

## Privacy Protocol Wmo Leiden

Burgemeester en wethouders van Leiden;

Gelet op het bepaalde in:

- artikel 8 van het Europees Verdrag tot Bescherming van de Rechten van de Mens (EVRM);
- de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp);
- de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) (Hoofdstuk 5 Gegevensverwerking, art. 5.1.1. t/m art. 5.4.1);
- de Verordening maatschappelijke ondersteuning 2015;
- de Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning 2015;
- Beleid gegevensbescherming, Privacy en veiligheid verwerking persoonsgegevens; gemeente Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude, 2015;
- de Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten (BIG);
- Convenant ten behoeve van Bestuurlijke en Geïntegreerde Aanpak Georganiseerde Criminaliteit, Bestrijding Handhavingsknelpunten en Bevordering Integriteitsbeoordelingen (Landelijk Informatie en Expertise Centrum (LIEC)), september 2014;
- Samenwerkings- en Privacyconvenant, Veiligheidshuis Hollands Midden locaties Leiden en Gouda, december 2013.

Overwegende

dat de uitvoering van de Wmo 2015, de Verordening en de Beleidsregels het nodig maken om gegevens van natuurlijke personen te verwerken;

dat persoonsgegevens die in het ene deel van de maatschappelijke ondersteuningsketen voor de daartoe omschreven doelen worden verwerkt, ook in de overige delen van de maatschappelijke ondersteuningsketen worden gebruikt;

dat een werkwijze voor gegevensuitwisseling en privacy tussen de verschillende ketenpartners nodig is;

dat waarborgen nodig zijn ter ondervanging van de risico's van het bovenmatig verwerken van persoonsgegevens, het gebruik van deze gegevens voor een niet-verenigbaar doel en de beveiliging van gegevens;

dat bepaald moet worden welke persoonsgegevens worden verwerkt voor welk doel en welke waarborgen nodig zijn om de verwerking van persoonsgegevens in overeenstemming te brengen met de wettelijke eisen;

Besluiten vast te stellen

**het Privacy Protocol Wmo Leiden 2016**

### Artikel 1 Begripsbepalingen

applicatie	de bij het sociaalwijkteam in gebruik zijnde geautomatiseerde registratie voor het verwerken van persoonsgegevens ter ondersteuning van Sociaal Wijkteam;
dossier	de digitale en/of papieren verzameling persoonsgegevens van betrokkene, vastgelegd door de leden van het Sociaal Wijkteam met het oog op de ondersteuning die aan betrokkene wordt geboden en dat volgens bepaalde criteria toegankelijk is;
betrokkene	de persoon op wie een persoonsgegeven betrekking heeft;
bijzondere persoonsgegevens	persoonsgegevens over iemands godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, gezondheid, seksuele geaardheid, het lidmaatschap van een vakvereniging, strafrechtelijke persoonsgegevens en persoonsgegevens over hinderlijk en onrechtmatig gedrag in verband met een opgelegd verbod;
derden	ieder, niet zijnde de betrokkene, de verantwoordelijke of enig persoon die onder rechtstreeks gezag van de verantwoordelijke gemachtigd is om persoonsgegevens te verwerken;
het college	het college van burgemeester en wethouders van Leiden;
gezin	de persoon of de personen met wie de betrokkene in gezinsverband leeft of heeft geleefd, daaronder ook verstaan de persoon of personen met wie de betrokkene in gezinsverband leeft of heeft geleefd terwijl van dit gezinsverband geen (minderjarige) kinderen deel uit maken;
ondersteuning	iedere vorm van hulp of toeleiding geboden door het Sociaal Wijkteam aan een betrokkene in verband met zijn vragen of behoeften op het gebied van zorg, welzijn, wonen en inkomen, daaronder ook begrepen het motiveren van een betrokkene om de hulp of ondersteuning te aanvaarden die hij dringend behoeft;
extern overleg	overleg tussen het Sociaal Wijkteam en beroepskrachten die geen deel uitmaken van het Sociaal Wijkteam over de ondersteuning aan een betrokkene;
huiselijk geweld	lichamelijk, geestelijk of seksueel geweld of bedreiging daarmee door iemand uit de huiselijke kring;

kindermishandeling	elke vorm van een voor een minderjarige bedreigende of gewelddadige interactie van fysieke, psychische of seksuele aard, die de ouders of andere personen ten opzichte van wie de minderjarige in een relatie van afhankelijkheid of van onvrijheid staat, actief of passief opdringen, waardoor ernstige schade wordt berokkend, of dreigt te worden berokkend aan de minderjarige in de vorm van fysiek of psychisch letsel;
teamcoach	de leidinggevende van het Sociaal Wijkteam;
SWT'er	lid van het Sociaal Wijk Team. Het is een professional die de betrokkene centraal stelt en uitgaat van de talenten en de kracht van de Betrokkene. De SWT'er is een ongebonden generalist die, in samenspraak met de betrokkene en zijn sociale netwerk, toegang tot het sociale domein organiseert.;
partners	de gemeentelijke afdelingen en de organisaties die samen het Sociaal Wijkteam helpen vormen;
persoonsgegevens	elk gegeven betreffende of dat herleidbaar is naar een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijk persoon;
sociaal netwerk	personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie Betrokkene een sociale relatie onderhoudt;
Sociaal Wijkteam	het team van beroepskrachten van de partners dat namens het college aan burgers ondersteuning biedt;
verantwoordelijke	verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens is het college;
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, samen brengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens;
verwijzer	de beroepskracht die geen medewerker is van het Sociaal Wijkteam en die op basis van zijn contacten met zijn betrokkene meent dat deze is aangewezen op ondersteuning van het Sociaal Wijkteam en die hem daarom bij het Sociaal Wijkteam aanmeldt;
plan van aanpak	het geheel van afspraken dat de medewerker over de ondersteuning met de betrokkene maakt en vastlegt in het dossier.

## Artikel 2 Doelen

### •a. Doel van de samenwerking

Door middel van samenwerking tussen partners en de opgerichte Sociale Wijkteams wordt gezamenlijk invulling gegeven aan de volgende doelen:

- Het bieden van een laagdrempelige toegang voor zorg en de start voor ondersteuning voor betrokkenen die (tijdelijk) niet zelfredzaam zijn;
- Het versterken van de zelfredzaamheid van de burger en zelfsturing;
- Het bieden van advies en ondersteuning bij vragen over zorg en ondersteuning;
- Het bijdragen aan het versterken van de sociale samenhang in de wijk.

### • b. Doel van de gegevensverwerking

Het doel van de verwerking van persoonsgegevens op basis van deze regeling is het krijgen van inzicht voor het bieden van ondersteuning bij vragen of behoeften op het gebied van zorg, welzijn, wonen en inkomen.

## Artikel 3 Toepassingsgebied

- 1. Deze regeling is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens door het Sociaal Wijkteam in verband met het bieden van ondersteuning.
- 2. Deze regeling betreft iedere vorm van verwerking van de in het eerste lid genoemde persoonsgegevens, ongeacht of deze gegevens mondeling, op papier, via e mail of anderszins digitaal of door middel van foto, video of audio worden verwerkt.

## Artikel 4 Verantwoordelijkheden van het college

•Het college treft, als verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens, de voorzieningen die redelijkerwijs nodig zijn om:

- de juistheid en volledigheid van de opgenomen persoonsgegevens te bevorderen;
- de in het dossier opgenomen persoonsgegevens te beveiligen;
- er voor te zorgen dat er niet meer persoonsgegevens worden verwerkt dan nodig is voor het in artikel 2 beschreven doel en dat deze gegevens niet voor andere doelen worden gebruikt.

## Artikel 5 Verantwoordelijkheid van de teamcoach en elk ander lid van het Sociaal Wijkteam

Ieder die op grond van deze regeling bevoegd is om persoonsgegevens te verwerken draagt er zorg voor dat:

- de persoonsgegevens die hij op basis van deze regeling verwerkt juist, volledig en ter zake dienend zijn en dat deze gegevens rechtmatig zijn verkregen;

- afdoende maatregelen worden genomen ter beveiliging van de persoonsgegevens die hij op basis van deze regeling verwerkt;
- hij de bepalingen van deze regeling naleeft, evenals de instructies die hem door de verantwoordelijke gegeven worden in verband met de beveiliging van de persoonsgegevens die op basis van deze regeling worden verwerkt.

#### **Artikel 6a Informeren van debetrokkene en het vragen van toestemming (intern)**

- 1. Het Sociaal Wijkteam draagt er zorg voor dat de betrokkene aan wie het team ondersteuning biedt zo spoedig mogelijk wordt geïnformeerd over de verwerking van zijn persoonsgegevens. Het Sociaal Wijkteam informeert de betrokkene daarnaast open en helder welke gegevens worden vastgelegd, met welk doel dit gebeurt, welke rechten hij kan uitoefenen ten aanzien van de verwerking van zijn gegevens en tot wie hij zich voor de uitoefening van deze rechten kan wenden. Ook beschrijft het Sociaal Wijkteam de samenstelling en de werkwijze van het team en legt het de betrokkene uit dat de overige leden van het Sociaal Wijkteam, voor zover dit noodzakelijk is voor de ondersteuning, in een teamoverleg of anderszins, kennis kunnen nemen van zijn gegevens. Tot slot wijst het Sociaal Wijkteam de betrokkene erop dat gegevensverwerking een rechtstreeks gevolg is van zijn hulpvraag.
- 2. Nadat het Sociaal Wijkteam de betrokkene heeft geïnformeerd zoals beschreven in het eerste lid van dit artikel, vraagt het Sociaal Wijkteam de betrokkene om toestemming voor de verwerking van zijn bijzondere persoonsgegevens binnen het Sociaal Wijkteam.

#### **Artikel 6b Verstrekken van persoonsgegevens van de betrokkene aan anderen die niet tot het Sociaal Wijkteam behoren (extern)**

- 1. De medewerker van het Sociaal Wijkteam vraagt vooraf toestemming aan de betrokkene voor het verstrekken van persoonsgegevens aan ieder ander die geen deel uit maakt van het Sociaal Wijkteam, daaronder ook verstaan het verstrekken van persoonsgegevens door een medewerker van het Sociaal Wijkteam in een extern overleg.
- 2. De toestemming zoals bedoeld in het eerste lid wordt gevraagd nadat de betrokkene door het Sociaal Wijkteam is geïnformeerd over:
  - het doel van de verstrekking,
  - de persoon of instelling aan wie de gegevens worden verstrekt, en
  - de aard en de inhoud van de gegevens die zullen worden verstrekt.

#### **Artikel 7 Verstrekken van persoonsgegevens van de betrokkene aan anderen zonder zijn toestemming na vaststelling door het Sociaal Wijkteam**

- 1. Het wijkteam kan besluiten om, ondanks het ontbreken van toestemming van de betrokkene, toch persoonsgegevens van hem te verstrekken aan een of meerdere anderen die geen deel uit maken van het Sociaal Wijkteam. Een medewerker van het Sociaal Wijkteam stelt eerst vast dat:
  - er een aanleiding is tot gegevensuitwisseling in verband met de ernst van de situatie en/of de vitale belangen van de betrokkene en/of zijn omgeving en/of de maatschappij;
  - de betrokkene dringend is aangewezen op behandeling, zorg, onderzoek of een andere interventie die het Sociaal Wijkteam zelf niet kan bieden;
  - ondanks inspanningen van het Sociaal Wijkteam het niet mogelijk is om de toestemming van de betrokkene voor de noodzakelijke verstrekking van persoonsgegevens te vragen of te krijgen.
- 2. Over een verstrekking van gegevens aan anderen die geen deel uit maken van het Sociaal Wijkteam, zoals bedoeld in het eerste lid, voert een medewerker van het Sociaal Wijkteam vooraf overleg met de teamcoach.
- 3. De beslissing zoals bedoeld in het eerste en tweede lid wordt vastgelegd in het dossier met daarbij de redenen die tot het besluit hebben geleid.
- 4. De betrokkene wordt zo spoedig mogelijk over de verstrekking van zijn gegevens mondeling of schriftelijk geïnformeerd. Het informeren van de betrokkene kan uitsluitend worden uitgesteld indien en voor zover er concrete aanwijzingen zijn om aan te nemen dat de veiligheid van de betrokkene, van zijn gezinsleden, van het Sociaal Wijkteam of die van anderen door dit informeren wordt bedreigd.

#### **Artikel 8 Verwerking van persoonsgegevens indien de betrokkene wordt aangemeld door een verwijzer**

- 1. Voor een aanmelding van een betrokkene bij het Sociaal Wijkteam door een verwijzer geldt als uitgangspunt dat de verwijzer deze aanmelding vooraf met de betrokkene heeft besproken en dat hij met de aanmelding instemt.
- 2. Is het voor de verwijzer niet mogelijk om het gesprek aan te gaan of om toestemming te krijgen voor de verwijzing, dan beziet het Sociaal Wijkteam samen met de verwijzer of, en zo ja op welke

wijze en door wie contact met de betrokkene zal worden gezocht om de noodzaak van de verwijzing te bespreken en de toestemming van betrokkene daarvoor te krijgen.

- 3. Indien de betrokkene is aangemeld door een verwijzer wordt de betrokkene eveneens geïnformeerd over de identiteit van de verwijzer en over de gegevens die de verwijzer over de betrokkene aan het Sociaal Wijkteam heeft verstrekt.
- 4. Indien het Sociaal Wijkteam en de verwijzer er samen niet in slagen de instemming van de betrokkene voor de verwijzing te krijgen, dan onderneemt het Sociaal Wijkteam toch actie naar aanleiding van deze melding indien er concrete aanwijzingen zijn dat de veiligheid van de betrokkene, van zijn gezinsleden, van de verwijzer, van een medewerker van het Sociaal Wijkteam of die van anderen wordt bedreigd.

#### **Artikel 9 De persoonsgegevens van de betrokkene die bekend zijn bij instellingen**

- 1. Indien de betrokkene zichzelf aanmeldt bij het Sociaal Wijkteam omdat hij ondersteuning wenst, inventariseert de medewerker van het Sociaal Wijkteam samen met de betrokkene, zijn vragen en behoeften. Ook inventariseert de medewerker of de betrokkene momenteel of in het recente verleden ondersteuning, zorg of een andere vorm van dienstverlening heeft (gehad). Dit is enkel toegestaan indien de informatie relevant is voor de hulpvraag. Als dit het geval is, kan de medewerker de persoonsgegevens opvragen na toestemming hiervoor van de betrokkene. De medewerker bespreekt met de betrokkene de reden waarom hij van deze persoonsgegevens kennis moet nemen.
- 2. De afspraken die de medewerker over de ondersteuning met de betrokkene maakt, legt de medewerker vast in het plan van aanpak.

#### **Artikel 10 Vastleggen, bewaren en vernietigen van persoonsgegevens van de betrokkene**

- 1. Het Sociaal Wijkteam legt in het dossier de persoonsgegevens van de betrokkene vast die noodzakelijk zijn voor zorgvuldige ondersteuning aan de betrokkene. Daaronder worden in ieder geval verstaan:
  - de NAW – gegevens van de betrokkene;
  - voor zover relevant voor de ondersteuning: de samenstelling van het gezin van de betrokkene en zo nodig de NAW – gegevens van een of meer gezinsleden;
  - voor zover relevant voor de ondersteuning de NAW - gegevens van de leden van het sociaal netwerk van de betrokkene;
  - de naam en functie van een eventuele verwijzer, de aanleiding voor de verwijzing en de contacten die de verwijzer met de betrokkene over deze aanmelding heeft gehad;
  - de doelen die de betrokkene met de ondersteuning wil bereiken, het plan van aanpak, de namen en contactgegevens van de beroepskrachten en van anderen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van dit plan;
  - gegevens over de uitvoering, de wijziging of aanvulling en de mogelijke stagnaties in de uitvoering van het plan van aanpak;
  - de afsluiting van de ondersteuning, het oordeel van de betrokkene hierover en de resultaten die met de ondersteuning zijn behaald.
- 2. De bewaartermijn voor WMO gerelateerde gegevens is 15 jaar, te rekenen vanaf het jaar waarin de ondersteuning is afgesloten, tenzij een langere bewaartermijn noodzakelijk is uit een oogpunt van zorgvuldige ondersteuning.
- 3. De beheerder draagt er zorg voor dat de gegevens uit het dossier zoals bedoeld in het tweede lid na de bewaartermijn zoals genoemd in het tweede lid zo spoedig mogelijk worden vernietigd, of zodanig van identificerende kenmerken worden ontdaan dat zij redelijkerwijs niet langer zijn te herleiden tot een individuele persoon. Hiervan wordt een log bijgehouden.

#### **Artikel 11 Toegang tot de persoonsgegevens in het dossier**

- 1. De leden van het Sociaal Wijkteam die direct betrokken zijn bij de ondersteuning aan de betrokkene hebben toegang tot de persoonsgegevens van de betrokkene die in het dossier zijn opgenomen.
- 2. Voor zover noodzakelijk voor de taakuitoefening hebben daarnaast toegang tot de persoonsgegevens in het dossier:
  - de teamcoach van het Sociaal Wijkteam;
  - degene die belast is met de afhandeling van klachten over de geboden ondersteuning door het Sociaal Wijkteam;
- 3. Aan anderen dan de in het eerste en tweede lid genoemde personen wordt geen toegang gegeven tot de persoonsgegevens in het dossier, tenzij artikel 13 en/of 14 van dit protocol of een wettelijke plicht daartoe noodzaakt.
- 4. De beheerder kent op basis van de regelingen zoals bedoeld in het eerste en tweede lid autorisaties toe aan de leden van het team die hen toegang verschaffen tot (bepaalde delen van) het

dossier en die hen zo nodig ook de bevoegdheid geven om gegevens in het dossier op te nemen, aan te vullen of te wijzigen.

### **Artikel 12 beveiliging persoonsgegevens**

Persoonsgegevens die het Sociaal Wijkteam verwerkt, worden beveiligd volgens het gemeentelijk Statuut Informatiebeveiliging. In 2016 gaat gemeente Leiden daarbij te werk volgens de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG). Die bevat informatiebeveiligingsmaatregelen die gelden voor alle Nederlandse gemeenten.

### **Artikel 13 Voeren van overleg binnen het Sociaal Wijkteam over de ondersteuning aan een betrokkene**

Voor zover noodzakelijk voor de ondersteuning van een betrokkene kunnen de medewerker en de teamcoach van het Sociaal Wijkteam de voor deze ondersteuning noodzakelijke persoonsgegevens van de betrokkene aan elkaar verstrekken.

### **Artikel 14 Verstrekken van gegevens van een betrokkene in verband met signalen van huiselijk geweld en/of kindermishandeling**

- 1. In geval van signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling volgt het Sociaal Wijkteam de stappen van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling van de gemeente Leiden. Het Sociaal Wijkteam draagt er zorg voor dat de stappen die het zet zorgvuldig worden vastgelegd in het dossier en dat bij het zetten van de stappen ook wordt overlegd met de teamcoach van het Sociaal Wijkteam.
- 2. Indien Veilig Thuis het Sociaal Wijkteam benadert in verband met een melding van signalen van kindermishandeling en/of huiselijk geweld, kan het Sociaal Wijkteam, zo nodig zonder toestemming van de betrokkene, de voor de taakuitoefening van Veilig Thuis noodzakelijke persoonsgegevens van de betrokkene verstrekken.
- 3. Van de verstrekking zoals bedoeld in het tweede lid maakt het Sociaal Wijkteam een aantekening in het dossier.
- 4. Over de verstrekking zoals bedoeld in het tweede lid wordt de betrokkene, voor zover mogelijk in verband met de veiligheid van de betrokkene, van zijn gezinsleden, van het Sociaal Wijkteam, of die van anderen, geïnformeerd. Over het verstrekken van informatie aan Veilig Thuis door het Sociaal Wijkteam vindt vooraf overleg plaats met de teamcoach van dit team.

### **Artikel 15 Recht op informatie, inzage en afschrift in verband met de uitvoering van de Wmo regelgeving**

- 1. Iedere inwoner heeft het recht zich schriftelijk tot de verantwoordelijke, het college, te wenden met het verzoek hem mede te delen of persoonsgegevens worden verwerkt die op hem betrekking hebben in verband met de uitvoering van de Wmo regelgeving .
- 2. De verantwoordelijke deelt de verzoeker binnen vier weken mee of persoonsgegevens die op hem betrekking hebben in verband met de uitvoering van de Wmo regelgeving worden verwerkt. Indien dit het geval is, biedt de verantwoordelijke de betrokkene een volledig overzicht van de persoonsgegevens die zijn opgenomen in het dossier en die op hem betrekking hebben, het doel daarvan, alsmede een overzicht van de personen en instellingen aan wie de verantwoordelijke persoonsgegevens van de betrokkene heeft verstrekt en het doel van deze verstrekking(en).
- 3. Het informatierecht zoals in dit artikel omschreven kan worden geweigerd in het belang van:
  - de veiligheid van de bestuurlijke organisatie;
  - het voorkomen, opsporen en vervolgen van strafbare feiten;
  - gewichtige economische en financiële belangen van de Staat en van andere openbare lichamen;
  - het toezicht op de naleving van wettelijke voorschriften die zijn gesteld ten behoeve van de hier boven bedoelde belangen;
  - de bescherming van de verzoeker, de betrokkene of van de rechten en vrijheden van anderen.

### **Artikel 16 Correctierecht**

- 1. Nadat de verzoeker of de betrokkene op grond van artikel 15 kennis heeft genomen van de verwerking van zijn persoonsgegevens, kan hij de verantwoordelijke verzoeken de gegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen voor zover deze gegevens onjuist, onvolledig of niet ter zake dienend zijn voor het doel van de verwerking.
- 2. Indien de betrokkene geen hulpvraag meer heeft of toekenning van een voorziening al heeft plaatsgevonden, geeft de verantwoordelijke (het college) aan welke gegevens in het dossier aangepast worden.
- 3. Indien er zwaarwegende omstandigheden zijn waarom het Sociaal Wijkteam de situatie wil blijven volgen (enkel tijdelijk) of over gaat naar bemoeizorg, kan er op lid 2 een uitzondering

worden gemaakt. De medewerker van het Sociaal Wijkteam zal altijd, namens de verantwoordelijke (het college) moeten motiveren en de betrokkene moet hierover worden geïnformeerd.

- 4. Is de betrokkene het niet eens met een oordeel dat over hem in het dossier is opgenomen, dan kan hij de verantwoordelijke verzoeken zijn eigen verklaring omtrent dit oordeel aan het dossier toe te voegen.

#### **Artikel 17 Vernietigingsrecht**

- 1. De betrokkene heeft het recht zich schriftelijk tot een van de verantwoordelijke, het college te wenden met het verzoek gegevens uit het dossier die op hem betrekking hebben te vernietigen.
- 2. In reactie op het verzoek van de betrokkene vernietigt de verantwoordelijke uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van het verzoek de gegevens die in het dossier zijn opgenomen en op de betrokkene betrekking hebben, tenzij het bewaren van deze gegevens van aanmerkelijk belang moet worden geacht voor een ander dan de betrokkene, of het vernietigen van de gegevens in strijd is met een wettelijke plicht of met verplichtingen die de verstrekker van de financiering van de ondersteuning het Sociaal Wijkteam heeft opgelegd in verband met het afleggen van verantwoording over de inzet van de verstrekte financiële middelen. De bepalingen van artikel 9 blijven van overeenkomstige toepassing.

#### **Artikel 18 Behandeling verzoek om informatie, inzage, afschrift, correctie en vernietiging**

- 1. De verantwoordelijke reageert binnen vier weken na ontvangst van een verzoek genoemd in artikel 15, 16 en 17. Dit gebeurt schriftelijk en met vermelding van de redenen voor de eventuele afwijzing.
- 2. Leidt het verzoek om correctie tot aanpassing of verwijdering van gegevens, dan draagt de verantwoordelijke er zorg voor dat deze aanpassing ook bekend wordt gemaakt aan derden die op grond van deze regeling kennis hebben genomen van deze persoonsgegevens.
- 3. De reactie van de verantwoordelijke op verzoeken uit artikel 15, 16 en 17 wordt aangemerkt als een besluit en is vatbaar voor bezwaar zoals in de Algemene Wet Bestuursrecht is vastgelegd.

#### **Artikel 19 Klachten**

Uitgangspunt is het voorkomen van klachten. Klachtbehandeling is laagdrempelig en informeel met oog voor maatwerk en persoonlijk contact.

De afhandeling van klachten verloopt via de volgende route:

- Klachtafhandeling bij de behandelende persoon (aanbieder, sociaal wijkteam/gebiedsgebonden team). Als een cliënt een klacht heeft zal betrokkene eerst in gesprek gaan met de desbetreffende organisatie. Dit gesprek met de cliënt is er op gericht om tot overeenstemming te komen.
- Klachtafhandeling bij de direct leidinggevende, als stap 1 niet naar wens is afgerond.
- Klachtafhandeling bij de gemeente : Om in deze situatie en/of bij conflict met een zorgverlener cliënten de mogelijkheid te bieden hun klacht kenbaar te maken, is er de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de gemeente.  
De klacht wordt dan opgepakt door een onafhankelijk klachtenambtenaar.  
Uitgangspunt is door middel van mediation en mondeling horen klachten af te handelen.  
De mogelijkheid om schriftelijk in te dienen staat ook open.  
Dit kan per post of digitaal via de website van de gemeente. De klachtenambtenaar zorgt voor registratie, toetsing en afhandeling van de klachten. De procedure die hierbij gehanteerd is conform het klachtenreglement gemeente Leiden 2013.
- Hierna staat nog de mogelijkheid open een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman (tweedelijns voorziening)

#### **Artikel 20 Geheimhouding**

Hij die voor het uitvoeren van de Wet maatschappelijke ondersteuning en daaraan verbonden regelgeving maatschappelijke ondersteuning, op grond van deze regeling bevoegd is kennis te nemen van persoonsgegevens van inwoners en betrokkenen, is verplicht tot geheimhouding daarvan, tenzij de wet en daaraan verbonden regelgeving maatschappelijke ondersteuning of deze regeling anders bepaalt.

#### **Artikel 21 Slotbepalingen**

- 1. Deze privacyregeling treedt in werking op 1 februari 2016.
- 2. Deze regeling kan worden aangehaald als Privacy Protocol Wmo Leiden 2016 .

Vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders op 26 januari 2016  
de burgemeester, de secretaris,

## Bijlage I: tabel verwerking persoonsgegevens

Doel	Contact met:	Wanneer contact	Wat vraag je op/deel je	Toestemming cliënt vereist
1. Informatievoorziening	n.v.t.	n.v.t.	Geen gegevens opvragen & registreren	n.v.t.
2. Melding (Sociaal Wijkteam)	-	-	i) klant: NAW gegevens, geslacht, geboortedatum, geboorteplaats, telefoonnummer(s) + e-mail, BSN. indien van toepassing: tijdelijk-/post-/correspondentieadres, burgerlijke staat ouders, geheimhouding persoonsgegevens. ii) contactpersoon, partner, kind: volledige naam, geslacht, geboortedatum, relatie cliënt	i) ja ii) ja
	Jeugd- & Gezins-team	Gezins-problematiek (expertise benodigd)	Medische/psychische gegevens, NAW gegevens	ja; uitzondering is kritieke gevallen (zie hieronder Veilig Thuis)
	Artsen/ specialisten	Informatie nodig over medische achtergrond	Medische/psychische gegevens	ja
	Stadsbank	Alleen bij plaatsing	NAW gegevens	ja
	Werk & Inkomen	Problemen uitkering	NAW gegevens	ja
	Schuldeisers	Schulden, betalingsregeling, uitstel	Dossiernummer (is bekend bij schuldeiser)	ja
	Veilig Thuis	Vermoeden huiselijk geweld/ ernstige gezinsproblematiek	NAW gegevens, telefoonnummer	Nee, wel cliënt laten weten dat je de melding gaat maken. De veiligheid gaat in dit geval voor
	3. Aanvraag Voorziening (Backoffice Wmo)	MO-Zaak bij het opvragen van medische gegevens)	Ontvangen plan/ Beschikken aanvraag	NAW gegevens, telefoonnummer, BSN, geboortedatum. Indien van toepassing: tijdelijk-/post-/correspondentieadres, bankrekeningnummer, medische gegevens
	Aanbieder / leverancier	Doorsturen plan/aanvraag naar zorgaanbieder/ leverancier	NAW gegevens, telefoonnummer, BSN & geboortedatum. Indien van toepassing: tijdelijk-/post-/correspondentieadres	Ja, indien het medische gegevens betreft dient de cliënt een handtekening te zetten
	Aanbieder / leverancier	facturatie	NAW gegevens, BSN, geboortedatum.	nee
	CAK/SVB	Doorgeven eigen bijdrage	BSN, geboortedatum	nee
4. Tussentijds contact 4.i) Evaluatie 4.ii) Heronderzoek 4.iii) overlijden 4.iv) verhuizen	n.v.t.	i) moment is opgenomen in het plan ii) n.v.t. iii) processen T-Care beëindigen + klant afmelden waar nodig. iv) <i>binnen regio</i> : adreswijziging doorgeven leverancier/aanbieder <i>buiten regio</i> : beëindigen voorziening (uitzondering is beschermd wonen)	i, ii, iii, iv) NAW gegevens (zijn al bekend; niet opnieuw opvragen)	i, ii, iii, iv) nee
5. Escalatie	Veiligheids-huis	(vermoeden) van ernstige overlast en/of strafbare feiten en/of radicalisering	NAW gegevens, geboortedatum- & plaats, burgerlijke staat, BSN, BRP gegevens over woonsituatie, leefsituatie & telefoonnummer	nee
	Regionaal Informatie en Expertise Centrum (RIEC)	bestrijding en aanpak van georganiseerde criminaliteit	NAW gegevens, geboortedatum- & plaats, burgerlijke staat, BSN, BRP gegevens over woonsituatie, leefsituatie, telefoonnummer & e-mailadres	nee



## **Bijlage II: stappenplan gegevensdeling**

Als uitgangspunt geldt, dat gegevensdeling niet standaard maar per casuïstiek en op het individu/systeem toegesneden maatwerk is.

Professionals moeten zich te allen tijde realiseren dat verantwoord omgaan met informatie betekent dat:

1. men zich ook in de samenwerking met partners dient te houden aan de voor de eigen organisatie geldende spelregels en voorschriften voor het verantwoord omgaan met gegevens;
2. alleen de "need-to-know"-informatie (om het gezamenlijke doel te bereiken) gedeeld wordt; zelfs als de afspraken over wat toegestaan is per doelgroep ruimer zijn.

Daarom is het goed om hoe dan ook, naast de afspraken per doelgroep, de volgende checklist te hanteren:

*I Vraag je af of gegevensuitwisseling inzake de betrokkene van evident belang is:*

- is er een dringend gezondheidsbelang;
- bestaat de vrees voor ernstig nadeel;
- al dan niet in combinatie met ernstige overlast.

*II Denk aan subsidiariteit*

Kies voor de minst ingrijpende gegevensuitwisseling en zie daar ook op toe.

*III Denk aan proportionaliteit*

Bepaal of er een verhouding is tussen de hoeveelheid en aard van de gegevensuitwisseling en het doel.

*IV. Motiveer en documenteer*

- Maak een dossier aan conform een format en motiveer altijd waarom over is gegaan tot gegevensuitwisseling, ondanks dat er geen toestemming van de betrokkene.
- Documenteer dit zorgvuldig in het dossier.

*V. Voldoe aan de rechten van de betrokkene*

Informeer de betrokkene over de gegevensdeling. De betrokkene mag altijd het dossier inzien en een verzoek tot correctie of verwijdering indienen.

*Bedenk: als je geen gegevens deelt, dan ben je als professional ook verantwoordelijk.*