

Wegwijzer zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens voor professionals

Samenwerken, AVG, informatie met elkaar uitwisselen... Wat mag er wel/niet?

- Om jouw werk goed te kunnen doen heb je informatie over een kind, jongere en/of (jong)volwassenen nodig. Deze informatie bevat vaak (hele) persoonlijke informatie (persoonsgegevens) over iemand en het gebruik hiervan moet op een zorgvuldige manier gebeuren;
- Zijn er meerdere hulpvragen/problemen bij een persoon/gezin/huishouden? Dan is samenwerking met andere professionals nodig. En om de samenwerking goed te kunnen doen, zul je informatie met elkaar moeten uitwisselen;
- Maar... niet alles is mogelijk als het gaat om het vastleggen en uitwisselen van informatie over iemand. Door persoonsgegevens te gebruiken, maak je een inbreuk op iemands 'privacy' en het recht om zelf de zeggenschap te hebben over met wie je jouw persoonsgegevens wilt delen. Daar kan een goede reden voor zijn, maar die moet je wel kunnen uitleggen. Maar wat is er dan wel/niet mogelijk?

In de Handreiking Zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming zijn de belangrijkste kaders om dit te kunnen doen op een rijtje gezet. In deze wegwijzer zijn de kaders en te maken afwegingen in beknopte vorm nog eens op een rijtje gezet. Hieronder is een aantal stappen op een rijtje die kunnen helpen om te bepalen hoe je als professional zorgvuldig omgaat met het gebruik van informatie over kinderen en volwassenen. De regels hiervoor zijn in verschillende Internationale Verdragen, de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en wetten zoals de Wmo 2015 (Veilig Thuis), Jeugdwet (GI en jeugdhulpverlening), Boek 1 BW (RvdK) de Wet politiegegevens (Wpg) en de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens (Wjsg) bepaald. En voor een geregistreerde professional is ook de beroepscode relevant.

Ook voor organisaties gelden een aantal regels die moeten worden gevolgd om als organisatie op een zorgvuldige manier met informatie over cliënten/klanten om te gaan. Zoals dat altijd moet worden bepaald wat de '*grondslag*' is om als organisatie persoonsgegevens te mogen gebruiken. Deze regels zijn te vinden in de Handreiking en 'Wegwijzer zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens voor organisaties'.

Inhoud:

- I. Te maken afwegingen voor professionals voor een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens;
- II. Uitgangpunten en vuistregels samenwerken en Feitenonderzoek

I. Hoe weet je je wel/geen informatie mag gebruiken en delen en welke informatie noodzakelijk is om te gebruiken? :

- **GEEN SIMPELE JA OF NEE OF IETS MAG:** Hieronder wordt een aantal stappen genoemd die je kunnen helpen om te kunnen bepalen of je bepaalde informatie mag gebruiken en zo ja welke. Bij het doorlopen van deze stappen moeten steeds afwegingen worden gemaakt. Er is dus vaak geen pasklaar antwoord op een vraag of iets wel of niet mag. Het lastige van het maken van afwegingen is, dat de uitkomst hiervan per persoon kan verschillen. Een collega van jou zou bijvoorbeeld tot de conclusie kunnen komen dat bepaalde informatie wel noodzakelijk is, terwijl jij vindt van niet. Dat hoeft niet te betekenen dat als jouw collega bepaalde informatie wel gebruikt, deze collega hiermee onzorgvuldig bezig is. Onzorgvuldig handelen ontstaat pas als de vorige stappen niet goed zijn doorlopen. [Tip: check hierbij ook altijd de beroepscode en toepasselijke richtlijnen als deze op jouw professionele handelen van toepassing zijn.]

- **TRANSPARANTIE:** Bespreek met de betrokken kinderen en volwassenen wat je wilt doen, met wie en waarom. Een belangrijk uitgangspunt is dat je altijd transparant bent over wat je doet, met wie en waarom. Zijn er goede redenen om (nog) niet transparant te zijn bijvoorbeeld omdat de veiligheid van iemand in het geding is? Weeg dit dan zorgvuldig af en leg je afwegingen vast.
- **DOEL:** Stel vast wat het doel is om gegevens over een kind en/of volwassene te gebruiken en/of met een ander te delen. Het doel kun je alleen bepalen als je weet wat jouw werk inhoudt, welke taken je uitvoert en wat hiervoor de (wettelijke) kaders zijn. Jouw taken zijn meestal vastgelegd in de wet. Zoals bijvoorbeeld dat Veilig Thuis naar aanleiding van een melding een onderzoek kan doen. Of het uitvoeren van een ondertoezichtstelling als je bij een GI werkt. Als je weet wat jouw taak is, kun je vervolgens bepalen waarom je persoonsgegevens nodig hebt (doel) en welke. Heb je een vraag over jouw werkzaamheden en taken? Bespreek dit dan met een collega;
 - Binnen een proeftuin en/of een lokaal team kan het soms onduidelijk zijn wat nu precies jouw taak is en/of lopen taken door elkaar heen. Toch is het ook dan belangrijk om met elkaar vast te stellen wat jullie doen. Want als je niet goed weet wat je doet, dan kun je ook niet bepalen waarom en welke informatie je nodig hebt. En kun je ook niet aan degene over wie het gaat uitleggen wat je doet en wat hiervan de bedoeling is. Er ligt een verantwoordelijkheid van de organisatie/bestuurders als het gaat om het maken van duidelijke afspraken over dat er wordt samengewerkt en waar die samenwerking uit bestaat. Een verantwoordelijkheid van de professionals is om als dit niet duidelijk is, hierover duidelijkheid te vragen;
 - Het doel kan veranderen, want jouw 'hoofdtak' kan uit verschillende werkzaamheden bestaan. Bijvoorbeeld als je werkt als jeugdbeschermer moet je naar de rechtbank als een ondertoezichtstelling moet worden verlengd. Of kun je bepalen welke jeugdhulp ingezet moet worden. Dat zijn twee verschillende taken en per taak is er een ander doel waarvoor je informatie nodig hebt. Per doel moet je dan afwegen wegen welke informatie hiervoor nodig is;
- **NOODZAKELIJKE GEGEVENS:** Je mag alleen die informatie over iemand gebruiken die noodzakelijk is om het doel waarvoor je ze nodig hebt te kunnen bereiken. Maar welke informatie is dan noodzakelijk? Dat vraagt om het maken van een aantal afwegingen:
 1. Stel vast wat er aan de hand is en nodig is. Of waarom je met een andere professional (hierbij kan het ook gaan om een directe collega) wilt gaan overleggen;
 2. Stel vast of het gebruik van persoonsgegevens noodzakelijk is om het doel waarvoor je persoonsgegevens wilt gebruiken, te kunnen bereiken. Is het niet noodzakelijk? Dan mag je informatie over iemand niet gebruiken;
 3. Heb je informatie over een kind of volwassene nodig, bepaal dan welke informatie noodzakelijk is om te hebben of uit te wisselen. Hierbij geldt de regel 'niet *nice to know*, maar *need to know*'. Is informatie wel handig om te hebben (bijvoorbeeld omdat deze in de toekomst misschien nog wel een keer van pas kan komen), maar kun je jouw werk ook goed doen of met een collega/andere professional overleggen zonder het gebruik van (bepaalde) persoonsgegevens? Dan is het geen noodzakelijke informatie en mag je deze gegevens niet gebruiken of uitwisselen. Dat klinkt misschien streng, maar van jou als professionals mag worden verwacht dat je je er altijd bewust van bent, dat je zorgvuldig met informatie over iemand omgaat. **[Tip: Vraag je af en toe ook eens af hoe jij zou willen dat er met informatie over jou, jouw partner en/of kind zou worden omgegaan als jij degene bent die hulp nodig heeft. Of over wie een melding is gedaan];**
- **HOE KOM JE AAN DE BENODIGDE INFORMATIE:** Weeg af wat voor degene over wie de persoonsgegevens gaan, de minst ingrijpende manier is om aan de benodigde informatie te komen. Dat is in de eerste plaats door de informatie op te halen bij degene over wie het gaat en te bespreken welke informatie je nodig hebt en van wie en afspraken te maken over wie bijvoorbeeld bepaalde informatie bij de huisarts opvraagt. En/of door deze persoon bij een overleg te laten aansluiten, zodat iemand ook zelf hoort wat er wordt

besproken en welke informatie er nodig is en daarmee ook zeggenschap houdt over/zicht heeft op het gebruik van zijn persoonsgegevens.

- **BEROEPSGEHEIM/GEHEIMHOUDINGSPLICHT/TOESTEMMING:** wees je er ook van bewust dat als je informatie met een andere professional wilt delen, dat uitgangspunt is dat alleen met toestemming van degene over wie het gaat, je een geheimhoudingsplicht/beroepsgeheim mag doorbreken. En dat geldt vaak ook voor de professional bij wie je informatie wilt opvragen. [Tip: Zie voor meer informatie over toestemming: [Leeftijdsgrenzen en toestemming en deel 3 van de Handreiking Zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens](#)];
- **JUISTE EN ACTUELE INFORMATIE:** Van belang is dat informatie en persoonsgegevens die je gebruikt actueel en juist zijn. Zie hiervoor ook de 'Vuistregels zorgvuldig feitenonderzoek' (zie hieronder);
- **KINDEREN EN VOLWASSENEN HEBBEN RECHTEN:** Ze hebben rechten als het gaat om hun persoonsgegevens, zoals het vragen om inzage in hun dossier en correctie/vernietiging van gegevens. Belangrijk is dat zij deze rechten ook kunnen uitoefenen. Het is de verantwoordelijkheid van jouw organisatie om te bepalen welke rechten dit zijn en hoe deze kunnen uitoefenen. Heb je hier vragen over? Vraag het dan na bij een college over hoe jullie hier mee omgaan;
- **SAMENWERKEN MET ANDERE PROFESSIONALS:** In de samenwerking tussen verschillende organisaties en professionals bestaat er ook vaak onduidelijkheid over of iets wel/niet mag als het gaat om het uitwisselen van informatie. Het doorlopen van de voorgenoemde stappen helpt hierbij. En van de organisaties mag worden verwacht dat de 'juridische (AVG)kaders' van de samenwerking zijn uitgezocht. Ook is van belang om het goede gesprek met elkaar te voeren: wat heb ik van jou nodig en waarom? Soms is het uitwisselen van persoonsgegevens niet mogelijk/nodig, maar ook dan kun je misschien wel iets voor elkaar betekenen. Bijvoorbeeld door alleen jouw expertise over een bepaald onderwerp in te brengen. [Tip: zie voor een voorbeeld over het goede gesprek voeren de Privacy-app Jeugd, Weet wanneer je toestemming nodig hebt om persoonsgegevens te kunnen gebruiken of uit te wisselen met anderen
-
- Twijfel je over of iets wel/niet mag als het gaat om het gebruik van persoonsgegevens? Stem dan af met de juridische afdeling of jullie privacy-expert.

Zie voor meer informatie over de wettelijke kaders en het maken van afwegingen ook de Privacyapp Jeugd, te vinden via deze link: <https://jeugdconnect.nl/privacy/>.

II Uitgangspunten/vuistregels

Het samen formuleren van gezamenlijke uitgangspunten/vuistregels over hoe je binnen bijvoorbeeld een proeftuin wilt samenwerken kan helpen om tot gemeenschappelijke afspraken en kernwaarden voor de samenwerking te komen. Hieronder zijn enkele voorbeelden geformuleerd.

[Uitgangspunten samenwerken met de jeugdige en volwassenen die ondersteuning nodig hebben](#)

1. Wij kennen de rechten van gezinnen en respecteren deze ook;
2. Wij zijn ons ervan bewust dat iedereen het recht heeft om zelf de regie te hebben over zijn leven. En dat (overheids)bemoeienis vraagt om zorgvuldig en transparant handelen, zorgvuldige besluitvorming het geven van goede informatie over wat we doen;
3. Wij praten samen met de gezinnen over hun situatie en wat er nodig is;
4. Wij zijn altijd transparant over met welk doel wij persoonsgegevens vragen en wat wij hiermee doen. In situaties waarin er goede redenen zijn om dit niet te doen, kunnen wij goed uitleggen waarom dat zo is. Betrokkenen worden in zulke situaties in principe altijd vooraf geïnformeerd. Alleen als dit niet anders kan, gebeurt dit achteraf.

5. Wij zien vertrouwelijkheid als een waarborg voor de toegankelijkheid van de hulp- en zorgverlening en als randvoorwaarde voor de kwaliteit ervan.
6. Wij zijn ons bewust van onze taak en het doel waarvoor wij persoonsgegevens willen uitwisselen en vastleggen en vragen nooit méér persoonsgegevens dan strikt noodzakelijk is voor het te bereiken doel.

Uitgangspunten samenwerken met andere professionals en uitwisselen van informatie

1. Wij vertrouwen elkaar in onze deskundigheid en professionaliteit en afwegingen die de ander maakt;
2. Bij verschil van inzicht over wat er aan de hand of nodig is gaan we hierover met elkaar in gesprek;
3. Wij maken altijd een zorgvuldige afweging of het mogelijk is om gegevens te verstrekken in het belang van de jeugdige is;
4. Wij voelen ons verantwoordelijk om waar mogelijk bij te dragen aan oplossingen voor de probleemsituatie van een gezin, ook als bepaalde gegevensuitwisseling niet mogelijk is;
5. Wij hanteren duidelijk spelregels voor de wijze waarop een casusoverleg plaatsvindt. Deze zijn in ieder geval:
 - Er zijn criteria bepaald om te kunnen bepalen welke casuïstiek in een casusoverleg wordt besproken;
 - Duidelijk is wie welke rol bij een overleg heeft: regie-/casushouder, inhoudelijke rol, adviseur/expert, informant, overig. Toelichting: het is belangrijk om met elkaar scherp te hebben wie waarom deelneemt aan het casusoverleg. Is dat omdat iemand een inhoudelijke rol heeft? Of is alleen iemands deskundigheid nodig? Is het laatste geval zal er niet snel een noodzaak zijn om ook persoonsgegevens 'mee te nemen' uit het overleg.
 - Elke deelnemer aan het casusoverleg houdt de zeggenschap over de gegevens die hij/zij inbrengt tijdens het overleg;
 - Het overleg is vertrouwelijk: niemand neemt zomaar informatie mee uit het overleg;
 - Aan het eind van het overleg spreek je af wie welke informatie nodig heeft voor zijn of haar aandeel in het plan van aanpak;
 - Informatie mag alleen gebruikt worden als degene die de informatie heeft ingebracht daarmee akkoord is. Toelichting: In het casusoverleg bespreek je met elkaar wat er aan de hand en nodig is en wie hiervoor welke informatie nodig heeft. (Bijvoorbeeld de aanwezige jeugdbeschermer heeft een inhoudelijke rol en neemt informatie mee die noodzakelijk is voor een goede uitvoering van een ondertoezichtstelling);
 - Als het gezin niet aanwezig is bij het overleg, wordt afgesproken wie het gezin informeert hetgeen tijdens het overleg is besproken en afgesproken.

Vuistregels zorgvuldig Feitenonderzoek

1. We doen ons best om altijd het hele gezin te zien en te spreken;
2. We kijken naar de belangen van alle betrokkenen, waarbij het belang van het kind/de jongere het belangrijkste is.
3. We vertellen in begrijpelijke taal wat we doen en waarom we dat doen.
4. Geluidsopnamen mogen worden gemaakt voor eigen gebruik. We spreken af wat en hoe wordt opgenomen.
5. We vertellen met wie we praten en aan wie we informatie vragen. We bespreken de informatie die we hebben gekregen en leggen uit wat we met de informatie doen.
6. In onze rapportages staan feiten en meningen. We maken onderscheid tussen wat een feit en wat een mening is.
7. We leggen uit aan het gezin wat er in de rapportage staat. Als we een besluit nemen, leggen we uit waarom we een besluit nemen.
Wij nodigen het gezin uit om te zeggen wat ze vinden. Ze krijgen allemaal de mogelijkheid om te reageren op de informatie en de rapportage die over henzelf gaat (of het kind jonger dan 16 jaar) over wie een ouder/voogd gezag . Feitelijke onjuistheden passen we aan en de reacties voegen we toe aan de rapportage.

8. Als we ons niet aan een van deze basiswaarden houden, leggen we uit waarom we dat niet doen.

Zie voor meer informatie ook:

- Handreiking zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens Toekomstscenario, te vinden via deze link: [Handreiking Zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens](#)
- Privacyapp Jeugd, <https://jeugdconnect.nl/privacy/>