



Gemeente  
**Elburg**

# Werkinstructies Jeugdhulp

1 juli 2018

## **Bezwaar en beroep**

### *Bezwaar en beroep onder de Jeugdwet in Regio Noord-Veluwe*

#### *Inleiding*

In deze bijlage zal alleen in worden gegaan op het vrijwillig kader, besluiten in het gedwongen kader hebben een eigen rechtsgang.

#### *Wettelijk kader*

Voor zover het geen vrij toegankelijke voorzieningen (m.a.w. maatwerkvoorzieningen) betreft zal daarover door (of namens) de gemeente een besluit moeten worden genomen. Tegen het besluit staan bezwaar en beroep open.

Als een belanghebbende niet instemt met het besluit, kan hij eerst bezwaar aantekenen bij de gemeente (artikel 7:1 Awb) en indien men het niet eens is met het besluit op het bezwaar, in beroep komen bij de bestuursrechter. De bestuursrechter is in dit geval de kinderrechter, die optreedt als bestuursrechter en die dan toetst op dezelfde wijze als de bestuursrechter: hij kan de voorziening dan ook slechts in stand houden of vernietigen. Dit vloeit thans al voort uit artikel 8:7, derde lid van de Awb, dat verwijst naar hoofdstuk 3 van de bij die wet behorende Bevoegdheidsregeling bestuursrechtspraak. In artikel 8, zevende lid, van dat hoofdstuk is geregeld dat de kinderrechter bevoegd is. Tegen een uitspraak van de kinderrechter kan vervolgens hoger beroep worden ingesteld bij de Centrale Raad van Beroep (Awb, bijlage 2, hoofdstuk 4, artikel 10).

Een aantal besluiten wordt uitgesloten van bezwaar en beroep. Kort gezegd gaat het om het besluit tot uithuisplaatsing, besluiten door de gecertificeerde instellingen ter uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering, besluiten tot het toepassen van maatregelen die de vrijheid van de jeugdige aantasten, alsmede het besluit aangaande het verlof. Het zijn dezelfde besluiten als onder de Wjz waren uitgesloten van bezwaar en beroep. Net als onder de Wjz worden deze besluiten op de zogeheten «negatieve lijst» van de Awb (bijlage 2, hoofdstuk 1, Awb) geplaatst.

#### *Bezwaar*

De belanghebbende die het niet eens is met de beschikking kan bezwaar maken bij het College van B & W. Voor het behandelen van bezwaren zijn er in iedere gemeente een onafhankelijke bezwaarschriftencommissie ingesteld die het college adviseert over de behandeling van het bezwaarschrift.

#### *Beroep*

Bijzonder en afwijkend van het normale bestuursrecht is dat het beroep open staat bij de kinderrechter.

Die doet wel uitspraak volgens de regels van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) maar zal daar ongetwijfeld zijn eigen interpretatie aan geven, daarbij steunend op het Internationaal Verdrag voor de Rechten van het Kind (IVRK) en het Verdrag tot bescherming van de Rechten van de Mens en de fundamentele vrijheden (EVRM). Voor beroep in het kader van de Jeugdwet zal de kinderrechter optreden als bestuursrechter, hiervan zijn de volgende besluiten echter uitgezonderd:

- Besluiten tot Ondertoezichtstelling (OTS);
- Besluiten in het kader van de Jeugdreclassering;
- Besluiten die betrekking hebben op het toepassen van maatregelen die de vrijheid aantasten of betrekking hebben op verlof

Tegen besluiten genomen door de kinderrechter als bestuursrechter, kan hoger beroep worden ingesteld bij de Centrale Raad van Beroep. Tegen een aantal beslissingen van de kinderrechter staat geen hoger beroep open:

- beschikking tot vervanging van bureau Jeugdzorg;
- beschikking tot voorlopige ondertoezichtstelling;
- beschikking tot vervallen verklaring van een aanwijzing;
- beschikking tot intrekken aanwijzing;
- beschikking aangaande proefherstel;
- beschikkingen over het blokkaderecht van pleegouders.

De procedure bij de bestuursrechter is totaal anders dan de procedure bij de rechter in het kader van een onrechtmatige daad. Geen van beide zijn te vergelijken met de procedure bij de kinderrechter ingeval van een kinderbeschermingsmaatregel. En niet alleen de procedures, ook de toetsingskaders zijn totaal verschillend.

## **Klachtenregeling(en)**

*Artikel 29 Verordening Jeugdhulp gemeente Elburg 2018*

Motto

*“Elke klacht is een gratis advies. Veel klachten kunnen al direct bevredigend worden afgedaan. Maar als dat niet zo gaat, dan heeft de klager recht op een goede behandeling van zijn klacht. Niet alleen vanwege hemzelf, maar ook vanwege het leereffect”.*

*Inleiding*

Voorop staat om zoveel mogelijk klachten direct netjes en bevredigend op te lossen. Als er een fout is gemaakt, dan werkt vaak niets zo goed als het direct erkennen en herstellen van de fout en het maken van excuses. Werkt dit niet, dan is een toegankelijke behandeling van de klacht van belang met als insteek op zoek te gaan naar een oplossing voor én met de cliënt. In eerste instantie vanwege het belang van de cliënt, direct gevolgd door het beoogde leereffect.

### *Klachtprocedure en de algemene wet bestuursrecht*

De Algemene wet bestuursrecht bevat een klachtprocedure voor gemeenten en gemeenschappelijke regelingen waarop ook een beroep kan worden gedaan bij gedragingen van gemeenteambtenaren of leden van het gemeentebestuur of personen die werken voor een gemeenschappelijke regeling op het terrein van de gedecentraliseerde jeugdzorgtaken, de langdurige zorg of de arbeidsparticipatie. De werking van de klachtregeling die er is, is automatisch uitgebreid met de nieuwe werkvelden.

### *Klachtprocedure en de Jeugdwet*

De Jeugdwet die op 1 januari 2015 van kracht is gegaan, regelt in paragraaf 4.2a dat de jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling een klachtprocedure hebben voor de behandeling van klachten van jeugdigen, hun (pleeg)ouders of hun verzorgers in het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering. De wet schrijft hier het instellen van een klachtencommissie voor. De jeugdhulpaanbieder of gecertificeerde instelling geeft aan wat hij met het oordeel van de klachtencommissie doet. De klachtencommissie meldt ernstige situaties met een structureel karakter bij de inspectie als de aanbieder of instelling geen maatregelen heeft getroffen.

### *Klachtenregeling*

De in deze klachtenregeling beschreven procedure beschrijft de stappen die de gemeenten onderneemt als er klachten van inwoners of hun vertegenwoordigers bij haar binnenkomen betreffende de zorg die zij ontvangen. Deze procedure sluit aan bij de klachtenregelingen van de zorgaanbieders, die zij vanwege de WKCZ (Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector) en de Wet BOPZ (Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen) wettelijk verplicht zijn te realiseren voor de behandeling van klachten van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden.

Een klachtenregeling is een onmisbaar terugkoppelingsmechanisme voor de professionals in de jeugdzorg. Zorgvuldig behandelde klachten kunnen zowel voor maatwerk professionals als voor de organisatie waarin zij werken aanwijzingen voor verbetering opleveren. Het is niet voor niets dat aan klachtbeoordelingen een aanbeveling verbonden kan worden. Doch afgezien van concrete aanbevelingen vormt de klachtbehandeling een goede aanleiding voor de zelfreflectie die passend is voor professionals en professionele organisaties.

### **Klachtenregeling voor de Gemeenten in de Regio Noord-Veluwe**

1. Aanbieders van Jeugdhulp dienen te beschikken over een effectieve en laagdrempelige klachtenregeling voor de behandeling van klachten van cliënten ten aanzien van gedragingen van de aanbieder jegens cliënten;
2. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van de in het eerste lid genoemde eis op de wijze zoals is overeengekomen met de aanbieders;
3. Een klacht die binnenkomt bij de gemeente zal zoveel mogelijk verwezen worden naar de desbetreffende zorgaanbieder en gecertificeerde instelling, waar de klacht is ontstaan;
4. Een klacht die binnenkomt bij de gemeente en gaat over het gevoerde 'keukentafelgesprek' wordt opgepakt door de gemeente waarin het gesprek heeft plaatsgevonden;

5. De intentie is de klachtbehandeling, zoals bedoeld in punt 3 en 4 zo veel als mogelijk is in overeenstemming met beide partijen, te weten klager en beklagde, op te pakken.;
6. Mocht er geen overeenstemming plaatsvinden, bestaat de mogelijkheid de klacht schriftelijk neer te leggen bij de gemeente, conform de lokale klachtverordening met de mogelijkheid om door te schakelen naar het AKJ (voor ondersteuning) of de Nationale Ombudsman.

De Gemeenten in de Regio Noord Veluwe staan voor een goede én eenvoudige omgang met klachten, waarbij juridisering wordt voorkomen, wanneer dit mogelijk is en leidt tot een passende oplossing. Mocht een juridische behandeling noodzakelijk zijn kan hier gebruik van worden gemaakt conform de lokale klachtverordening danwel hoofdstuk 9 Awb.

Met de start van het nieuwe stelsel zal niet alles meteen goed gaan; de verwachting is dat er relatief meer klachten, bezwaar- en beroepsprocedures zullen komen. De gemeenten in de Regio Noord Veluwe zullen de nadruk leggen op communicatie en “mediation” vaardigheden. Daarbij gaat het niet alleen om een zorgvuldige klachtenbehandeling, maar ook om het gebruik van klachten ter verbetering van de kwaliteit van zorg. Gezien de uitbreiding van de gemeentelijke taak is het advies om de klachtenbehandeling op te nemen in het monitoring en kwaliteitssysteem. Voor de duidelijkheid wordt hieronder aangegeven dat vanuit vier invalshoeken een klacht in beeld kan komen:

### **Onafhankelijke cliëntondersteuning**

In het kader van de Wmo zijn gemeenten verplicht onafhankelijke informatie, advies en ondersteuning te geven aan alle cliënten van de Wmo, Jeugdwet en participatiewet. Als we kijken naar de functie van onafhankelijke cliëntondersteuner, dan vallen de werkzaamheden uiteen in twee onderdelen:

- 1) *Informatie, advies en ondersteuning van de inwoner* voorafgaand aan het zorgproces en tijdens het zorgproces wanneer het goed gaat: samen met de cliënt zijn zorgvraag analyseren en met de inwoner en met zorgaanbieders samen het zorgaanbod samenstellen.
- 2) *Informatie, advies en ondersteuning van de inwoner* wanneer de inwoner ‘knelpunten’ ervaart in zijn zorg. Met name in bijlage 4 van de handreiking cliëntondersteuning voor gemeenten (‘bemiddelen en verwijzen ‘en’ hulp bij klachten, bezwaar en beroep’), wordt op deze onderdelen van de onafhankelijke cliëntondersteuning gewezen. Wanneer iemand niet tevreden is over de onafhankelijke cliëntondersteuning zoals die standaard (tijdens het ondersteuningsproces) wordt aangeboden, verplicht de wet gemeenten een andere onafhankelijke cliëntondersteuning ter beschikking te stellen.

Wij menen dat dit tweede onderdeel van het werk van de onafhankelijke cliëntondersteuner gezien kan worden als *vertrouwenswerk binnen het sociale domein*. MEE Veluwe is in Gelderland verantwoordelijk voor de onafhankelijke cliëntondersteuning.

### **Onafhankelijke vertrouwenspersoon**

Een vertrouwenspersoon is een persoon naar wie een cliënt kan gaan voor kwesties die strikt vertrouwelijk zijn. De vertrouwenspersoon:

- helpt – als iemand vastloopt – bij het helder kunnen formuleren en het goed kunnen stellen van vragen: ‘waar loop ik tegen aan en hoe wil ik dat oplossen?’;
- betreft het netwerk van de inwoner bij het zoeken naar oplossingen voor zijn problemen met zorgaanbieders en /of de gemeente;
- ondersteunt bij het opstellen van een plan om te komen tot een juiste oplossing bij knelpunten en bemiddelt eventueel;
- organiseert lotgenotencontact, gespreksgroepen en trainingen in groepsverband, zowel voor cliënten als voor zorgverleners;
- ondersteunt vanuit cliëntperspectief, dat betekent dat het belang van cliënten voor ons voorop staat;
- maakt een signaleringsrapportage voor de gemeente(n) en voor zorgverleners waarin we een overzicht geven van de ervaren knelpunten en richting geven waarin structureel naar verbeteringen kan worden gezocht. Dit kan u kosten besparen ten aanzien van klachtenprocedures.

De vertrouwenspersoon staat naast of achter de cliënt en kan de cliënt indien gewenst praktisch ondersteunen bij het indienen van een klacht of bijstaan bij een klachtgesprek. De vertrouwenspersoon neemt geen formele klachten over de kwaliteit van zorg of ondersteuning in behandeling. De VNG koopt de vertrouwenspersoon centraal in voor deze regio.

### *Klachtenfunctionaris*

Sommige instellingen of gemeenten hebben een klachtenfunctionaris aangesteld om klachten te ontvangen en in behandeling te nemen. Een klachtenfunctionaris begeleidt het klachtenproces vanuit het perspectief van een instelling of gemeente als ‘beklaagde’ partij en helpt de klager bij het klachtenproces. Een klachtenfunctionaris doet geen uitspraken over een klacht: dat doet een klachtencommissie of een bezwaar- of beroepscommissie of een Ombudsman. Een klachtenfunctionaris is in dienst van de instelling/organisatie. Hierdoor is onafhankelijkheid niet altijd gewaarborgd. De klachtenfunctionaris doet zijn of haar werk vanuit een positie in het belang van de organisatie, en bemiddelt ‘tussen’ betrokkenen ‘beklaagden’ in de organisatie en de ‘klager’.

### *Ombudsman*

Een Ombudsman (-vrouw) is een ambtenaar die benoemd is door het college van B&W (lokale Ombudsman) of door de Tweede Kamer (Nationale Ombudsman). De Ombudsman is onafhankelijk en onpartijdig. Hij behandelt klachten van inwoners over de overheid of gemeente (en niet over andere partijen zoals zorgorganisaties) en kan een onderzoek opstarten om eventuele misstanden aan het licht te brengen. Alle betrokkenen zijn verplicht om aan dit onderzoek mee te werken. Daarnaast beschikt de Ombudsman over ruime bevoegdheden; hij kan bijvoorbeeld dossiers inzien en ambtenaren horen. Een Ombudsman komt pas in beeld als de inwoner er niet uitkomt met de overheidsinstantie; het is een voorziening in de tweede lijn. De inwoner dient dus eerst gebruik te maken van de klachtenregeling bij de overheidsinstantie. De Ombudsman kan tevens zelf een onderzoek starten op basis van signalen en kan overheidsinstanties uitleggen hoe ze moeten handelen.

## **Privacy in het kader van de Jeugdwet**

*Artikel 17 Verordening Jeugdhulp gemeente Elburg 2018*

### *Privacy in het Sociale Domein*

Privacy is en blijft een “hot item”. Hier is dan ook consequent aandacht voor. In de periode 2015-2016 is gewerkt aan concrete producten, zoals:

- Een privacyreglement/ protocol voor het CJG;
- Het stappenplan voor gegevensverwerking;
- Het Convenant Ondersteuning Jeugd.

*In de praktijk werkt één stelregel het beste. Praat – als het even kan – in het bijzijn van de cliënt over de situatie van de betreffende cliënt.*

### *Kader bescherming persoonsgegevens*

Het uitgangspunt van de decentralisaties is dat de eigen verantwoordelijkheid van inwoners voorop staat. Het uitwisselen en benutten van informatie over inwoners is een middel en geen doel. Het middel staat ten dienste van de dienstverlening aan die inwoner zelf. Daarom is het van groot belang dat het gebruik van die informatie zorgvuldig gebeurt en de privacybelangen van de inwoner continu gewaarborgd zijn. Hierbij past het dat de gemeente en de hulpverleners zeer terughoudend zijn met het uitwisselen van persoonsgegevens.

### *Wettelijk kader: Algemene verordening gegevensbescherming (Avg)*

Persoonsgegevens mogen slechts worden verwerkt indien er een rechtvaardigingsgrond aanwezig is (artikel 50 Avg). In het geval dat de gemeente of door de gemeente aangewezen instelling persoonsgegevens verwerkt ter uitvoering van de Jeugdwet moet de verwerking *noodzakelijk* zijn voor de goede vervulling van de publiekrechtelijke taak op grond van de Jeugdwet. De taken die de gemeente heeft op basis van de Jeugdwet vormen daarbij de basis om persoonsgegevens over jeugdigen en hun ouders te mogen verwerken. De specifieke wijze van gegevensverwerking binnen het Sociaal Domein is verder vastgesteld in sectorwetgeving in casu par. 7.4 art. 7.4.1. tot en met 7.4.5. van de Jeugdwet en in de lokale verordening met betrekking tot Jeugdhulp.

De noodzaak vertaalt zich ook in het uitgangspunt dat er zoveel informatie moet worden verwerkt als nodig is en zo weinig als mogelijk. Naast noodzaak is ook *proportionaliteit* van de gegevensverwerking van belang: hoe verhouden het doel (in het bijzonder de hulpvraag) en de daarvoor noodzakelijke gegevensverwerking zich tot de inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene? De gegevensverwerking moet ook voldoen aan de eis van *subsidiariteit*: is het doel ook te bereiken met een minder ingrijpende werkwijze?

In het geval van de Jeugdwet mag de gemeente, of meer preciezer, het college of een door het college daartoe gemandateerde persoon persoonsgegevens verwerken omdat dit noodzakelijk is voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak. De publiekrechtelijke taak is gelegen in de Jeugdwet op basis waarvan het college moet beoordelen of een jeugdige jeugdhulp nodig heeft en vervolgens de

noodzakelijke voorziening moet treffen. Deze beoordeling kan leiden tot persoonsgegevensverwerking. Deze verwerking dient wel te geschieden binnen de kaders van de Avg.

#### *Verwerking verenigbaar met doeleinden*

De Avg verstaat onder de verwerking van persoonsgegevens: elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.

Inwoners moeten erop kunnen vertrouwen, dat er zorgvuldig wordt omgegaan met persoonsgegevens wanneer zij bepaalde zorg of dienstverlening ontvangen en dat dit binnen de kaders van de wet gebeurt.

Voor de informatie-uitwisseling, afstemming en samenwerking tussen personen die vanuit hun beroepsmatige achtergrond hulp aan jeugdigen verlenen biedt met name artikel 53 van de Avg de basis.

De gemeente mag persoonsgegevens verwerken in het kader van haar publiekrechtelijke taak, maar dient hier zeer secuur mee om te gaan. Gegevens over gezondheid kunnen niet zonder meer worden opgeslagen en verwerkt (verbod). Het verbod is niet van toepassing voor de verwerking van gegevens door hulpverleners, instellingen of voorzieningen voor gezondheidszorg of maatschappelijke dienstverlening, voor zover dat met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene, dan wel het beheer van de betreffende instelling of beroepspraktijk noodzakelijk is. Het verbod geldt onder andere ook niet indien de verwerking van persoonsgegevens geschiedt met uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene of indien de gegevens door de betrokkene duidelijk openbaar zijn gemaakt.

#### *Verdere verwerking*

De gegevens mogen uitsluitend worden verwerkt voor het doel waarvoor ze zijn verzameld of een daarmee verenigbaar doel (artikel 50, Avg). Gezien de verschillende taken, moet ervoor worden gezorgd dat gegevens die in het kader van een bepaalde taak worden verzameld niet zonder meer worden gebruikt voor de uitoefening van een andere taak («doelbinding»). Daarbij is immers een ander doel in het geding. De gemeente mag persoonsgegevens dus niet verder verwerken op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen (artikel 50 Avg).

#### *Geheimhoudingsplicht*

Voor de medewerkers van een gemeente geldt een ambtelijke geheimhoudingsplicht op basis van artikel 2.5 Algemene wet bestuursrecht (Awb). De deskundige van de gemeentelijk georganiseerde toegang kan wel gegevens verstrekken als dat noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn publiekrechtelijke taak. Hierbij kan gedacht worden aan een consultatie van een deskundige, bijvoorbeeld een psychiater of een deskundige op het gebied van taalproblemen. De gegevens uit dit dossier mogen door de gemeente ook gebruikt worden voor de uitvoering van de jeugdhulpplicht.



Voor artsen betrokken bij de jeugdhulpverlening geldt de geheimhoudingsplicht uit artikel 7:457 BW. Verder geldt voor BIG-geregistreerde professionals artikel 88 van de Wet BIG.

Op grond van dit artikel is eenieder die zorg verleent op het gebied van de maatwerk gezondheidszorg verplicht tot geheimhouding van datgene wat hem in de uitvoering van het beroep is toevertrouwd. Artikel 7.3.11, tweede lid, Jeugdwet bevat een uitzondering op deze geheimhoudingsplicht: de hulpverlener heeft geen toestemming nodig van de betrokkene als hij inlichtingen verstrekt aan personen die rechtstreeks betrokken zijn bij de verlening van de jeugdhulp en degene die optreedt als vervanger van de hulpverlener, voor zover de verstrekking noodzakelijk is voor de door hen in dat kader te verrichten werkzaamheden. Voor wat de specifieke geheimhoudingsverplichting betreft kan de gemeente niet aangemerkt worden als rechtstreeks betrokken bij de hulpverlening tenzij het college zelf de jeugdhulp verstrekt. De Jeugdwet geeft ook in die zin geen verruiming van de mogelijkheden voor inzage in het dossier of het delen van persoonsgegevens.

#### *Bewaartermijnen*

De persoonsgegevens mogen niet langer bewaard worden dan noodzakelijk is. Deze algemene norm is voor wat betreft de jeugdhulpverlener ingevuld in artikel 7.3.8, derde lid, van de Jeugdwet. Dit artikel bepaalt dat zij het dossier gedurende vijftien jaar bewaren of zoveel langer als redelijkerwijs uit de zorg van een goed jeugdhulpverlener voortvloeit. Indien de gemeente geheel of gedeeltelijk zelf de jeugdhulp verleent en dus als jeugdhulpaanbieder optreedt, heeft de gemeente eveneens de plicht een bewaartermijn van 15 jaar aan te houden.

#### *Rechten van de betrokkene en privacy-services*

a. Inzagerecht/afschrift: Het recht op inzage vloeit voort uit de Avg (art. 63). De betrokkene heeft het recht zich tot het college te wenden met het verzoek hem mede te delen of persoonsgegevens over hem worden verwerkt. Het college moet de betrokkene vervolgens schriftelijk binnen vier weken mededelen of dit zo is. Als gegevens inderdaad worden verwerkt, bevat die mededeling ook een volledig overzicht daarvan in begrijpelijke vorm, een omschrijving van het doel of de doeleinden van de verwerking, de categorieën van gegevens waarop de verwerking betrekking heeft en de ontvangers of categorieën van ontvangers, alsmede de beschikbare informatie over de herkomst van de gegevens. Voordat die mededeling gedaan wordt, checkt het college nog of een derde daartegen bezwaar zou kunnen hebben en stelt het college die derde in de gelegenheid zijn zienswijze naar voren te brengen indien de mededeling gegevens bevat die hem betreffen, tenzij dit onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost. Indien betrokkene daarom verzoekt geeft het college ook informatie over de logica die ten grondslag ligt aan de geautomatiseerde verwerking van de gegevens over hem.

De Jeugdwet bevat eenzelfde soort bepaling (artikel 7.3.10) op basis waarvan op verzoek ook (deels) kopie van het dossier moet worden verstrekt. Voor het doen van een mededeling of het maken van een kopie kan overigens wel een vergoeding worden gevraagd.

b. herziening/vernietigen: Degenen over wie persoonsgegevens zijn verwerkt, kan verzoeken om herziening (verbeteren, aanvullen, verwijderen) van de persoonsgegevens (art. 65 Avg). Het college zal op zo'n verzoek moeten reageren. Op basis van de Jeugdwet kan betrokkene een verzoek doen om,

indien de gemeente als jeugdhulpaanbieder optreedt, het dossier (deels) te vernietigen (artikel 7.3.9). De verplichting tot vernietiging geldt niet indien de bewaring van belang is voor een ander dan betrokkene of indien de wet zich tegen vernietiging verzet.

#### *Dataminimalisatie*

Persoonsgegevens dienen slechts te worden verwerkt voor zover zij, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt toereikend zijn, niet bovenmatig en ter zake dienend. De gemeente moet dus alleen die persoonsgegevens verwerken die noodzakelijk zijn voor het te bereiken doel.

Verder wordt verwezen naar de specifieke regelingen ten aanzien van de Jeugdwet in casu paragraaf 7.4 art. 7.4.1. tot en met 7.4.5. van de Jeugdwet en artikel 8 lid 3 van de verordening Jeugdhulp.

#### *Governance*

Mandatering: Algemene regel is dat het College van B&W verantwoordelijk is voor de zorgvuldigheid van de gegevensverwerking die door of namens de gemeente plaats vindt. Zij stelt in verband daarmee eisen aan beveiliging en borging van de privacy. Het college is voor de wijze waarop het hieraan invulling geeft verantwoording schuldig aan de raad. Praktijk is dat deze algemene bevoegdheid via mandaat- en organisatiestructuur elders kan zijn belegd.

#### *Uitwisseling gegevens*

Als uitgangspunt dient te gelden, dat persoonsgegevens uit verschillende domeinen gescheiden worden gehouden omdat uitwisseling al snel strijd oplevert met de Wet bescherming persoonsgegevens tenzij dit uitdrukkelijk in de van toepassing zijnde wetgeving mogelijk is gemaakt. In dat geval dient alleen zogenaamde 'dat' informatie over de domeinen heen te worden uitgewisseld.

#### De wet- en regelgeving laat ruimte om informatie uit te wisselen op de volgende manieren:

##### *Uitwisselen van informatie zonder toestemming van inwoner / cliënt:*

Anoniem (zonder namen en andere gegevens van de betrokken cliënt / inwoner te noemen) overleggen per mail, telefoon of in een team en onderling.

- Overleg en uitwisseling tussen twee professionals die beiden onder de WGBO/BIG vallen en beiden betrokken zijn bij dezelfde behandeling (behandelovereenkomst) van een inwoner/cliënt.

##### *Uitwisselen van informatie met toestemming van inwoner/cliënt:*

- Deze toestemming dient gericht te zijn, dus niet algemene toestemming om alles te delen. Er moeten concrete vragen worden gesteld en aangegeven worden wie die informatie wil hebben. De inwoner/cliënt moet weten waar hij/zij toestemming voor geeft. Binnen de kaders van deze gerichte toestemming mag dan informatie worden gedeeld. Zie onder andere art. 60, Avg: *“Overeenkomstig de beginselen van behoorlijke en transparante verwerking moet de betrokkene op de hoogte worden gesteld van het feit dat er verwerking plaatsvindt en van de doeleinden daarvan. De verwerkingsverantwoordelijke dient de betrokkene de nadere informatie te verstrekken die noodzakelijk is om tegenover de betrokkene een behoorlijke en transparante verwerking te waarborgen, met inachtneming van de specifieke omstandigheden en de context waarin de persoonsgegevens worden verwerkt (...).”*

- Deze toestemming moet vastgelegd worden in het dossier van de inwoner/cliënt (vragen, antwoorden en toestemming cliënt). Een handtekening van cliënt dat toestemming is gegeven is niet vereist, maar is vaak wel aan te raden. Toestemming dient in ieder geval duidelijk verkregen te zijn (art. 40 t/m 43 Avg)
- De toestemmingsverklaring, een gerichte toestemmingsverklaring, waardoor informatie uitwisselen mogelijk wordt. Willen anderen dan aangegeven in de verklaring of de aangegeven personen meer informatie dan de toestemmingsverklaring toestaat dan is er nieuwe toestemming van de inwoner/cliënt nodig.

*Nogmaals: In de praktijk werkt één stelregel het beste. Praat – als het even kan – in het bijzijn van de cliënt over de situatie van de betreffende cliënt.*

#### *Werkprocessen en triage*

Verwerkingen van persoonsgegevens in alle betrokken werkprocessen dienen te worden geanalyseerd, beschreven en getoetst te worden aan de eisen van Wet bescherming persoonsgegevens. Dit omvat inmiddels ook het digitale deel van de werkprocessen.

Vastgesteld moet worden hoe de persoonsgegevens worden verkregen tijdens de contacten met degene die om jeugdhulp vraagt. Verder is het nodig een eenduidige werkwijze vast te stellen hoe met deze gegevens in het hulptraject wordt omgegaan, uitgaande van het principe één gezin, één plan, één regisseur”.

#### *Bewustwording en training*

Het omgaan met persoonsgegevens is een vast onderdeel te worden van de periodieke bijscholing van professionals.

#### *Borging*

Borging en handhaving van de gemaakte afspraken (convenant) is mogelijk door steekproefsgewijs dossiers te controleren op de kwaliteit van gegevensverwerking. Een privacyfunctionaris kan hierin adviseren en faciliteren.

Deze werkwijze houdt ook de bescherming van de persoonsgegevens onder de aandacht van alle medewerkers. Het intern aanstellen van een privacyfunctionaris zoals bedoeld in de Avg kan hieraan een belangrijke bijdrage leveren.

Het uitvoeren van een Privacy Impact Assessment (PIA) Een Privacy Impact Assessment (PIA) is een hulpmiddel om bij ontwikkeling van beleid, en de daarmee gepaard gaande wetgeving of bouw van ICT-systemen en aanleg van databestanden, privacyrisico's op gestructureerde en heldere wijze in kaart te brengen. Binnen de Rijksoverheid wordt daarvoor het PIA-toetsmodel gehanteerd .

### *Uitgangspunten op de werkvloer*

Gezien bovenstaande volgen wij de volgende uitgangspunten bij de uitvoering:

- Wij beschouwen persoonsgegevens als persoonlijke gegevens, waarvan de persoon in grote mate zelf bepaalt welke gegevens er worden gedeeld;
- Op een goede manier omgaan met persoonsgegevens en voorkomen van privacy schendingen is een verlengde van de beginselen als zorgvuldigheid en integriteit;
- Integer handelen geeft vertrouwen en dus meer bereidheid om hulp te vragen en hiervoor informatie te geven;
- Omdat de gemeente breed en preventief wil faciliteren, zijn we afhankelijk van de hulpvraag van de inwoner. Dit is voor ons de ingang om te faciliteren;
- Bij een goede dienstverlening past maatwerk om de inwoner zo goed mogelijk te kunnen faciliteren. Hierbij wordt bewust gekozen om de hulpvraag van de inwoner leidend te laten zijn. Ook als het gaat om verwerken of delen van informatie (persoonsgegevens van de inwoner) is de hulpvraag van de inwoner leidend. De informatie die verwerkt of gedeeld wordt is dus altijd gerelateerd aan die hulpvraag;
- Dit geldt ook ten aanzien van vroegtijdig signaleren. Ook hier is de hulpvraag leidend niet het raadplegen van bronnen of risicoprofielen;
- Door de hulpvraag leidend te laten zijn, is de dienstverlening gericht op de facilitering van de behoefte van de inwoner. De hulpvraag en niet de hulpvrager is onderwerp van nader doorvragen en onderzoek;
- Per hulpvraag wordt een afweging gemaakt ten aanzien van de doelbinding, proportionaliteit en subsidiariteit als het gaat om het verwerken of delen van persoonsgegevens van de inwoner;
- Dit uitgangspunt beoogt de stichting en de gemeente een betrouwbare partner te laten zijn, die respect heeft voor de inwoner en de privacy waarborgen;
- Inwoners worden altijd vooraf geïnformeerd wat er met welk doel wordt verwerkt en met wie deze gegevens worden gedeeld;
- Het 'privacy bewustzijn' is een proces dat continue actueel gehouden moet worden. Door training, intervisie, coaching en (juridische) advisering op maat wordt 'privacy bewustzijn' gestimuleerd waardoor het risico op privacy schendingen aanzienlijk wordt verkleind.