke organisaties in het ondersteuningsproces ingeschakeld kunnen worden, zodat hij niet verbaasd hoeft te zijn als er ineens een schuldhulpverlener komt opdagen. Het is goed om aan de voorkant werkafspraken te maken met een cliënt over instanties met welke informatie gedeeld kan worden, zodat men daar niet telkens apart toestemming voor dient te vragen. Een integrale aanpak is een goed middel ter ontschotting, maar het moet wel duidelijk zijn waar gegevens blijven en wie daarover gaat. Dat is een belangrijk punt voor de uitwerking. Het advies is een fiks scala aan casussen met elkaar door te spreken en uit te testen op gegevensoverdracht. Een probleem is dat de kolommen – Participatie, Jeugd, Wmo en Schuldhulp - in het sociaal domein ook juridisch van elkaar gescheiden zijn, zodat het ontschotten ook juridisch gecompliceerd is. Gelukkig is er wetgeving op komst die gegevensoverdracht tussen kolommen zal vereenvoudigen. Het is belangrijk te inventariseren in welke gevallen er sprake is van multiproblematiek die het echt nodig maakt gegevens te delen. Op die manier kan men komen tot duidelijke instructies voor de medewerkers.

In het tweede deel van de presentatie wordt nader ingegaan op de werkprocessen, de IV en de verwerkingen, zie de opsommingen in vergaderstuk 6.1. De gemeente bepaalt wat er in de dossiers in het IV-systeem mag worden opgenomen en wie die mag inzien. Dat zijn naast de BTO's de aanbieders van aanvullende individuele Wmo-voorzieningen en gemeentelijke afdelingen Service en data en Functioneel Beheer. Verder komen er koppelingen met ZorgNed, Datawarehouse gemeente en RIS Vroeg-erop-af. Er wordt nog gedacht over koppelingen met BRP, Kredietbank, IAB en wellicht een doorontwikkeling naar Integraal Klantbeeld (IKB) en Mijn.Amsterdam.nl. Daarover zullen dan aparte adviesaanvragen aan de CPA worden voorgelegd.

(2) De grondslag zijn de taken die de gemeente wettelijk zijn toegewezen voor de Wmo en schuldhulpverlening. De gemeente kan die taken volgens de wet ook voor een deel mandateren aan derden.

De CPA zegt dat de grondslag op zich helder is, maar dat moet worden voorkomen dat de gegevensuitwisseling tussen de kolommen een standaard werkwijze wordt. Uitbesteding mag ook, maar dan moet wel een goed onderscheid aanwezig blijven tussen toeleiding en uitvoering. Voorkomen moet worden dat alle gegevens in hetzelfde databestand belanden. Voor toeleiding kunnen heel andere gegevens van belang zijn die niet onder ogen van de uitvoerder hoeven te komen.

Binnen het project is men zich daarvan bewust en daarom wordt hierover advies ingewonnen bij Pels Rijcken, zodat men bij de inrichting van het systeem rekening kan houden met het feit dat niet iedereen in de keten toegang mag krijgen tot alle gegevens.

De CPA adviseert veel voorkomende situaties te beschrijven en te analyseren en dan aan te geven welke medewerkers en organisaties in een bepaalde situatie gelegitimeerd gegevens mogen delen. De neiging om te grasduinen in gegevens die men onder ogen kan krijgen, moet geen kans krijgen. Er moet een wettelijke taak aan ten grondslag liggen Elke medewerker moet voldoende informatie kunnen inzien om zijn taak uit te voeren, maar ballast moet vermeden worden.

Ook naar de cliënt moet het duidelijk zijn wie allemaal inzage kan krijgen in de informatie die hij aanlevert. Dat gaat niet om een algemene toestemmingsverklaring, maar om een opsomming van instanties die in beeld kunnen komen, waarom dat is, welke informatie die kunnen inzien en wat zij kunnen betekenen voor het hulptraject. Het is nuttig zo veel mogelijk situaties vanuit verschillende perspectieven te bezien.
Verder adviseert de CPA niet categorisch de uitwisseling van medische en andere bijzondere persoonsgegevens uit te sluiten. Er kunnen zich in de praktijksituaties aandienen waarin dat wel nodig blijkt en ook kan gebeuren op een wettelijke uitzonderingsgrondslag. De formuleringen kunnen dus beter op die punten een slag om de arm krijgen.

(3) Het derde deel van de presentatie betreft de borging van privacyaspecten. Door de PO en SO zijn trainingen gegeven aan de projectleiding. Er is een VRA uitgevoerd en die heeft opgeleverd dat er ook een URA vanwege vertrouwelijkheid en een DPIA uitgevoerd moeten worden. Vanuit de gemeente zijn er IV-architecten bij het project betrokken die moeten zorgen voor de nodige waarborgen in lijn met de uitgangspunten van de Avg binnen de inrichting van het systeem. Gegevens zullen verwerkt worden op basis van wettelijke taken, mits de cliënt daarvoor toestemming geeft bij gegevensuitwisseling tussen kolommen. Dit programma biedt bovendien de kans bestaande processen nog eens goed door te lichten.

De CPA adviseert veel voorkomende gegevenssets waar mogelijk te operationaliseren in goed toegankelijke regels voor medewerkers. In de training van medewerkers is ook aandacht nodig voor het recht op inzage en correctie en voor de wijze waarop een cliënt toestemming kan intrekken.

Dat is allemaal in het vizier van de projectleiders. In 3.3 staat beschreven hoe men wil omgaan met autorisatiematrix en beperkingen in rollen en rechten van medewerkers. Alleen de regievoerder heeft inzicht in het volledige dossier, al hoeft dat niet in alle details. De hulpverleners kunnen bijvoorbeeld wel zien dát een cliënt in een schuldhulptraject zit – in een andere kolom dus -, maar ze hebben geen inzage op wát dat traject inhoudt. In 3.3 staat ook vermeld dat er werkprocessen rond verwijderingsverzoeken, inzageverzoeken en toestemming moeten worden ingericht.

De CPA adviseert ook hier absolute grenzen te vermijden omdat het immers kan voorkomen dat informatie uit een andere kolom juist cruciaal is. Er kan een spanning optreden tussen de strikt juridische kanten en de effectiviteit van de hulpverlening en daarvoor zijn nu juist de uitzonderingsgronden.

Sturingsinformatie voor de gemeente wordt in geaggregeerde en geanonimiseerde vorm aangeleverd, na verwijdering van direct herleidbare informatie.

Alle buurtteam-medewerkers krijgen in hun basistraining scholing in privacy-verantwoord werken, met onder meer de vijf vuistregels:

- Client is eigenaar van zijn gegevens. Neem de wensen van de cliënt hierin serieus
- Informeer de cliënt over welke gegevens je verwerkt
- Verwerk alleen noodzakelijke gegevens
- Deel geen gegevens met derden zonder expliciete toestemming van de cliënt
- Informeer de cliënt over zijn rechten voor wat betreft de AVG

Binnen de netwerken worden casuïstiekbesprekingen anoniem op basis van situatieschetsen gevoerd om dilemma's aan de orde te stellen en daardoor scherp te blijven op de vijf vuistregels.

De CPA vindt dat goede uitgangspunten en denkt dat oefenen met scenario's inspiratie kan opleveren voor de uitwerking. Het gaat erom dat medewerkers zich ervan bewust zijn dat ze in hun dagelijkse praktijk voorzichtig moeten omgaan met persoonsgegevens. Maar men moet aan de andere kant ook voorkomen dat privacybescherming een zondebok wordt die men de schuld kan gegeven van alle missers. Voor het aanleveren van de nodige cliëntgegevens aan een leverancier hoeft men echt geen toestemming te vragen. Men kan niet alles bij voorbaat helemaal uitsluiten, in de praktijk zal men oplopen tegen grenzen. De eerste twee jaren zal men vaak moeten bijsturen en dan zal zich gaandeweg een gepaste werkwijze ontwikkelen. Er moet dan wel iemand zijn die toezicht houdt op het proces en de nodige bijsturingen kan verrichten.

De bedoeling is dit alles voor medewerkers zorgvuldig in heldere taal op te schrijven. Alle beroepskrachten van de buurtteams volgen een module over privacy in hun basistraining. Er komt een intranet waar men knelpunten kan melden. De vijf basisregels worden in het werkkader opgenomen. Het zal een onderdeel worden van de gesprekscyclus met medewerkers. Er wordt aan gedacht om de gegevensfunctionarissen van alle betrokken organisaties in een netwerk onder te brengen voor het uitwisselen van ervaringen en het faciliteren van

deskundigheidsbevordering. Aan de CPA is schriftelijk ook gevraagd welke flankerende maatregelen verder nodig zijn.

De CPA adviseert te gaan werken met klantenpanels of een andere vorm waarin klanten kunnen terugkoppelen hoe ze de samenwerking ervaren.

Bij de ontwikkeling van dit alles zijn ook Cliëntenbelangen en de Wmo-adviesraad betrokken. Het is een proces van co-creatie met veel partijen. Er worden ervaringsonderzoeken uitgevoerd en er wordt gedacht aan een app cliëntenbeleving. De bedoeling is in december weer bij de CPA te komen met een verder uitgewerkt plan. De vraag is welke onderwerpen de CPA dan in het bijzonder zou willen behandelen.

De voorzitter noemt het van belang dan meer inzicht te krijgen in de soorten gegevens die in aantal veel voorkomende situaties uitgewisseld worden en tussen welke partners. En ook hoe het staat met de andere vandaag besproken punten. Ook heeft de CPA belangstelling voor de DPIA en de daaruit naar voren gekomen risico's en voor het advies van Pels Rijcken over de verwerkersverantwoordelijkheid. Hij bedankt het projectteam voor de vroegtijdige informatie en wenst het team veel succes toe.

Bijlage: brief implementatie Buurtteams Amsterdam (cluster Sociaal)

De gemeenteraad heeft in november 2019 (hoofdlijnenbesluit) en maart 2020 (uitvoeringsbesluit) besloten tot de invoering van Buurtteams Amsterdam. Nieuw is dat de informatievoorziening1 van de Wmo en de schuldhulp in één IV-systeem (Gidso) wordt ondergebracht. het is de bedoeling dat door de uitvoering van deze taken van de gemeente, belaste instellingen meer integraal gaan werken zodat er één organisatie ontstaat die voor de burger beter vindbaar is in de wijk en beter kan inspelen op diens vragen. Daarom zal er per stadsdeel één buurtteamorganisatie (BTO) gecontracteerd worden die vervolgens per wijk buurtteamlocaties gaat verzorgen. Dit zal zorgen voor voorzieningen in de wijk (de zgn. 'sociale basis') en voor gespecialiseerde ondersteuning (aanvullende Wmo-maatwerkvoorzieningen), waarvoor zij het indicatie-advies afgeven.
Het agendapunt is tijdens de vergadering in drie delen besproken, namelijk:

1. Het proces rondom de implementatie van de buurtteams en de bijbehorende samenwerkingsverbanden;
2. De grondslag voor de verwerking van de persoonsgegevens, de werkprocessen en de IV; en
3. De borging van de privacyaspecten.

Advies

De CPA dankt de aanwezigen voor hun heldere toelichting. De commissie geeft hieronder per onderdeel advies:

1. Het is van belang goed in beeld te brengen welke wettelijke taken de partners in de toekomstige samenwerking uitvoeren en waar raakvlakken zijn te vinden die een uitwisseling van gegevens ten behoeve van de dienst- en hulpverlening aan burgers voor verschillende onderdelen rechtvaardigen. Op deze wijze kan worden voldaan aan de in de AVG vereiste geldige grondslag voor de verwerking van de persoonsgegevens en de

hierbij in acht te nemen doelbinding voor (verder) gebruik hiervan in een samenwerkingsverband. vereiste doelbinding voor het gebruik van persoonsgegevens.

2. Met betrekking tot het breed overleg tussen de verschillende organisaties/ de samenwerkingsverbanden benadrukt de CPA dat het van belang is dat alle deelnemers zich goed bewust zijn van de grenzen aan gegevens die ze vanuit hun eigen organisatie kunnen inbrengen in de buurtteams. Het gaat hierbij vaak om veel privacy gevoelige informatie over de gezondheid, woonsituatie en financiële situatie van burgers. Van belang is dat er duidelijke instructies komen voor de medewerkers over welke gegevens voor welke situaties gemeenschappelijk worden gebruikt. De burgers moeten ook op de hoogte zijn van welke organisaties in het ondersteuningsproces ingeschakeld kunnen worden en met welke taken deze zijn belast. Te denken valt aan een opsomming van instanties die in beeld kunnen komen, waarom dat is, welke informatie die kunnen inzien en wat zij kunnen betekenen voor het hulptraject. De CPA vindt het belangrijk dat van meet af aan werkafspraken gemaakt worden met de cliënt en met de instanties over welke informatie gedeeld kan worden. Zo hoeft er niet telkens apart toestemming gevraagd te worden voor het delen van informatie binnen het buurtteam.. Dat kan door het plan van aanpak van het buurtteam aan de cliënt voor te leggen en hem te vragen hiermee akkoord te gaan. Het moet duidelijk zijn op welke aspecten zijn medewerking wordt gevraagd om het traject te kunnen uitvoeren.
3. De CPA vindt de uitleg met betrekking tot de verwerkingsgrondslag Artikel 6, eerste lid 1, sub e van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) voor de verwerking van persoonsgegevens helder. Wel moet voorkomen worden dat de gegevensuitwisseling tussen de kolommen een standaard werkwijze wordt. Ook moet voorkomen worden dat alle gegevens in hetzelfde databestand belanden. Voor toeleiding naar werk kunnen hele andere gegevens van belang zijn die niet onder ogen van de uitvoerder van de WMO hoeven en mogen komen. De CPA adviseert veel voorkomende situaties te beschrijven en te analyseren en dan aan te geven welke medewerkers en organisaties in een bepaalde situatie gelegitimeerd gegevens mogen delen. . De informatie mag worden gedeeld voor zover deze te relateren is aan de taak van de betrokken medewerker(s).
4. De CPA adviseert veel voorkomende gegevenssets waar mogelijk te operationaliseren in goed toegankelijke regels voor medewerkers. In de training van medewerkers is ook aandacht nodig voor het recht op inzage en correctie en voor de wijze waarop een cliënt toestemming kan intrekken. De CPA adviseert wel om absolute grenzen te vermijden, omdat het immers kan voorkomen dat informatie uit een andere kolom juist cruciaal is. Maatwerk kan geboden zijn. Inherent aan dit proces van infomatiedeling is dat er spanning kan optreden waarbij de strikte juridische benadering en een zorgvuldig en verantwoord gebruik van gegevens van de verschillende deelnemers aan het team aan een effectieve hulpverlening in de weg staat. Transparantie hierover naar de cliënt toe is hierbij geboden.

Tenslotte ontvangt de CPA graag de DPIA en de daaruit naar voren gekomen risico's en het advies van Pels Rijcken over de verwerkersverantwoordelijkheid.

Verder verwijs ik verder naar de notulen van de vergadering over het betreffende agendapunt.
Ik vertrouw er op u aldus voldoende geïnformeerd te hebben.