

➔ De AVG en het Pettenvraagstuk in het sociaal domein

Heel wat professionals worstelen met de problematiek rond gegevensverwerking en privacy. Ten onrechte, stelt Léon Sonnenschein. “Professionals zouden zich niet bezig hoeven houden met de vraag op welke grondslag ze gegevens verwerken, maar alleen met de inhoud.” Volgens Sonnenschein moeten het management en bestuur helderheid geven over wie welke taken uitvoert en welke bevoegdheden daarbij horen. Alleen dan kunnen professionals hun werk goed doen.

Léon Sonnenschein heeft zich als oud-programmamanager Uitwisseling Persoonsgegevens en Privacy Sociaal Domein uitgebreid verdiept in het onderwerp. Eén van de problemen rond dit thema is dat wijkteams verschillende rollen vervullen: zij zijn niet alleen hulpverlener maar ook toeleider naar voorzieningen in opdracht van het college. De professional heeft bij dezelfde burger soms twee petten op. “Iemand in het wijkteam afkomstig uit de jeugdhulp kan voor de vraag komen te staan: welk regime gaat erop? Dat van mijn moederorganisatie of het college? Daarover is veel discussie tussen professionals, maar ook tussen organisaties.”

Wat er mis kan gaan door pettenverwarring

Niet elke professional heeft door dat er pettenverwarring is. Ik wil toch altijd iemand helpen? Maar juridisch zit het anders in elkaar,

want voor de burger maakt het wel veel uit welke pet je ophebt. Sonnenschein noemt een voorbeeld waarbij een wijkteam-medewerker eerst jeugdhulp bood, maar toen ook stappen zette om de Jeugdbescherming in te schakelen.

De ouders vonden dat de professional zijn boekje te buiten ging. Ze hadden toch vertrouwelijk met hem gesproken als hulpverlener, en niet als vertegenwoordiger van de gemeente? Ze dienden een tuchtrechtklacht in en die werd toegewezen. Dat was heftig voor zowel de professional als het gezin. Sonnenschein: “Bij Werk en Inkomen is het vaak wel duidelijk dat het om een collegezaak gaat, zeker als die door een sociale dienst wordt uitgevoerd. Maar bij professionals in het wijkteam, kan er wel degelijk onduidelijkheid ontstaan.”

De burger wil weten welke pet een professional opheeft

Vanuit het perspectief van de burger is het allerbelangrijkste dat professionals steeds duidelijk maken in welke rol ze met iemand spreken en wat voor gevolgen dat kan hebben. Anders kan een burger niet nadenken over zijn positie, legt Sonnenschein uit. Een hulpverlener helpt je als je het goed vindt, de overheid kan zich soms ook met je bemoeien als je dat niet wilt en sancties opleggen. Dat is een fundamenteel verschil.

Maar hoe ga je dan te werk als je meerdere petten ophebt? “In dat geval moet je de overgang goed markeren. Zeg bijvoorbeeld: ‘We spreken nu even vertrouwelijk, maar als ik moet gaan toeleiden naar voorzieningen dan zet ik een andere pet op. Dan bespreek ik met u welke informatie uit het eerdere gesprek nodig is voor de aanvraag.





En als u dat goed vindt nemen we die mee naar de volgende stap. Wat u me eerst heeft verteld, blijft bij mij. Daar komt niemand aan. Alleen de gegevens die nodig zijn voor de aanvraag gaan naar de gemeente.”

Professionals willen weten welke gegevens ze kunnen verwerken

Vanuit het perspectief van professionals speelt vaak meer de vraag welke gegevens ze wanneer mogen verwerken. Sonnenschein: “Ze kijken dan vaak naar juristen. Die zeggen ja mits of nee tenzij en verder moet een professional het maar uitzoeken. Ook hier maakt het uit of je iets doet namens het college of als hulpverlener. Als hulpverlener ga je vaak veel dieper op zaken in. Dat kan ook door je beroepsgeheim. Dat maakt dat je niet alle gegevens kunt delen. Als professional moet je je bewust zijn van het verschil tussen de rollen en bijbehorende bevoegdheden. En je moet ook onderscheid maken in de dossiers: een hulpverlenersdossier en een toeleidingsdossier.”



Wie is waar verantwoordelijk voor?

Sonnenschein vindt dat alle lagen van de organisatie zich bewust moeten zijn van het pettenprobleem. Iedereen heeft een aandeel in de oplossing. Maar de organisaties zijn als eerste aan zet. Zij moeten duidelijkheid bieden aan professionals: welke taken voeren jullie uit, wanneer ben je met het ene bezig en wanneer met het andere? En hoe moet je dan omgaan met de cliënt. “Als ik dat aan bestuurders vertel reageren die vaak: wij kunnen dus wat doen? Dan is mijn antwoord: Nee jullie móeten wat doen, anders kunnen medewerkers hun werk niet goed uitvoeren. Als ze dit weer over de schutting gooien bij professionals dan doen ze het fout.”



En de professionals zelf? “Zij zouden zich niet bezig moeten hoeven houden met de vraag op welke grondslag ze gegevens verwerken, maar alleen met de inhoud. Dat neemt niet weg dat de professionele standaarden voorschrijven dat je je werkomgeving duidelijk moet maken wat je nodig hebt om je werk goed te doen. En om dat aan te kaarten als er niet aan de voorwaarden voldaan wordt.”

Gebruik de handreiking

Sonnenschein herhaalt de laatste jaren steeds deze mantra: als bestuurders hun organisatie niet goed inrichten, kunnen medewerkers hun werk niet verrichten. De handreiking die hij met anderen over dit onderwerp schreef, richt zich dan ook vooral op het management en bestuur. “Voor professionals is het vooral belangrijk om zich te realiseren dat het pettenprobleem bestaat. Dat is vaak een eyeopener waardoor ze opeens begrijpen waarom hun werk zo ingewikkeld voor ze is.”

! TIPS VOOR PROFESSIONALS

- Stel jezelf de vraag welke rollen je vervult.
- Als daar geen duidelijkheid over is, kaart je dat aan bij je leidinggevende.
- Maak het een burger duidelijk als je je pet verwisselt en wat dat betekent.
- Maak ook onderscheid tussen een hulpverleners- en toeleidingsdossier.
- Lees hoofdstuk 3 van de handreiking over je meldrechten en -plichten.



! TIPS VOOR MANAGEMENT, BESTUUR, BELEIDSMEDEWERKERS EN JURISTEN

- Realiseer je dat gegevensverwerking en privacy een inrichtingsvraagstuk zijn.
- Stel professionals in staat hun werk goed te doen door duidelijkheid te creëren over rollen en bijbehorende bevoegdheden.
- Probeer waar mogelijk professionals maar één pet te geven.
- Gebruik de tips uit de handreiking.

Links en Downloads

Publicaties van traject Uitwisseling persoonsgegevens en privacy (UPP) van het Programma Sociaal Domein

- Wijkteams en het 'pettenvraagstuk', met medewerking van VNG, Nederlands Instituut van psychologen (NIP), Divosa, de Nederlandse vereniging van pedagogen en onderwijskundigen (NVO) en de beroepsvereniging van professionals in sociaal werk (BPSW)
- Communiceren over privacy
- Veelgestelde vragen
- Bewustzijn bij gemeenten

Contactpersoon

- E-mail: info@programmasociaaldomein.nl

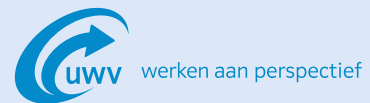
Dit praktijkvoorbeeld staat ook op:

- www.samenvoordeklant.nl/praktijk/de-avg-en-het-pettenvraagstuk-het-sociaal-domein

Kijk voor meer praktijkvoorbeelden op:

- www.samenvoordeklant.nl/praktijk

 www.samenvoordeklant.nl
 info@samenvoordeklant.nl
 @SamenvdKlant
 De Programmaraad



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden