

# 129. Informatie delen in het sociaal domein

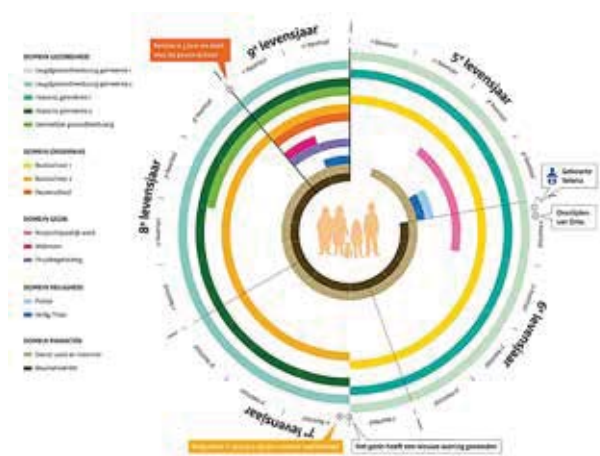
R.T.G. BOBELDIJK EN S.N. VAN MUIJDEN

Het delen van informatie kan noodzakelijk zijn om onveilige situaties voor jeugdigen te voorkomen. Iedereen is het daar over eens, maar wat maakt dat het uitwisselen van gegevens in de praktijk zo complex en ingewikkeld wordt ervaren? Vooral als er geen toestemming is van de cliënt voor het delen van informatie staan hulpverleners met de handen in het haar. Ook is het soms lastig te oordelen of een situatie zo onveilig is dat het delen van informatie gerechtvaardigd is. Een veel gehoord argument is dat privacywetgeving het uitwisselen van informatie lastig maakt en (heldere) wetgeving ontbreekt. Maar is dat wel de ware reden? In dit artikel bespreekt Toezicht Sociaal Domein<sup>1</sup> de dilemma's en mogelijkheden rond het delen van informatie vanuit calamiteitenonderzoeken en mogelijke oplossingsrichtingen.

## Wat blijkt uit calamiteitentoezicht

Toezicht Sociaal Domein (TSD) doet onderzoek naar calamiteiten waarbij meerdere hulpverlenende instanties vanuit verschillende domeinen zijn betrokken. Vaak betreft dit een calamiteit in een gezin waar problematiek speelt op meerdere leefgebieden (zoals financiën, lichamelijke en psychische gezondheid, werk, etc). De geboden zorg en ondersteuning en het resultaat van de samenwerking worden onderzocht.

Een fictief voorbeeld van een analyse van betrokken partijen bij een jeugdige en zijn gezin gedurende vijf jaar:



In de afbeelding is te zien dat gedurende meerdere jaren vele organisaties tegelijkertijd betrokken kunnen zijn bij een gezin. De inspecties zien in hun onderzoeken vaak dat organisaties onvoldoende op de hoogte zijn van elkaars betrokkenheid, taken en verantwoordelijkheden. Dit leidt regelmatig tot onvoldoende zorg en ondersteuning aan het gezin. Hulpverleners voor volwassenen in een gezin hebben bijvoorbeeld geen contact met hulpverleners voor kinderen in een gezin, omdat ze niet van elkaar weten dat ze betrokken zijn. Terwijl de gezinsleden samen leven en hun problematiek vaak van invloed is op elkaar, is de hulp niet altijd op elkaar afgestemd.

## Dilemma: delen of niet?

Om de dilemma's rond het delen van informatie beter te kunnen duiden heeft TSD casuïstiek die zij de afgelopen jaren heeft verzameld geanalyseerd. Hierna volgt een casus die is samengevoegd uit een aantal calamiteiten en waarin de dilemma's rond het delen van informatie naar voren komen. In tussenliggende blokken wordt toegelicht wat de inspecties verwachten van professionals als het op het uitwisselen van informatie aankomt. Hierbij ligt de focus zoveel mogelijk op het voorkomen van onveilige situaties.

## Vermoedens van onveilige casussituatie

Elisa komt bij het wijkteam voor hulp bij de opvoeding van haar twee kinderen van 5 jaar en 1,5 jaar. Rick en Larissa zijn vaak boos en luisteren slecht. Elisa vindt dit lastig omdat ze al genoeg aan haar hoofd heeft. Ze heeft geregeld ruzie met haar man Ricardo vanwege financiële problemen. Door de ruzies komen bij Elisa oude beelden

<sup>1</sup> Samenwerkingsverband van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in oprichting, de Inspectie van het Onderwijs, de Inspectie Justitie en Veiligheid en de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

terug van nare situaties die zij vroeger heeft meegemaakt. Haar oude psychiatrische klachten steken weer de kop op. De huisarts heeft haar doorverwezen naar de GGZ voor de psychische klachten en naar het wijkteam voor opvoedondersteuning.

De wijkteammedewerker vraagt zich na een paar gesprekken met Elisa af of de kinderen in het gezin veilig kunnen opgroeien. Elisa vertelt namelijk een aantal keer dat zij – onder andere vanwege haar psychische problemen – regelmatig heftige ruzies heeft met haar man en dat de kinderen hiervan getuige zijn. De wijkteammedewerker wil daarover graag afstemmen met de GGZ om na te gaan of de psychische problematiek van moeder wellicht van invloed is op het gezond en veilig kunnen opgroeien van de kinderen. De wijkteammedewerker heeft daarvoor geen toestemming gevraagd aan Elisa, omdat ze niet het risico wil lopen dat de vertrouwensrelatie geschaad wordt. De wijkteammedewerker vreest dat als ze haar zorgen met Elisa bespreekt, Elisa het als een beschuldiging ervaart.

### Het is belangrijk dat professionals aan de cliënten duidelijk maken met welk doel zij de informatie wil opvragen

**Dilemma 1:** de vertrouwensrelatie met een cliënt is voor hulpverleners erg belangrijk om de benodigde zorg in te kunnen zetten. Hulpverleners hebben een geheimhoudingsplicht om deze vertrouwensrelatie te beschermen. Juist vanwege deze vertrouwensband is het belangrijk om zorgen die er zijn en het voornemen om informatie op te vragen c.q. te delen te bespreken met de cliënt. De cliënt heeft het recht te weten wat er met zijn of haar informatie gebeurt en van een hulpverlener mag worden verwacht transparant te werken richting te cliënt. Het helpt hierbij om duidelijk aan te geven waarom het nodig is informatie te delen en om welke informatie het precies gaat. Met toestemming van de cliënt mag informatie dan worden gedeeld, mits dit een duidelijk doel dient en het geen onnodige informatie betreft. Het delen van informatie is in bepaalde situaties ook zonder toestemming van de cliënt mogelijk. Bijvoorbeeld bij vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling. Professionals hebben dan het recht om een melding te doen bij Veilig Thuis. Ook dan geldt dat transparantie naar de cliënt belangrijk is. Meer informatie hierover is te vinden in de privacy app jeugdhulp en jeugdbescherming [<https://privacy.jeugdconnect.nl/>].

In de situatie in de casus is het belangrijk dat de wijkteammedewerker aan moeder Elisa duidelijk kan omschrijven met welk doel zij de informatie wil opvragen (om de veiligheid van de kinderen te kunnen inschatten) en dat de informatie die is opgevraagd alleen dat doel dient. Indien Elisa toestemt om informatie te delen, dan is het uitwisselen van informatie mogelijk. Indien zij er niet mee instemt dat de wijkteammedewerker informatie opvraagt bij de GGZ, hoeft dit voor de wijkteammedewerker echter niet te

betekenen dat zij verder niets kan ondernemen. Bij signalen van mogelijke kindermishandeling dient zij de stappen uit de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld te volgen. Deze stappen zijn immers niet alleen relevant als daadwerkelijk sprake is van kindermishandeling, maar ook bij een vermoeden daarvan. Doordat de wijkteammedewerker de stappen van de meldcode doorloopt, gaat zij meer systematisch te werk. Zij brengt de signalen eerst in kaart, overlegt met een collega. Zo nodig voert zij ook een adviesoverleg met Veilig Thuis. Ook bij het volgen van de stappen van de meldcode is het uitgangspunt dat vervolgens met de cliënt wordt gesproken. Afhankelijk van de uitkomst van de doorlopen stappen, weet de wijkteammedewerker beter wat zij wel of niet mag en kan.<sup>2</sup>

### Onbekendheid over de informatievrager

Nadat de wijkteammedewerker aan moeder Elisa heeft uitgelegd waarom zij informatie wil opvragen bij de GGZ, geeft moeder Elisa hiervoor toestemming. De GGZ medewerker wordt overvallen door de vraag van de wijkteammedewerker om informatie te delen over zijn cliënt. Hij is niet bekend met dit wijkteam en ook niet met deze wijkteammedewerker en houdt de boot dus af.

### Weten wat een andere partij doet en waar deze voor verantwoordelijk is, is een relevante factor om samenwerking binnen het sociaal domein succesvol te maken

**Dilemma 2:** in de casus is de GGZ medewerker terughoudend met het geven van informatie omdat hij het wijkteam niet kent. Zijn cliënt Elisa heeft echter al toestemming gegeven dat haar informatie wordt uitgewisseld met het wijkteam. De GGZ medewerker is niet bekend met deze wijkteammedewerker of met de status van het wijkteam (hoe dit is georganiseerd). Het is voor de GGZ medewerker belangrijk om te weten hoe het wijkteam is georganiseerd. Wijkteams kunnen namelijk enerzijds een toeleidende functie naar hulpverlening hebben waar informatie direct van invloed is op de indicatiestelling, anderzijds biedt het wijkteam zelf hulp (met bijbehorende dossierplicht en geheimhouding). In de casus vraagt de wijkteammedewerker als hulpverlener de informatie over moeder Elisa op. Omdat organisaties onvoldoende elkaars taken en verantwoordelijkheden kennen ontstaat terughoudendheid bij het uitwisselen van informatie. Weten wat een andere partij doet en waar deze voor verantwoordelijk is, is een relevante factor om samenwerking binnen het sociaal domein succesvol te maken. Het is daarom van essentieel belang dat partijen elkaar en elkaars taken en verantwoordelijkheden kennen. Gemeenten kunnen daar een rol in vervullen door de taken

<sup>2</sup> Zoals ook blijkt uit de stappen in de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

en verantwoordelijkheden van het wijkteam ter beschikking te stellen voor partijen die dit willen weten. Daarnaast kunnen gemeenten met veel voorkomende samenwerkingspartners van het wijkteam actief contact onderhouden.

### Wat wordt verstaan onder onveiligheid?

De GGZ medewerker wil in het kader van de privacy van zijn cliënt en de mogelijke schending van zijn beroepsgeheim niet zomaar informatie delen. Uit de Handreiking Beroepsgeheim<sup>3</sup> volgt immers dat de geheimhoudingsplicht alleen doorbroken mag worden om direct gevaar voor de cliënt of zijn/haar gezin te voorkomen. Daarvan is volgens de GGZ medewerker geen sprake. Hij heeft na de gesprekken met moeder Elisa immers ingeschat dat haar problematiek goed behandeld kan worden en dat er in de tussentijd geen direct gevaar voor haar en haar omgeving is. Wel herkent hij de zorgen van de wijkteammedewerker: er lijkt weliswaar geen direct gevaar te zijn voor de cliënt en haar omgeving, maar de ontwikkeling van de kinderen zou verstoord kunnen worden door de heftige ruzies van de ouders. Daarnaast is moeder Elisa op dit moment druk met het verwerken van haar eigen problematiek, in plaats van dat ze er voldoende is voor de kinderen.

**Als je bij iemand anders informatie opvraagt is het van belang dat je aangeeft of er toestemming is, wat het doel is van het opvragen van de informatie, welke informatie je nodig hebt en wat je ermee gaat doen**

**Dilemma 3:** Als de wijkteammedewerker bij de GGZ informatie opvraagt is het van belang dat zij aangeeft dat zij toestemming heeft van moeder, wat het doel is van het opvragen van de informatie, welke informatie ze nodig heeft en wat ze hier vervolgens mee doet. In de casusituatie is het dus belangrijk dat de wijkteammedewerker duidelijk maakt waarom zij inschat dat de kinderen mogelijk in een onveilige situatie opgroeien. Dat als dit het geval is, zij aanvullende hulp kan organiseren en dat slechts beperkte informatie nodig is om dit in te kunnen schatten. Het is namelijk niet de bedoeling dat het volledige dossier van moeder gedeeld wordt door de GGZ medewerker, maar alleen de informatie die van belang is voor het doel. Verdergaande informatie zoals een diagnose mag niet gedeeld worden (principe: minder als het kan, meer als het moet). Bijvoorbeeld: de GGZ medewerker meldt op basis van het informatieverzoek van de wijkteammedewerker dat moeder onvoorspelbaar of impulsief gedrag kan vertonen in plaats van dat moeder leidt aan schizofrenie. Dit heeft

als bijkomend voordeel dat de gedeelde informatie concreet en toegespitst is op de situatie en daarmee begrijpelijker. Niet iedere professional zal de precieze consequenties van schizofrenie kunnen inschatten, terwijl onvoorspelbaar en impulsief gedrag beter te duiden is.

Een andere factor die ten grondslag kan liggen aan het terughoudendheid om informatie te delen, is dat de GGZ medewerker zich vooral richt op de problematiek van de cliënt, in dit geval moeder Elisa. De medewerker let onvoldoende op het effect dat de psychische aandoening van de moeder op de kinderen zou kunnen hebben (kindcheck). De cliënt wordt voornamelijk als individu gezien en niet in relatie tot haar gezin en haar rol als moeder. Aangezien problematiek van ouders bijna altijd effect heeft op de kinderen, dient het uitgangspunt te zijn dat de informatie over de problematiek van de ouders wordt meegenomen in de veiligheidsafweging van de kinderen. Net zoals bij de afweging of informatie met een andere professional kan, mag of moet worden gedeeld.<sup>4</sup>

### Invloed van sturing in de organisatie

Uiteindelijk besluit de GGZ medewerker dat er onvoldoende grond is om informatie te delen met de medewerker van het wijkteam. Naast de regels uit de Handreiking Beroepsgeheim, is de directie van de GGZ instelling waar de medewerker werkzaam is, ook altijd erg terughoudend als het om het uitwisselen van informatie met andere hulpverleners gaat. Het beschermen van de privacy van de cliënt is een groot goed binnen de instelling. Voor de GGZ medewerker voelt het weliswaar niet helemaal goed om de wijkteammedewerker geen informatie te verstrekken, maar het lijkt hem beter om het niet te doen omdat moeder Elisa hem in het kader van hun behandelrelatie in vertrouwen de informatie heeft toevertrouwd.

**Aangezien problematiek van ouders bijna altijd effect heeft op kinderen, moet het uitgangspunt zijn dat die informatie wordt meegenomen in de veiligheidsafweging van kinderen**

**Dilemma 4:** De GGZ medewerker is in dubio of hij informatie kan verstrekken aan de wijkteammedewerker, maar de duidelijke instructies van de directie weerhouden hem tot het delen van informatie. TSD ziet vaker dat sturing vanuit de organisatie een belangrijk aspect is als het gaat om het al dan niet delen van informatie. Het is daarom belangrijk dat de directie van een organisatie voldoende weet heeft van de dilemma's die op de werkvloer voorbij komen zodat zij het beleid in de organisatie daarop kan aanpassen.

3 GGZ Nederland, *Handreiking Beroepsgeheim. 6 stappen voor zorgvuldig handelen* (2012).

4 Zie bijvoorbeeld 'Implementatie impuls Kindcheck bij de GGZ, Aanbevelingen aan GGZ, Veilig Thuis en gemeenten' Augeo, <https://www.augeo.nl/Kindcheck>.

## Aanbevelingen

Geconcludeerd kan worden dat er dilemma's op verschillende vlakken spelen. Dit betreffen dilemma's die met kennis, cultuur of sturing te maken hebben. TSD heeft daarom een aantal aanbevelingen voor professionals en organisaties:

### Kennis- en kunde:

- Leg uit waarom je informatie nodig hebt, welke informatie je nodig hebt en waarvoor je het gaat gebruiken;
- Als je toestemming hebt van de cliënt om informatie op te vragen of te delen, maak dit expliciet kenbaar aan je gesprekspartner;
- Noteer je afwegingen in het dossier;
- Biedt duidelijkheid over de werkzaamheden en status van je organisatie: bijvoorbeeld van het wijkteam. Elkaars verantwoordelijkheden kennen helpt, evenals het kennen van de privacyregels.

### Cultuur:

- Bespreek dilemma's met een collega. Dit verbreedt je blik en kan een check zijn voor het juiste handelen.
- Richt je niet alleen op je eigen cliënt maar kijk ook naar de invloed die zij hebben op overige gezinsleden. Zoek – indien nodig - contact met hulpverlening van andere gezinsleden.
- Werk vanuit het uitgangspunt van toestemming en transparantie.

### Sturing:

- Zorg er als leidinggevende voor dat je de dilemma's rond het delen van informatie kent en dat professionals volgens professionele richtlijnen kunnen werken. Pas daar je beleid en scholingsaanbod op aan.
- Bespreek dilemma's in de organisatie, bijvoorbeeld middels intervisie.
- Evalueer of de huidige werkwijze de gewenste resultaten oplevert.

## Afsluiting

In bepaalde situaties blijft het een lastig dilemma of informatie kan worden gedeeld of niet. Het wordt lastig als er

geen toestemming is deze niet kan worden gevraagd, als het onduidelijk is of het om een onveilige situatie gaat of als je de andere partij onvoldoende goed kent. De inspecties vinden het belangrijk dat professionals de dilemma's bespreken met collega's, in staat zijn een gedegen afweging te maken en dit noteren in een dossier. Bij het noteren van de afweging is het belangrijk dat navolgbaar is waarom de professional wat gedaan heeft, dit geeft professionals een geheugensteun over een afweging. Daarnaast geeft het samenwerkingspartners voldoende noodzakelijke informatie als zij bijvoorbeeld werk overnemen. Zo is achteraf navolgbaar waarom informatie al dan niet gedeeld is.

### Goede initiatieven

Het Programma Sociaal Domein waarin gemeenten en het Rijk samenwerken is actief bezig om knelpunten rondom het uitwisselen van informatie aan te pakken. Meer informatie: <https://www.programmasociaaldomein.nl/trajecten/uitwisseling-persoonsgegevens-en-privacy-upp/>

De privacy app Jeugd is ontwikkeld voor kinderen en jongeren over hun privacy in de jeugdhulp en jeugdbescherming en geeft onder meer aan welke gegevens wel of niet wettelijk gedeeld mogen worden. [<https://privacy.jeugdconnect.nl/>]. Voor meer informatie over dit onderwerp en onderzoeken van Toezicht Sociaal Domein verwijzen wij u naar [www.toezichtsociaaldomein.nl](http://www.toezichtsociaaldomein.nl)

Heeft u vragen naar aanleiding van dit artikel, neem dan contact op met drs. Rosanne Bobeldijk (senior adviseur Toezicht Sociaal Domein).

#### Over de auteurs

##### **Drs. Rosanne Bobeldijk**

Senior adviseur werkzaam bij Toezicht Sociaal Domein en verbonden aan calamiteitenonderzoeken en een onderzoek naar informatie delen in het sociaal domein.

##### **Mr. Sanne van Muijden**

Programmadirecteur werkzaam bij Toezicht Sociaal Domein en verbonden aan calamiteitenonderzoeken en een onderzoek naar informatie delen in het sociaal domein.