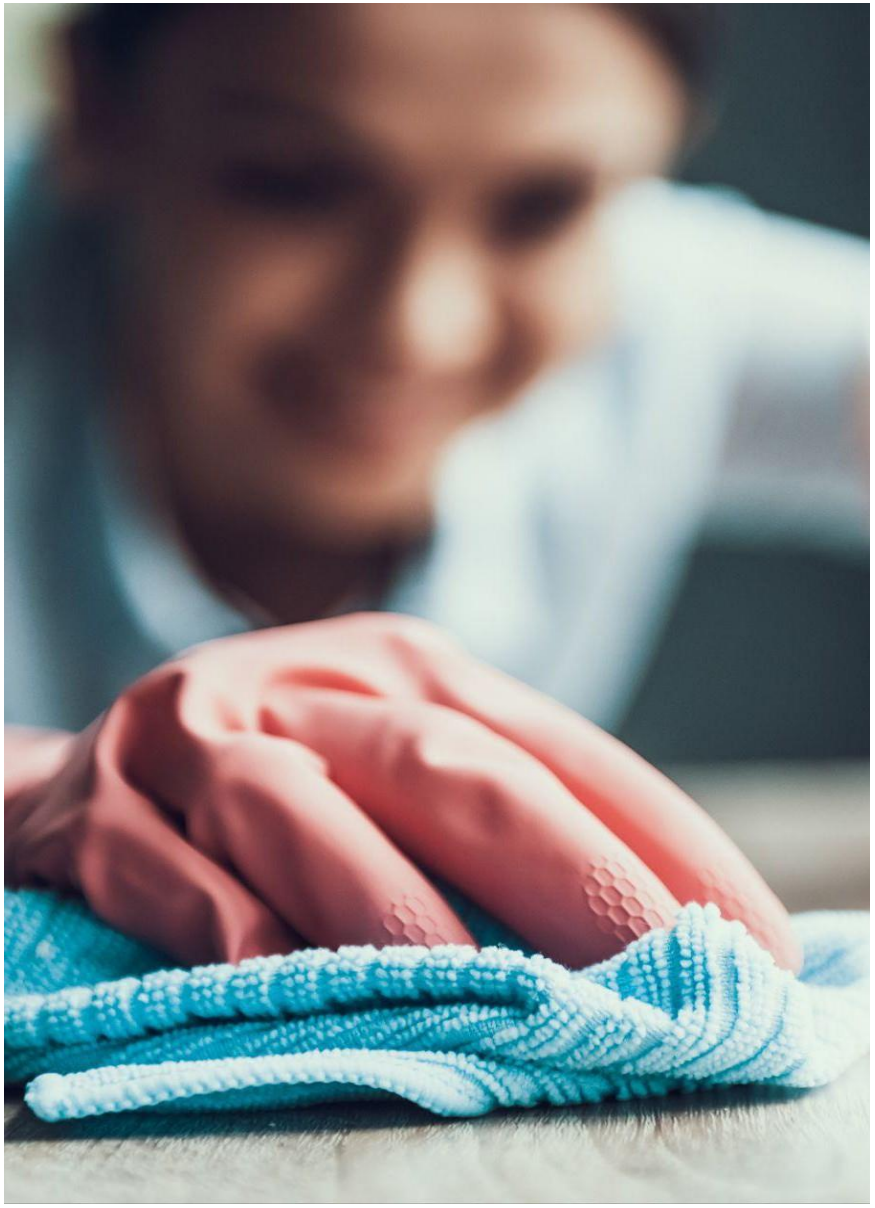
Zorginstituut Nederland

KETENBUREAU I-SOCIAAL DOMEIN

Vervolg behoeftepeiling uitwisseling zorginhoudelijke informatie binnen de Wmo 2015

Perceel Huishoudelijke Hulp



Datum februari 2025
Versie 1.1

Colofon

Contactpersonen	Tessa van Hoof Zorginstituut Nederland thoof@zinl.nl Rob Neefs Ketenbureau i-Sociaal Domein Rob.neefs@i-sociaaldomein.nl
Uitgebracht door	Zorginstituut Nederland Ketenbureau i-Sociaal Domein
Uitgebracht aan	Ministerie van VWS - Directie Maatschappelijk Ondersteuning
Onderzoeksteam	Isa van Barneveld Rob Neefs Yannick Tillemans
Illustraties	Michel Henry

Inhoudsopgave

Samenvatting 4
Inleiding 9
Aanleiding 10
Doelstelling 11
Leeswijzer en terminologie 11
Afbakening 12
Resultaten 15
Huidig uitwisselingsproces 16
Informatiebehoefte 20
Bronsystemen en gegevensbronnen 27
Eenheid van taal 27
Betrokkenheid en perspectief van de cliënt 29
Gewenst uitwisselingsproces 34
Kaders uit de AVG en andere wet- en regelgeving 38
Knelpunten in het financieel-administratieve proces 41
Conclusies 43
Informatiebehoefte moet leidend zijn 44
Beleidsruimte belemmert een soepel en standaard proces 45
Wet- en regelgeving beperken mogelijk de beschikbaarheid van wenselijke informatie 46
'Dé cliënt' bestaat niet 49
Gebruik en uitwisseling van informatie kunnen efficiënter 50
Aanbevelingen 52
Voor de korte termijn 54
Voor de langere termijn 56
Tot slot - het generieke uitgangspunt 57
Bronnenlijst 59
Bijlagen 61
Bijlage A: Definities en begrippen 62
Bijlage B: Knelpunten huidig proces (snapshot) 66
Bijlage C: Knelpunten buiten de scope van zorginhoudelijke informatie 67
Bijlage D: Overzicht respondenten 68
Bijlage E: Vragen ter toetsing van het gewenste proces 70
Separate documenten en bijlagen 72
Bijlage 1: Juridische Analyse door Pels Rijcken 72
Bijlage 2: Detail-procesplaten Huishoudelijke Hulp 72
Bijlage 3: Samenvattende procesplaten Huishoudelijke Hulp 72

Samenvatting

Achtergrond

Met de decentralisatie van rijksoverheidstaken zijn gemeenten sinds 2015 verantwoordelijk voor voorzieningen die vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) worden geleverd. Hierbij wisselen gemeenten en aanbieders al (gestandaardiseerde) financieel-administratieve gegevens uit. Ze maken hierbij gebruik van de informatiestandaard: iWmo, onderdeel van de iStandaarden. Dit wordt ook wel het 'berichtenverkeer' genoemd.

Naast financieel-administratieve informatie is ook andere informatie van belang om een cliënt de juiste hulp of ondersteuning te bieden. De behoefte onder Wmo-professionals om deze informatie gestandaardiseerd en veilig uit te wisselen neemt toe.

In 2021 hebben Zorginstituut Nederland en het Ketenbureau i-Sociaal domein, in opdracht van het Ministerie van VWS, directie MO, een onderzoek uitgevoerd naar de behoefte van zorginhoudelijke informatie onder Wmo-professionals. Naar aanleiding hiervan is een vervolgopdracht gegeven door het Ministerie van VWS, directie MO aan Zorginstituut Nederland en het Ketenbureau om huidige processen en gewenste processen van uitwisseling van zorginhoudelijke informatie binnen het Wmo- perceel Huishoudelijke Hulp in kaart te brengen, met als doel aanbevelingen te doen voor verbetering en toepassing op dit perceel en andere Wmo-percelen.

Resultaten

Informatiebehoefte per betrokken partij

De informatiebehoefte per soort Wmo-partij is grotendeels gelijk. Gezien de verschillende rollen is de informatiebehoefte ten opzichte van elkaar wél anders:

- **Gemeente**: heeft vergelijkbare informatiebehoefte binnen verschillende rollen, zoals de Wmo-consulent en de Consulent voorportaal. Dit omvat gegevens om te bepalen of de cliënt in aanmerking komt voor voorzieningen en om de noodzaak en prioriteit van hulp vast te stellen.
- **Aanbieder**: de zorgcoördinator heeft aanvullende informatie nodig om de hulpvraag te verantwoorden en af te stemmen met relevante partijen, zoals het bepalen onder welke wet de hulpvraag valt en welke specifieke taken uitgevoerd moeten worden. Huishoudelijke hulp heeft praktische informatie nodig om de taken naar behoren uit te voeren.
- **Cliënt en omgeving:** cliënten, mantelzorgers en bewindvoerders moeten informatie delen om de hulpverlening te optimaliseren en de ondersteuning op maat te maken. Dit omvat details over fysieke beperkingen, persoonlijke omstandigheden en voorkeuren voor de hulp.

- **Medisch betrokkenen:** verstrekken informatie om de hulpvraag van de cliënt te verantwoorden aan de hand van een medische diagnose en daarmee te bepalen wat een cliënt nog wel of niet kan in het huishouden.

Cliëntperspectieven

Er zijn vier cliëntperspectieven onderscheiden:
- de kritische die terughoudend is met delen;
- de proactieve die wil weten wie wat weet;
- de dankbare die alles deelt wat gevraagd wordt;
- de angstige die extra informatie deelt om een nog vollediger beeld te geven.

Eenheid van taal in begrippen en terminologie

Hoewel er diverse benamingen gebruikt worden voor gegevenselementen, rollen en documenten vormt de variëteit in gegevenselementen en communicatiekanalen de grootste knelpunten in het Wmo-proces.

AVG en andere relevante wet- en regelgeving

In de juridische analyse, uitgevoerd door Pels Rijcken, is de verhouding beschreven tussen de AVG en Wmo 2015. Belangrijke thema's in deze analyse zijn:
- **Lex Specialis**: De Wmo 2015 bevat bijzondere regels die de algemene regels van de AVG concretiseren. Voor zover de Wmo 2015 (bijzondere en strafrechtelijke) regels bevat voor de verwerking van persoonsgegevens, kwalificeren deze als een zogenoemde 'lex specialis' ten opzichte van de algemene normen van de AVG. Lex specialis houdt in dat de bijzondere regels van de Wmo 2015 voorgaan op de bepalingen uit de AVG.
- **Geheimhoudingsplicht**: De Wmo 2015 kent een strikte geheimhoudingsplicht voor onder meer het college, de aanbieder en de toezichthoudende ambtenaren. Het gaat hierbij om verstrekking aan derden.
- **Doelbinding**: verdere verwerking van gegevens (verwerking voor een ander doel dan waar de gegevens oorspronkelijk voor verzameld zijn) op basis van toestemming is in beginsel uitgesloten.
- **Toestemming**: toestemming kan in de context van de Wmo 2015 verschillende betekenissen hebben, namelijk 1) toestemming voor het doorbreken van de geheimhoudingsplicht, 2) toestemming voor het verwerken van gegevens en 3) toestemming in de zin van instemming met de hulpverlening of ondersteuning.
- **Grondslagen voor het uitwisselen van informatie**: toestemming vormt in de verhouding tussen burger en overheid vaak geen toereikende verwerkingsgrondslag. De reden hiervoor is dat wordt aangenomen dat de burger tegenover de overheid niet vrijelijk zijn toestemming kan weigeren.
- **Mandaat voor het verwerken van gegevens**: voor zover de aanbieder is gemandateerd om onderzoek te doen naar de behoefte van de cliënt, kan de aanbieder gegevens verwerken van de cliënt. De aanbieder handelt daarbij als

zijnde het college.

Belangrijkste uitkomsten in kaart brengen huidige processen

- **Verschillen in uitvoeringsvarianten:** gemeenten hebben beleidsruimte om het proces van Huishoudelijke Hulp op verschillende manieren in te richten (soort uitvoeringsvariant), wat leidt tot variaties in het uitwisselingsproces, de informatie die gedeeld wordt, en de toegangspunten (gemeente of aanbieder).
- **Aantal uitwisselingsmomenten:** bij toegang via de gemeente zijn er 4-6 uitwisselingsmomenten, terwijl toegang via de aanbieder tot 8-10 uitwisselingsmomenten kan omvatten.
- **Processen bij aanbieders**: grotere aanbieders gebruiken vaak digitale systemen, terwijl kleinere aanbieders vaker fysieke documenten gebruiken.

Belangrijkste uitkomsten in kaart brengen gewenste processen

- **Toegang**: de voorkeur voor toegang via gemeente of aanbieder varieert afhankelijk van het type financiering en betrokken partijen. Gemeenten geven meestal voorkeur aan toegang via de gemeente, terwijl aanbieders vaak voorkeur hebben voor toegang via henzelf.
- **Keukentafelgesprek**: het gewenste proces integreert informatieverzameling voor zowel de gemeente als de aanbieder in één gesprek om dubbele intakes te voorkomen. Dit omvat praktische informatie zoals huisdieren en woninginrichting.
- **Informatiebron**: registratie en toegang van informatie vanuit één locatie benaderbaar, dit bevordert versnelling en vereenvoudiging van informatie-uitwisseling.
- **Procesoptimalisatie**: processtappen zoals het keukentafelgesprek, opstellen van het gespreksverslag en toestemming vragen worden samengevoegd om het proces te vereenvoudigen.
- **Intake door huishoudelijke hulp**: de intake wordt (bij voorkeur) door de werkelijke huishoudelijke hulp uitgevoerd, wat voorkomt dat cliënten meerdere keren hun verhaal moeten doen.
- **Betere regie en inzicht voor client op eigen gezondheidsgegevens:** cliënten krijgen via een PGO regie en beter inzicht over hun eigen informatie en kunnen bijvoorbeeld het keukentafelverslag inzien en goedkeuren.
- **Notificaties**: aanbieders ontvangen notificaties bij Wlz-indicaties om tijdig acties te ondernemen.
- **Verkort onderzoek**: bij een verlengde hulpbehoefte wordt een verkort onderzoek uitgevoerd om herhaalde informatieverstrekking te vermijden.
- **Integrale aanpak**: het proces binnen het sociaal domein moet aansluiten bij de DIZRA-principes voor een duurzaam informatiestelsel, waarbij machine-leesbare data de norm is.

Conclusies onderzoek

- **Informatiebehoefte moet leidend zijn**: Onderscheid tussen zorginhoudelijke informatie en niet-zorginhoudelijke informatie is beperkt relevant gebleken. Dit betekent dat wij, bij het vormgeven van de gewenste processen, uit zijn gegaan van de algemene informatiebehoefte van de Wmo-partijen, ongeacht of dit nu onder “zorginhoudelijke informatie”, “medische informatie" of “algemene informatie” valt.
- **Beleidsruimte belemmert een soepel en standaard proces**: Verschillende werkwijzen en voorkeuren van gemeenten en aanbieders bemoeilijken een gestandaardiseerd proces. Beleidsruimte van gemeenten leidt tot variatie in processen, wat de uitwisseling van informatie bemoeilijkt.
- **Wet- en regelgeving beperken mogelijk beschikbaarheid van informatie:** gemeenten mogen niet alle informatie delen die aanbieders willen hebben, wat leidt tot extra belasting voor cliënten en aanbieders door extra informatie-uitvragen.
- **Dé cliënt bestaat niet:** cliënten hebben uiteenlopende voorkeuren voor het delen en ontvangen van informatie over hun eigen zorginhoud. Een standaard proces moet ruimte laten voor maatwerk om aan diverse cliëntbehoeften te voldoen.
- **Gebruik en uitwisseling van informatie kunnen efficiënter**: informatie wordt niet altijd hergebruikt, en handmatig documentbeheer vertraagt processen. Verbetering van interne informatievoorziening bij aanbieders kan frustratie bij cliënten verminderen en administratieve lasten verlagen.

Aanbevelingen

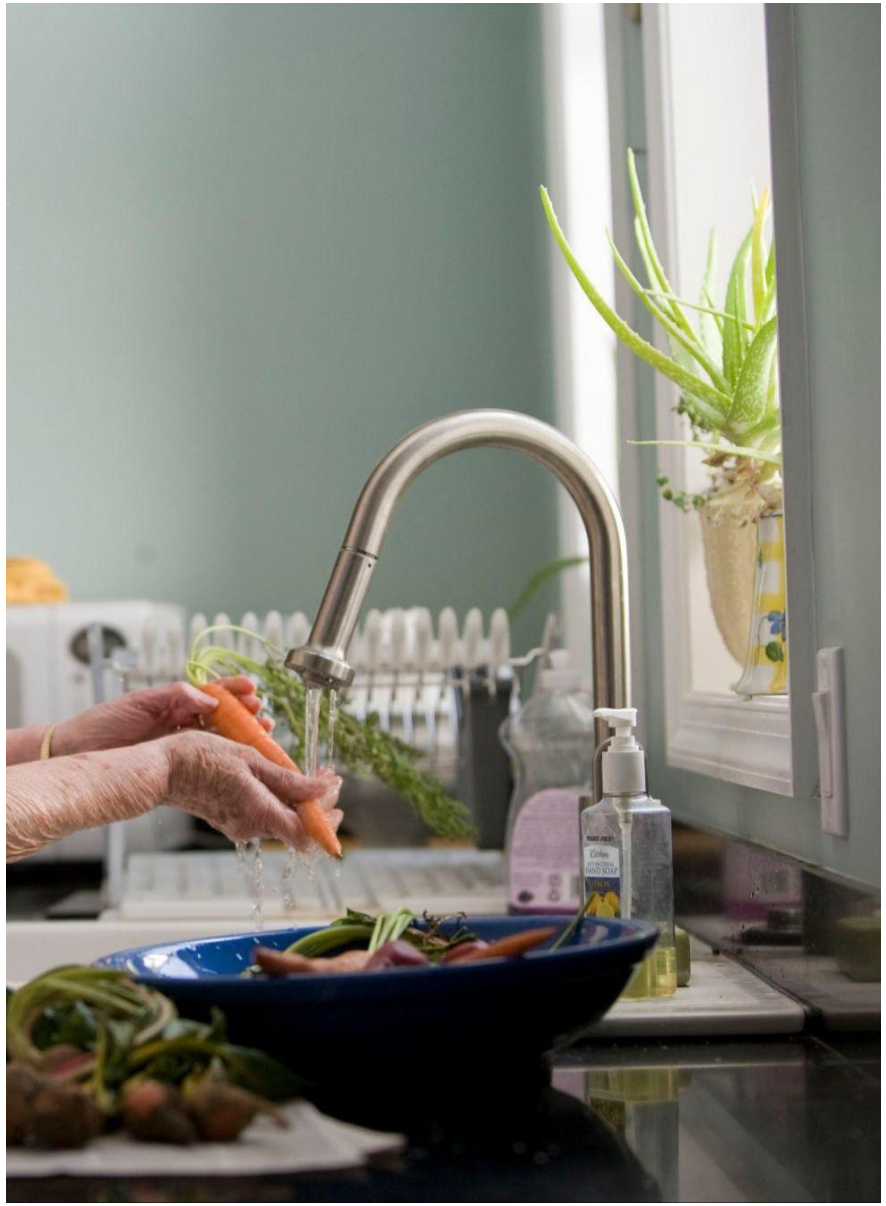
Voor de korte termijn

- Maak afspraken over welke gegevens je als gemeente en aanbieder met elkaar uitwisselt en vervolgens hoé dit uitgewisseld moet worden: “organiseer een governance”. Overweeg hierbij het volgende:
  - organiseer een informatiebehoefte op “rol-niveau”;
  - onderzoek welke verdere (juridische) mogelijkheden voor informatiedeling tussen aanbieder en gemeente er zijn per uitvoeringsvariant. Kijk hierbij ook de juridische mogelijkheden ten aanzien van begrip “doelbinding”;
  - maak afspraken over het “hoé” van gegevensuitwisseling;
  - Organiseer dat gemeenten tijdens het inkoop- en aanbestedingsproces al rekening houden met het maken van afspraken over gegevensuitwisseling.
- Onderzoek wat er nodig is om eerder vastgelegde informatie bij gemeenten te hergebruiken voor verlenging of wijziging van de voorziening.
- Verbeter de informatiepositie van de cliënt door meer eigenaarschap te bieden door bijvoorbeeld het PGO te koppelen aan de uitwisselingsprocessen.

Voor de langere termijn

- Structureer en standaardiseer informatie die domeinoverstijgend wordt gebruikt en sluit daarbij aan op lopende standaardisatietrajecten/-middelen.

Inleiding



Aanleiding

Wet maatschappelijke ondersteuning

Met de decentralisatie van rijksoverheidstaken zijn gemeenten sinds 2015 verantwoordelijk voor voorzieningen die vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) worden geleverd. Hierbij wisselen gemeenten en aanbieders[1] al (gestandaardiseerde) financieel-administratieve gegevens uit. Ze maken hierbij gebruik van de informatiestandaard: iWmo, onderdeel van de iStandaarden[2]. Dit wordt ook wel het 'berichtenverkeer' genoemd.

Meer behoefte aan zorginhoudelijke informatie

De iStandaarden in het sociaal domein worden beheerd[3] door Zorginstituut Nederland en vormen een verzameling afspraken die waarborgen dat partijen de financieel-administratieve informatie over de verleende zorg of voorziening met de juiste kwaliteit betrouwbaar en tijdig kunnen vastleggen, opvragen, uitwisselen en overdragen. Naast financieel-administratieve informatie is ook andere informatie van belang om een cliënt de juiste hulp of ondersteuning te bieden. De behoefte onder Wmo-professionals om deze informatie gestandaardiseerd en veilig uit te wisselen neemt toe.

Initiële onderzoeksopdracht in 2021

De opdracht van de Directie Maatschappelijke Ondersteuning aan Zorginstituut Nederland en Ketenbureau i-Sociaal Domein kende twee deelopdrachten:

1. een peiling van de behoeftes van Wmo-professionals rond het uitwisselen van zorginhoudelijke informatie;
2. een verkenning van de mogelijke oplossingen voor een veilige en gestandaardiseerde manier om zorginhoudelijke informatie uit te wisselen.

De belangrijkste conclusie van de behoeftepeiling[4] is dat het niet mogelijk is een eenduidige uitspraak te doen over de behoefte aan zorginhoudelijke informatie onder Wmo-professionals, omdat deze per rol en per inrichting van het proces verschillen. Ook heeft het onderzoek geresulteerd in een definitie van zorginhoudelijke informatie:

'Zorginhoudelijke informatie betreft informatie die uitgewisseld

---

1 iWmo: artikel 3j van de Uitvoeringsregeling Wmo 2015; iJw artikel 6c.1 van de Regeling Jeugdwet; iWlz: artikel 9.1.6 lid 1 van de Wet langdurige zorg. Zorginstituut Nederland. (n.d.). IWMO. standaarden.nl.

2 Zorginstituut Nederland. Informatiemodel iStandaarden. Berichten en retour berichten.

3 iWmo op grond van artikel 2.6.7a, derde lid, van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015; iEb op grond van artikel 2.6.7a, derde lid, van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015; iJw op grond van artikel 2.15, derde lid, van de Jeugdwet (bestaande uit bedrijfsregels, berichtenstandaarden en berichtspecificaties). Wetten.nl - Regeling - Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

4 Zorginstituut Nederland en Ketenbureau i-Sociaal Domein. (2022). *Maatwerk vanuit vertrouwen en structuur - Behoeftepeiling Zorginhoudelijke Informatie onder Wmo-professionals.*

wordt tussen ketenpartijen over de feitelijke uitvoering van de desbetreffende zorg(indicatie), de na te streven doelen voor het leveren van de juiste zorg/ondersteuning en hetgeen dat (tussentijds) bereikt is.'

Voor de overige conclusies verwijzen we naar de eindrapportage van de behoeftepeiling.

Vanuit de onderzoeksresultaten van de behoeftepeiling werden een aantal vervolgstappen aanbevolen, die in het huidige onderzoek uitgevoerd zijn. Ook voor deze vervolgstappen verwijzen we naar het eindrapport van de behoeftepeiling.

Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is het inzichtelijk maken van het proces van de uitwisseling van zorginhoudelijke informatie rondom een cliënt (persona) met een hulpvraag binnen het Wmo-perceel Huishoudelijk Hulp aan de hand van een 'klantreis', passend bij de wensen en behoeften van de Wmo-professionals die werkzaam zijn binnen dit perceel.

Door het uitwisselingsproces van zorginhoudelijke informatie in kaart te brengen, is toe gewerkt naar een gestandaardiseerde procesbeschrijving voor het perceel. Vanuit deze gestandaardiseerde procesomschrijving doen we aanbevelingen met betrekking tot randvoorwaarden voor gestructureerde uitwisseling van zorginhoudelijke informatie en aanbevelingen voor vervolgstappen.

Leeswijzer en terminologie

Zorg, hulp en ondersteuning

Tijdens het onderzoek is opgemerkt dat in het veld de termen 'zorg', (huishoudelijke) 'hulp' en (huishoudelijke) 'ondersteuning' door elkaar worden gebruikt.

De Thesaurus Zorg en Welzijn[5] geeft de volgende definities:

- Zorg*: alle vormen van zorg, het verlenen van medische, verpleegkundige of verzorgende hulp aan iemand; ook vormen van ondersteuning en begeleiding vallen onder zorg.*
- Huishoudelijke hulp / hulp in de huishouding / HH / huishoudelijke ondersteuning*: het ondersteunen bij of het overnemen van taken in de huishouding voor mensen die het niet meer zelf kunnen door een aandoening, beperking, ouderdom of die het zelf niet willen bijvoorbeeld door tijdgebrek; het kan gaan om opruimen, schoonmaken, verzorgen van planten en huisdieren en het klaarmaken van de maaltijd; in de Wmo 2015 wordt hulp in de huishouding alleen nog als maatwerkvoorziening*

[5] Online Thesaurus Zorg en Welzijn

verstrekt indien iemand echt geen mogelijkheden heeft om zelf of met hulp van anderen huishoudelijke werkzaamheden en/of structurering van het huishouden uit te voeren of te laten verzorgen en te financieren; eenvoudige huishoudelijke hulp wordt aangemerkt als algemene voorziening.

Voor het begrip en de leesbaarheid is ervoor gekozen om algemeen gangbare termen te hanteren (denk aan 'huishoudelijke hulp' in plaats van 'huishoudelijk ondersteuner').

Huishoudelijke Hulp

In dit rapport gebruiken we de term Huishoudelijke Hulp (met hoofdletters) om het perceel binnen de Wmo aan te duiden. Het gaat hierbij om het ondersteunen bij of het overnemen van taken in de huishouding zoals beschreven in de Thesaurus Zorg en Welzijn.

huishoudelijke hulp

In dit rapport gebruiken we de term huishoudelijke hulp (met kleine letters) voor iemand die de feitelijke uitvoering van de Huishoudelijke Hulp bij de cliënt thuis levert.

[6] De Wmo-percelen zijn: Huishoudelijke Hulp, Individuele begeleiding, groepsbegeleiding, kortdurend verblijf en persoonlijke verzorging, Hulpmiddelen, Beschermd Wonen en Collectief Vervoer.

Afbakening

Wmo-perceel Huishoudelijke Hulp

Het domein van de Wmo 2015 is groot en divers. Om het onderzoek behapbaar te houden, is voor dit onderzoek gekozen voor de scope van één perceel. Voor het perceel Huishoudelijke Hulp is een gewenst proces van de uitwisseling van zorginhoudelijke informatie opgeleverd. Dit vormt de basis voor aanbevelingen voor uitwisseling van zorginhoudelijke informatie voor de andere Wmo-percelen[6].

Een reden dat er voor het perceel Huishoudelijke Hulp gekozen is, is dat er in vergelijking met andere percelen minder partijen bij betrokken zijn. Hoe minder betrokken partijen, hoe minder momenten waarop zorginhoudelijke informatie gedeeld moet worden. Een tweede reden is dat de zelfredzaamheid van cliënten, in vergelijking met andere percelen, (nog) relatief hoog[7] is. Vaak is huishoudelijke hulp de eerste vorm van ondersteuning die een cliënt krijgt. Zelfredzaamheid[8] is het vermogen om dagelijkse algemene levensverrichtingen zelfstandig te kunnen doen, bijvoorbeeld wassen, aankleden en koken en het vermogen om sociaal te kunnen functioneren, zo nodig met hulp van anderen.

[7] Vilans. (2014) Handreiking aan de slag met zelfredzaamheid. (Pagina Nr. 9). Zorgvoorbeter_Nl.

[8] Online Thesaurus Zorg en Welzijn

Het perceel kent een grote informatiebehoefte wanneer de ondersteuning start. Als de ondersteuning eenmaal opgestart is, is er weinig uitwisseling van zorginhoudelijke informatie. Ook is de informatie die wordt gedeeld relatief laag in gevoeligheid.

Wel bleek uit de behoeftepeiling dat zorginhoudelijke informatie uitgewisseld moet kunnen worden voor de signaleringsfunctie van Wmo-professionals. Het gaat hierbij om signalering van zorgwekkend gedrag zoals verwaarlozing. Ook wordt zorginhoudelijke informatie uitgewisseld wanneer er een verzoek is tot ophoging, verlenging of een andere of aanvullende maatwerkvoorziening.

Maatwerkvoorziening

Dit onderzoek richt zich op hulp in de huishouding die als maatwerkvoorziening wordt verstrekt. Verreweg de meeste hulp in de huishouding valt onder de maatwerkvoorziening. Hulp die als algemene voorziening wordt geleverd, valt dus buiten de scope.

Onderzoeksvragen

De hoofdonderzoeksvragen zijn:

1. Hoe ziet het huidige uitwisselingsproces van zorginhoudelijke informatie – zowel procesmatig als inhoudelijk – rondom een cliënt met een hulpvraag binnen het Wmo-perceel Huishoudelijke Hulp eruit?
2. Hoe zou een gestandaardiseerd uitwisselingsproces van zorginhoudelijke informatie van een cliënt met een hulpvraag binnen het Wmo-perceel Huishoudelijke Hulp er in een wenselijke situatie uit kunnen zien, waarbij alle betrokken partijen worden voorzien in hun behoeften?
3. Welke aanbevelingen kunnen uit de beschrijving van het gewenste proces voor het Wmo-perceel Huishoudelijke Hulp gedestilleerd worden als randvoorwaarden en lessons learned met betrekking tot de procesinrichting van de uitwisseling van zorginhoudelijke informatie voor de andere Wmo-percelen, zodat daarop kan worden voortgebouwd in een volgende fase?

De deelvragen hierbij zijn:

1. Wat is de zorginhoudelijke informatiebehoefte per betrokken partij binnen het perceel Huishoudelijke Hulp om de werkzaamheden juist uit te kunnen voeren?
2. Welke benodigde zorginhoudelijke informatie is in welk(e) bronsysteem of gegevensbron op welk moment in het Wmo-proces van een cliënt binnen het perceel Huishoudelijke Hulp aanwezig of beschikbaar?
3. In hoeverre is er sprake van eenheid van taal in begrippen en terminologie die gehanteerd worden in het uitwisselingsproces van zorginhoudelijke informatie binnen het Wmo-perceel Huishoudelijke Hulp?
4. Welke zorginhoudelijke informatie kan momenteel niet

uitgewisseld worden binnen de kaders van de AVG en andere relevante wet- en regelgeving, wat belemmert Wmo-professionals in het uitvoeren van hun werkzaamheden? Wat is nodig om deze uitwisseling wel mogelijk te maken?

5. Op welke wijze wordt de cliënt betrokken bij de uitwisseling van zorginhoudelijke informatie binnen Wmo-perceel Huishoudelijke Hulp?

Resultaten

Huidig uitwisselingsproces

Hoofdvraag 1 van het onderzoek luidt: *hoe ziet het huidige uitwisselingsproces van zorginhoudelijke informatie – zowel procesmatig als inhoudelijk – rondom een cliënt met een hulpvraag binnen het Wmo-perceel Huishoudelijke Hulp eruit?*

Uit de interviews (bijlage D) van dit onderzoek komt naar voren dat er twee routes zijn voor de aanvraag van huishoudelijke hulp die veruit het vaakst voorkomen. Namelijk een route waarbij de toegang is belegd bij de gemeente en een route waarbij de toegang is belegd bij de aanbieder van huishoudelijke hulp. Beide routes zijn in een aantal procesplaten weergegeven.

In de detailweergave van de procesplaten is te zien wát, hoé en wannéér er gegevens uitgewisseld worden in het contact tussen cliënten en de diverse rollen binnen de aanbieders en gemeenten. Een volledige weergave (op detailniveau) is te vinden in de separate bijlage 2A t/m 2D.

Verschillende soorten informatie

De verschillende actoren in het proces van Huishoudelijke Hulp hebben voor de uitvoering van hun werk een bepaalde informatiebehoefte.

Denk hierbij aan de volgende categorieën:

- zorginhoudelijke informatie
- financieël-administratieve informatie
- Overige niet-zorginhoudelijke informatie

Er zijn gegevenselementen die in meerdere categorieën vallen, omdat ze meerdere doelen dienen. Het adres van een cliënt is om praktische redenen zorginhoudelijk relevant omdat een actor (bijvoorbeeld de huishoudelijke hulp) moet weten naar welk huis hij/zij moet gaan om ondersteuning te bieden. Daarnaast is het adres ook wettelijk relevant voor de gemeente omdat de beschikking in veel gemeenten per post naar de cliënt wordt gestuurd. Ook is het adres nodig om het proces financieel-administratief te ondersteunen. In bijlage G is een lijst met de informatie-elementen te vinden die in dit onderzoek naar boven zijn gekomen en worden uitgewisseld in het proces rondom Huishoudelijke Hulp.

Belangrijkste betrokken partijen in het proces

Bij de aanvraag, tijdens de uitvoering en na afloop van Huishoudelijke Hulp hebben verschillende actoren zorginhoudelijke informatie nodig om te garanderen dat de juiste ondersteuning wordt geleverd[9]. De volgende rollen zijn in het proces van Huishoudelijke Hulp als belangrijkste naar voren gekomen.

[9] Maatwerk vanuit vertrouwen en structuur – Behoeftepeiling Zorginhoudelijke informatie onder Wmo-professionals. Paragraaf 4.4.4. Zorginstituut Nederland en Ketenbureau i-Sociaal Domein.

Gemeente

Wmo-consulent

Consulent voorportaal

Rondom de cliënt

Cliënt

Mantelzorger (van de cliënt) / bewindvoerder

Aanbieder

Zorgcoördinator

Huishoudelijke hulp

Medisch veld

Medisch adviseur/huisarts

Wijkverpleegkundige

Belangrijkste uitkomsten huidige processen

Gekozen uitvoeringsvariant heeft veel effect op hoe proces eruit ziet

Vanwege de beleidsruimte die gemeenten hebben heeft iedere gemeente het proces van Huishoudelijke Hulp anders ingericht. De gekozen uitvoeringsvariant en contractafspraken hebben veel effect op bijvoorbeeld hoe het uitwisselingsproces eruitziet, welke informatie er op welk moment wordt gedeeld en of de toegang via de gemeente of via de aanbieder is geregeld. Er zijn daarom aannemelijke verschillen tussen gemeenten op basis van de uitvoeringsvariant die wordt toegepast. Die verschillen hebben betrekking op het soort acties in het proces, verschillen in begrippen en verschillen in de informatiebehoefte van de actoren. Dat is onder andere in bijlage 2 van de (gedetailleerde) procesplaat terug te zien aan de hoeveelheid 'optionele' acties (te zien in het lichtgrijs op de procesplaten).

Hoeveelheid uitwisselingsmomenten varieert en is afhankelijk van waar de toegang is belegd

Uit het onderzoek blijkt dat er een verschil zit in de hoeveelheid uitwisselingsmomenten van zorginhoudelijke gegevens en is afhankelijk van waar de toegang is belegd.

Start de toegang bij de gemeente, dan tellen we vier tot zes uitwisselingsmomenten. Dit komt voornamelijk omdat het proces langere tijd in handen is van óf de gemeente (acties 'Start' tot en met 'Toewijzing en/of 'Opdrachtbrief verzenden') óf de aanbieder (acties 'Cliëntdossier aanmaken' tot en met 'Situatie melden').

De procesplaten laten zien dat het proces bij toegang via de aanbieder acht tot tien uitwisselingsmomenten kan bevatten tussen de gemeente en de aanbieder. Dit aantal hangt onder andere af van de vraag of er gemeentelijke wachtlijsten zijn en of de gemeente alle uitvoeringsplannen zelf wil toetsen.

Verschil in de processen tussen kleinere en grotere aanbieders

Er is een verschil te zien in de processen tussen kleinere en grotere aanbieders. Uit de interviews is naar voren gekomen dat de verschillen gaan over de manier van vastleggen en dat het noteren van gegevens verschilt per aanbieder. Grotere aanbieders hebben vaak de mogelijkheid om investeringen te doen in bijvoorbeeld cliëntportalen of cliëntdossiers (voor onder meer rapportages, evaluaties, klachten en signaleringen). De kleinere aanbieders maken meer gebruik van bijvoorbeeld een fysieke map bij de cliënt thuis waarin rapportages worden opgeschreven. Alle geïnterviewde aanbieders zijn het er wél over eens dat direct digitaal vastleggen de administratieve druk verlaagt. Daarnaast is bij sommige aanbieders er voor de cliënt helemaal geen mogelijkheid om gegevens of rapportages in te zien.

Snapshot van de huidige processen

Onderstaand zijn twee snapshots weergegeven van de huidige processen als samenvatting. In de separate bijlagen 3A t/m 3D zijn de volledige afbeeldingen te vinden in hoge resolutie.

Legenda procesplaten

Actie X
Omschrijving

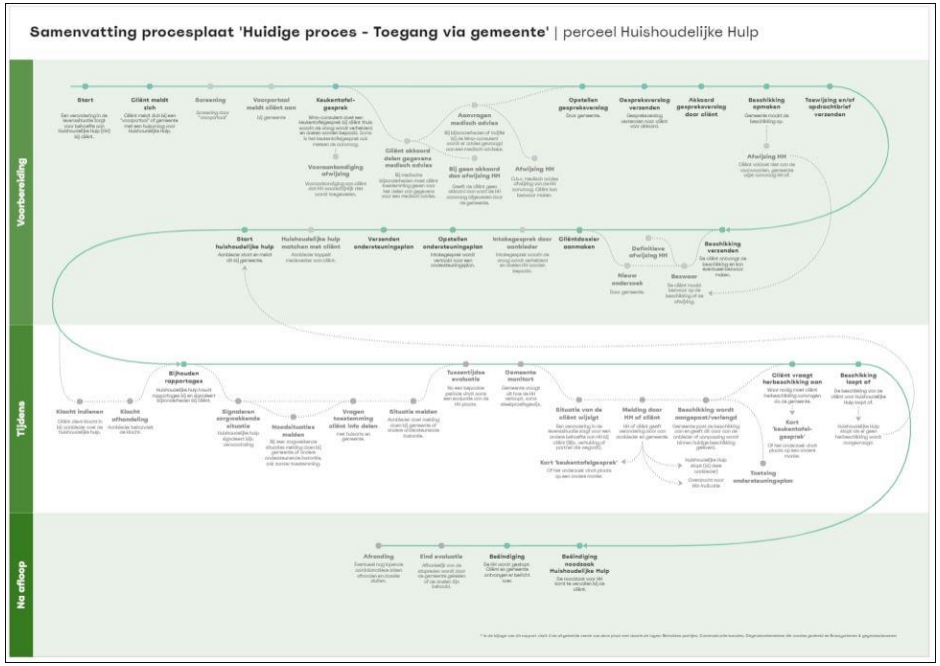
Actie die in de meeste gemeentes onderdeel is van het proces

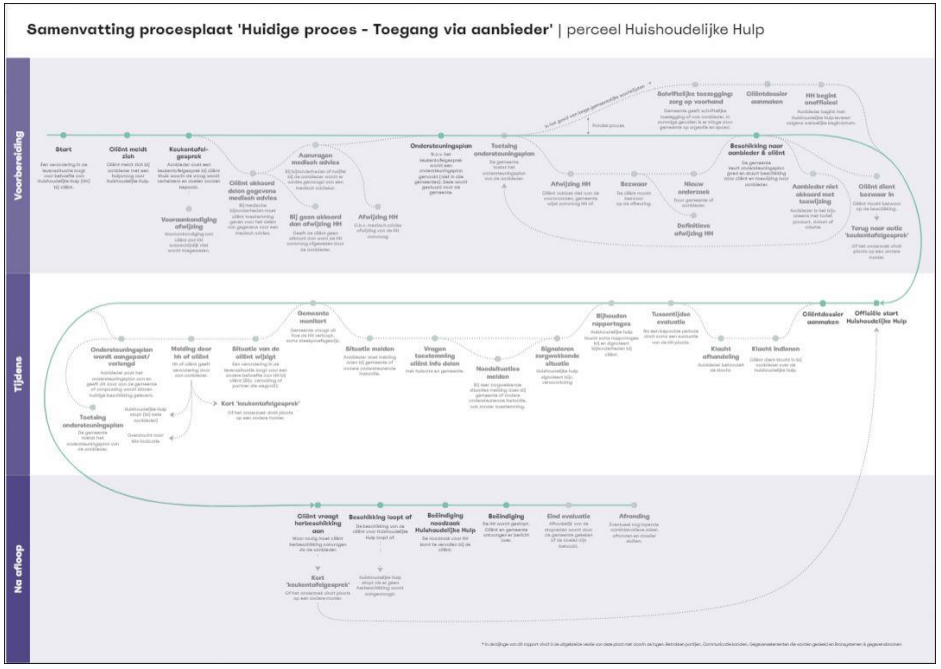
Actie X
Omschrijving

Optionele actie afhankelijk van:
- de situatie
- de grote van de organisatie van de aanbieder
- hoe het proces bij die gemeente is ingericht

Soms

= In sommige gevallen
Bij de ene gemeente wel en bij de ander niet of alleen waar de situatie erom vraagt





Snapshot 1 & 2 – Samenvatting huidige processen

Informatiebehoefte

Deelvraag 1 van dit onderzoek luidt: *wat is de zorginhoudelijke informatiebehoefte per betrokken partij binnen het perceel Huishoudelijke Hulp om de werkzaamheden juist uit te kunnen voeren?*

Informatiebehoefte per betrokken partij

Uit dit onderzoek komt naar voren dat de verschillende rollen binnen de gemeente min of meer dezelfde informatiebehoefte hebben. Ook de informatiebehoefte van de verschillende rollen rondom de cliënt komt grotendeels overeen. Deze overeenkomst is ook terug te zien bij de medische rollen. Er is wel een verschil te zien in de behoefte aan informatie tussen de zorgcoördinator van de aanbieder en de huishoudelijke hulp zelf. De zorgcoördinator heeft bepaalde informatie nodig om:

- Te bepalen onder welke wet de hulpvraag van de cliënt valt; Wmo 2015 of Wlz.
- De hulpvraag van de cliënt te verantwoorden.
- Te bepalen wat een cliënt wél en niet meer kan in het huishouden.
- Met de juiste partijen de voorziening af te stemmen.

In Tabel 1 – informatiebehoefte bij verschillende rollen is de informatiebehoefte per rol weergegeven.

Informatiebehoefte bij verschillende rollen					
	Binnen de gemeente •Wmo-consulent •Consulent voorportaal	Bij de aanbieder •Zorgcoördinator	Bij de aanbieder •Huishoudelijke hulp	Rondom de cliënt •Cliënt •Mantelzorger •Bewindvoerder	Medisch veld •Medisch adviseur/ huisarts •Wijkverpleegkundige
Om te bepalen onder welke wet de hulpvraag van de cliënt valt (Wlz, Wmo)	X	X		X	
Om de hulpvraag van de cliënt te verantwoorden	X	X			X (adviseert)
Om te bepalen wat een cliënt nog wel of niet kan in het huishouden	X	X			X (als input voor advies)
Om de juiste HH te koppelen aan de cliënt		X			
Om de taken in het huishouden op een juiste manier door de huishoudelijke hulp gedaan te krijgen		X	X	X	
Om te bepalen met welke prioriteit de taken in het huishouden gedaan moeten/gaan worden		X	X	X	
Om een veilige en gepaste werkomgeving te waarborgen voor de huishoudelijke hulp bij de cliënt thuis		X	X	X	
Om empathie te tonen/ervaren voor/door de cliënt/de context van de cliënt beter te begrijpen		X	X	X	
Om met de juiste partijen de voorzieningen af te stemmen	X	X			
Om het ondersteuningsplan op te stellen	X	X			
Om een zorgwekkende situatie bij de cliënt te kunnen signaleren, melden en eventuele aanpassingen in de Huishoudelijke Hulp af te stemmen		X	X	X	X

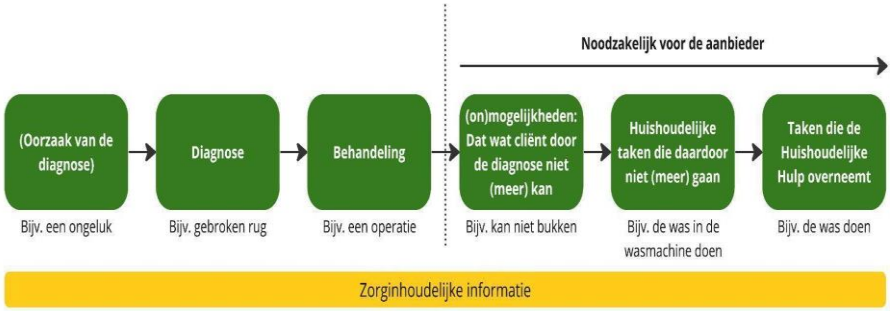
Tabel 1 - Informatiebehoefte bij verschillende rollen

Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning

Bureau HHM[10] heeft het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019 uitgewerkt. Dit normenkader helpt bij het op maat indiceren van huishoudelijke ondersteuning voor inwoners. In het normenkader is opgenomen hoeveel tijd van een professionele hulp nodig is als deze het huishouden in de 'gemiddelde cliëntsituatie' volledig moet overnemen. Dit is de 'ijk-situatie'. De Wmo-consulent doet onderzoek bij de inwoner die ondersteuning vraagt. En vergelijkt[11] de situatie van de inwoner met de 'gemiddelde cliëntsituatie'.

Niveaus van informatie

Er zijn verschillende 'niveaus' van gegevens over de cliënt te categoriseren waarbij de ene categorie op de volgende volgt. Figuur 1 geeft de volgordelijkheid illustratief weer.



Figuur 1 – Volgorde van informatie-categorieën

De eerste drie categorieën (oorzaak van de diagnose, diagnose en behandeling) zijn niet altijd noodzakelijk voor het bepalen en leveren van Huishoudelijke Hulp. Ze zijn geen onderdeel van het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning. Echter, in het kader van de context vraagt een actor bijna altijd meer uit dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van de werkzaamheden (bijvoorbeeld een Wmo-consulent in een keukentafelgesprek of later door de huishoudelijke hulp). Wat blijkt uit dit onderzoek is dat de vele individuele 'informatie-puzzelstukjes' van de volledige context kúnnen worden gebruikt door de verschillende actoren (en de rollen).

[10] Bureau HHM (2019, 2022). HHM Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning

[11] Handreiking Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning.

Informatiebehoefte binnen de gemeente

Wanneer de toegang bij de gemeente is belegd, heeft de gemeente vooral zorginhoudelijke informatie over de burger nodig om te bepalen of deze in aanmerking komt voor een bepaalde voorziening. Nadat de burger zich heeft aangemeld, controleert de gemeente onder andere of de burger wel in de gemeente woont, en of de cliënt bijvoorbeeld niet al een Wlz-indicatie heeft. Dit gebeurt aan de hand van onder andere de NAW-gegevens. Daarnaast wordt er gevraagd van welke beperking een cliënt het meeste last heeft, bijvoorbeeld door middel van 'checkboxes' in een online formulier. Dit kan ondersteund worden door een medisch advies van een huisarts en/of specialist.

Als de gemeente zelf de intake (keukentafelgesprek) doet, wordt er veel uitgevraagd, vaak op alle leefgebieden[12] of aan de hand van de Zelfredzaamheidsmatrix[13] (ZRM). Hierdoor kan de gemeente bepalen wat de totale ondersteuningsbehoefte van de inwoner is. Dat kan om meer gaan dan alleen Huishoudelijke Hulp. Na een keukentafelgesprek besluiten medewerkers van de gemeente welke informatie over de cliënt er wordt gedeeld met een aanbieder. Dit is een belangrijk overdrachtsmoment van zorginhoudelijke informatie. Voor de besluitvorming heeft de gemeente ook zorginhoudelijke informatie nodig om tot een onderbouwde toezegging, beschikking en afwijzing te komen. Dit geldt voor bijna alle gemeenten tenzij er beschikkingsvrij wordt gewerkt.

Wanneer de toegang via de aanbieder is gegaan, dan ontvangt de gemeente de informatie over de cliënt via de aanbieder. Dit is enkel de noodzakelijke informatie om (het advies over) de hoogte van de inzet te beoordelen. De gemeente heeft in dit geval dus aanzienlijk minder informatie over de cliënt nodig dan wanneer de toegang bij de gemeente is belegd. Het kan per gemeente verschillen welke informatie er verder nodig is. Dit hangt af van de contractafspraken met de aanbieders.

[12] Movisie (2016). Leefgebiedenwijzer - Versterken van eigen kracht van cliënten (Pagina nr. 3).

[13] GGD Amsterdam en Gemeente Rotterdam. (2017). Zelfredzaamheid-Matrix.

Informatiebehoefte bij de aanbieder

Aanbieders van Huishoudelijke Hulp moeten werken conform de contractafspraken die zij hebben gemaakt met de gemeente. Deze kan verschillende uitvoeringsvarianten hebben, zoals taakgericht, resultaatgericht of inspanningsgericht (zie begrippenlijst in bijlage A). Voor de grotere aanbieders die voor meerdere gemeenten werken, kan dit veel extra administratie opleveren aangezien het proces met elke gemeente anders verloopt en ze geen vaste werkwijze kunnen hanteren. Ook is er een verschil te zien in de informatie die wordt uitgevraagd per uitvoeringsvariant. Wanneer de toegang via de aanbieder verloopt, voert de aanbieder het intakegesprek. Hierbij vraagt de aanbieder veel details uit. Denk bijvoorbeeld aan informatie om te bepalen onder welke wet de hulpvraag van de cliënt valt, om de hulpvraag van de cliënt te verantwoorden en met de juiste partijen de voorziening af te stemmen. Als de toegang via de gemeente is belegd, vraagt de aanbieder deze informatie niet of minder uitgebreid uit.

Ongeacht deze contractafspraken en de verschillende werkwijzen is het wél van belang dat een zorgcoördinator (aanbieder) een aantal informatie-elementen over min of meer dezelfde onderwerpen kan uitwisselen met bijvoorbeeld een Wmo-consulent (gemeente). Denk hierbij aan informatie die nodig is om:

- Goede Huishoudelijke Hulp te leveren, door
    - te bepalen wat een cliënt nog wel of niet kan in het huishouden;
    - de taken in het huishouden op een juiste manier door de huishoudelijke hulp gedaan te krijgen.
- Het werk te verantwoorden richting de opdrachtgever (de gemeente), zodat deze tevreden is met het werk dat de aanbieder levert en zorgt voor de financiering/betaling van de werkzaamheden.
- De hulpvraag van de cliënt te verantwoorden.
- De juiste huishoudelijke hulp te koppelen aan de cliënt.
- Te waarborgen dat er een veilige en gepaste werkomgeving is voor de huishoudelijke hulp bij de cliënt thuis.

Informatie-elementen die de aanbieders uitvragen bij de cliënt, en die bijvoorbeeld worden gebruikt bij het opstellen van het ondersteuningsplan, zijn te zien in Tabel 2 - voorbeelden van zorginhoudelijke informatie-elementen.

Zorginhoudelijk informatie element	Voorbeeld
Hulpvraag	Kan ik hulp krijgen bij het doen van de was?
Fysieke beperking cliënt	Cliënt kan zich niet lang concentreren en mag niet bukken of tillen
Details woning	Vrijstaand huis met 5 kamers
Gezinssamenstelling	2 inwonende, minderjarige kinderen en een partner
Huishoudelijke taken (zie bijlage D)	Stofzuigen, vloer dweilen, toilet reinigen
Frequentie huishoudelijke taak	Stofzuigen 1x per week, vloer dweilen 1x per twee weken, toilet reinigen 1x per week
Welke huishoudelijke taken door cliënt zelf of diens netwerk worden gedaan	Buurvrouw leegt 1x per week de vuilnisbakken, dochter verzorgt de was
Gewenste begindatum	22 februari 2024
Diagnose	Gebroken rug en hersenschudding
Situatie cliënt	Revaliderend na een ongeluk
Wel of geen regie	De cliënt werkt toe naar het weer zelf schoon en leefbaar houden van het huishouden
Wanneer is HH passend in schema cliënt	Op woensdagen en vrijdagmiddag
Namen andere zorgaanbieders	Aanbieder X voor fysiotherapie aan huis, aanbieder Y voor thuiszorg
Gebruik van hulpmiddelen	Bed in de woonkamer
Huisdieren	Twee grote honden
Wel/niet roken	Er wordt in huis gerookt
Gegevens over cliënt	NAW, contactgegevens, BSN, geb. datum, etc.
Contactgegevens derden (netwerk cliënt)	Naam, telefoonnummer, mailadres, etc.

Tabel 2 - voorbeelden van zorginhoudelijke informatie-elementen

Informatiebehoefte van de cliënt

Cliënten zitten in een situatie waarin ze de ondersteuning van hulp in het huishouden nodig hebben. De belangrijkste motivatie voor het delen van hun zorginhoudelijke informatie is dan ook om goed geholpen te kunnen worden in het huishouden, zich begrepen te voelen en de huishoudelijke hulp een prettige werkomgeving te kunnen bieden. Er zijn verschillen in hoe cliënten omgaan met het delen van hun informatie (zie ook paragraaf 3.5). Hoe cliënten het delen daarvan ervaren, is erg afhankelijk van de context. Denk bijvoorbeeld aan de mate waarin wordt uitgelegd waarom bepaalde gegevens gedeeld moeten worden en wat ermee gedaan wordt, of de cliënt wel of geen sterke afhankelijkheidsrelatie heeft met de gemeente, of de aanbieder weet hoe schrijnend de situatie van de cliënt op het moment is en in hoeverre er terugkoppeling wordt gegeven over wie op welk moment welke informatie over de cliënt heeft. Ongeacht de context is de behoefte bij cliënten er om in ieder geval controle te hebben over de eigen gegevens en wat hiermee wordt gedaan.

Informatie vanuit het medisch veld

Binnen het proces van Huishoudelijke Hulp is er één concreet moment waarop in sommige gevallen een medisch specialist, huisarts of wijkverpleegkundige wordt ingeschakeld. Mocht een Wmo-consulent of zorgcoördinator het bijvoorbeeld lastig vinden om de hoogte van de inzet bij een cliënt op basis van medische gegevens in te schatten, dan kan er medisch advies worden aangevraagd. De informatie afkomstig van de medisch betrokkene is dan ook enkel indicatief en wordt gebruikt om:

- de hulpvraag van de cliënt te verantwoorden aan de hand van een medische diagnose.
- te bepalen wat een cliënt nog wel of niet kan in het huishouden.

Bronsystemen en gegevensbronnen

Deelvraag 2 van dit onderzoek luidt: *welke benodigde zorginhoudelijke informatie is in welk(e) bronsysteem of gegevensbron op welk moment in het Wmo-proces van een cliënt binnen het perceel Huishoudelijke Hulp aanwezig of beschikbaar?*

In de behoeftepeiling van 2022 is respondenten gevraagd naar bronnen van zorginhoudelijke informatie. Zij noemden daarbij de volgende bestandsvormen:

- rapportages
- tevredenheidsonderzoek
- voortgangsgesprekken
- doelen zorg en ondersteuning
- ondersteuningsplan
- trajectplan
- plan van aanpak
- behandelplannen
- beschikking
- (tussentijdse) evaluaties
- resultatenoverzicht

In de initiële onderzoeksopzet was het de bedoeling om via een marktanalyse de aanbieders van Huishoudelijke Hulp in kaart te brengen. Van deze aanbieders zouden dan vervolgens de softwaresystemen in kaart worden gebracht die de verschillende actoren (aanbieders en gemeenten) gebruiken om (zorginhoudelijke) gegevens in op te slaan en/of uit te wisselen. Voor deze analyse zijn Vektis, het CBS en brancheorganisaties met leden die Huishoudelijke Hulp leveren geraadpleegd. Gebleken is dat deze partijen geen marktinformatie hebben. Hierdoor heeft het onderzoek geen verdieping naar de bron-/informatiesystemen die de aanbieders van Huishoudelijke Hulp gebruiken. Wel is in de gedetailleerde procesplaten in meer algemene termen aangegeven in welke systemen en bronnen welke gegevenselementen te vinden zijn.

Eenheid van taal

Deelvraag 3 van het onderzoek luidt: *in hoeverre is er sprake van eenheid van taal in begrippen en terminologie die gehanteerd worden in het uitwisselingsproces van zorginhoudelijke informatie binnen het Wmo-perceel Huishoudelijke Hulp?*

Uit de behoeftepeiling blijkt dat Wmo-professionals een eigen taal hanteren voor bronnen en rollen binnen het Wmo-proces. Wat de ene gemeente een ondersteuningsplan noemt, heet bij de andere gemeente een leveringsplan. En wat bij de ene zorgaanbieder een regiebehandelaar heet, wordt door een andere zorgaanbieder casemanager genoemd. De respondenten (met name de aanbieders van huishoudelijke hulp) in het onderzoek gaven aan behoefte te hebben aan

eenduidige taal, wat zou bijdragen aan heldere communicatie.

De eerder genoemde beleidsruimte bij de inrichting van de administratieve processen biedt naar verwachting onvoldoende kansen om op korte termijn tot een standaardproces te komen. Een belangrijke aanbeveling van de behoeftepeiling was om te bekijken of eenduidigheid van taal gerealiseerd kan worden of dat bijvoorbeeld het gebruik van de Thesaurus Zorg en Welzijn (TZW) hierin van toegevoegde waarde kan zijn.

In het onderzoek naar de uitwisseling van zorginhoudelijke informatie zijn twee sporen belopen. Ten eerste is in de interviews en werksessies gevraagd naar de knelpunten bij het gebrek aan eenheid van taal. Daarnaast is er in de TZW gezocht naar verschillende benamingen voor hetzelfde begrip.

Diverse benamingen geen knelpunt, de variëteit in gegevenselementen en -bronnen wel

Respondenten herkennen het gebrek aan eenheid van taal als het gaat om bronnen en rollen wel, maar ervaren dit niet als knelpunt. De variëteit in gegevenselementen en gegevensbronnen wordt wél als knelpunt genoemd.

Respondenten vinden het ronduit hinderlijk dat gemeenten verschillende formats gebruiken, met andere gegevenselementen die net weer op een andere manier moeten worden vastgelegd of uitgewisseld. Belangrijk is om daarbij op te merken dat aanbieders dit knelpunt noemen, maar gemeenten niet.

Deze variatie komt onder andere door de gekozen productstructuur van de desbetreffende gemeente en de variëteit in het gebruik van productcodes[14]. Sommige gemeenten geven bijvoorbeeld één toewijzing af voor de Huishoudelijke Hulp, andere gemeenten zes toewijzingen (uitgesplitst per huishoudelijke taak).

Uit de behoeftepeiling van 2022 blijkt dat er in de gehele Wmo 2015 verschillende processen, systemen en communicatiekanalen worden gebruikt. Dit is omslachtig, niet gebruiksvriendelijk, werkt vertragend en maakt het moeilijk voor de ketenpartijen om op elkaars werkzaamheden aan te sluiten. Ook voor de Huishoudelijke Hulp geldt dat er variatie is in processen en communicatiekanalen, en dat daarnaast de formats van bijvoorbeeld het uitvoeringsplan verschillen.

[14] Ketenbureau i-Sociaal Domein. (2020). Vooronderzoek naar gebruik productcodes Wmo en Jeugd.

Communicatiekanalen die gebruikt worden voor informatie-uitwisseling tussen gemeente en aanbieder, zijn:

- iWmo-berichtenverkeer
- Beveiligde e-mail
- Onbeveiligde e-mail
- Bellen
- Signaleringsformulier website gemeente
- Portaal gemeente
- Post
- Fysiek afgeven (papier)

De variatie in processen, formats, communicatiekanalen zorgt ervoor dat de aanbieder die met meerdere gemeenten zorginhoudelijke informatie uitwisselt, steeds moet nagaan via welk proces, format of communicatiekanaal dit moet.

Betrokkenheid en perspectief van de cliënt

Deelvraag 5 van het onderzoek luidt: *op welke wijze wordt de cliënt betrokken bij de uitwisseling van zorginhoudelijke informatie binnen Wmo-perceel Huishoudelijke Hulp?*

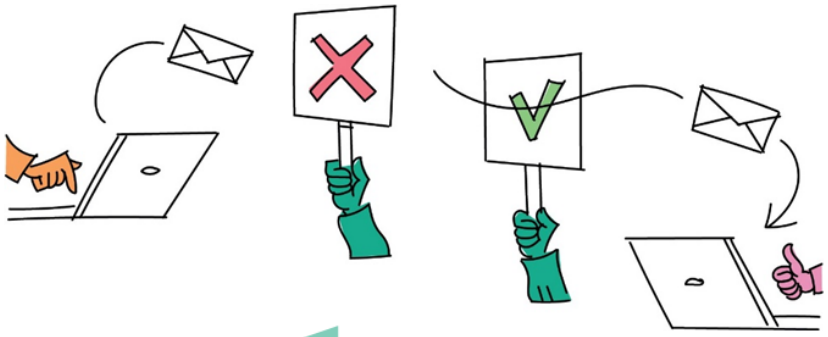
Vier cliëntperspectieven

In het onderzoek zijn een aantal verschillende opvattingen op het gebied van gegevensuitwisseling naar voren gekomen. Niet elke cliënt gaat hetzelfde om met het delen van zijn of haar gegevens. De ene persoon is erg terughoudend met delen en de ander deelt juist graag. Er zijn vier cliëntperspectieven onderscheiden:

- de kritische die terughoudend is met delen;
- de proactieve die wil weten wie wat weet;
- de dankbare die alles deelt wat gevraagd wordt;
- de angstige die extra informatie deelt om een nog vollediger beeld te geven.

Deze perspectieven helpen om in de toekomst meer maatwerk te kunnen bieden aan de verschillende soorten cliënten die er zijn, afhankelijk van de informatiebehoefte/-positie van een bepaalde cliënt. Hoewel veel cliënten binnen deze perspectieven vallen, is het belangrijk om te onthouden dat dit vereenvoudigde weergaves zijn van de werkelijkheid.

De kritische die terughoudend is met delen



"Er is mij nooit gevraagd of ik akkoord ben met het delen van mijn informatie met anderen. Ik had dat wel netjes gevonden."

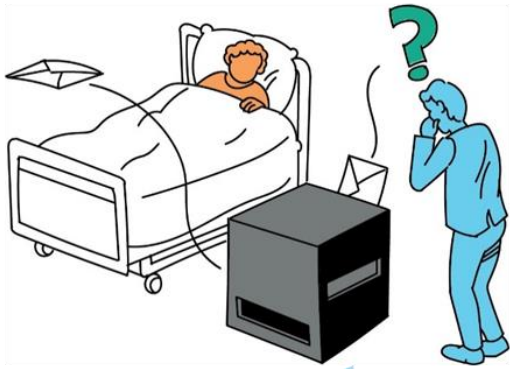
Over mij

Ik ben op leeftijd en woon met mijn partner in een kleine eengezinswoning. Omdat ik snel last heb van mijn rug en mijn voeten kan ik niet lang staan. Ik krijg al tien jaar Huishoudelijke Hulp en heb in die tijd van alles meegemaakt. Pas twee jaar geleden, dus na 8 jaar, belde er eens iemand op van de gemeente om te vragen hoe het gaat, dat is toch raar? Zo kan er heel eenvoudig misbruik van gemaakt worden! Zo vroeg ik specifiek om een oudere hulp, maar ik kreeg een jonge. Ook is de aanbieder een keer gewisseld. Er is er vaak gedonder over de hulpen die langskomen en de tijd die er wordt gewerkt en verantwoord. Als ze bij mij korter werken dan is afgesproken, ga ik vrij snel bellen met de aanbieder om een melding te maken. Nu heb ik eindelijk een fijne vaste hulp. Daar heb ik een echt band mee opgebouwd, maar ik blijf het goed in de gaten houden.

"Ik ben wel voorzichtig met informatie delen over mijn partner. Over iemand praten vind ik niet zo netjes."

"De fysieke beperkingen die leiden tot Huishoudelijke Hulp moeten met de huishoudelijke hulp worden gedeeld. De rest niet. Maar de coördinator HH doet dit niet dus moet ik het bij elke nieuwe hulp weer zelf vertellen."

De proactieve die wil weten wie wat weet



"De info-uitwisseling is een black box. Ik had wel willen weten wat de gemeente deelt met de aanbieder, vanwege de privacy van mijn moeder."

Over mij
Mijn moeder is ziek en kan het huishouden niet meer aan. Ze ligt veel in bed en heeft weinig spierkracht. Eerst namen wij als gezin wat kleine taakjes over, maar toen dat niet meer ging heb ik de Huishoudelijke Hulp aangevraagd. In het eerste consult werd er veel doorgevraagd op medische informatie. Op dat moment heb ik die informatie gewoon gegeven, want ik wil het goed geregeld hebben voor mijn moeder. Maar achteraf vroeg ik me af of dat allemaal wel zo nodig was, en of het eigenlijk wel mag. Had mijn moeder niet ergens een machtiging moeten ondertekenen voor mij? Het proces is ook totaal niet transparant. Je wilt toch weten wie de dossierhouder is, hoe lang de aanvraag gaat duren en hoe lang het duurt voordat de hulp voor de eerste keer komt? En wie heeft er nu welke informatie? Hoe kom ik daar achter?

"Ik zou wel willen weten wat zij weten, dat ik inzicht heb in het online dossier of zoiets."

"Ik heb toestemming gegeven voor het delen van het keukentafelverslag, maar wel op voorwaarde dat ik een kopie zou krijgen. Die heb ik nooit gekregen. En ik heb geen idee wie mijn dossierhouder is, dus waar moet ik zijn?"

De dankbare die alles deelt wat gevraagd wordt

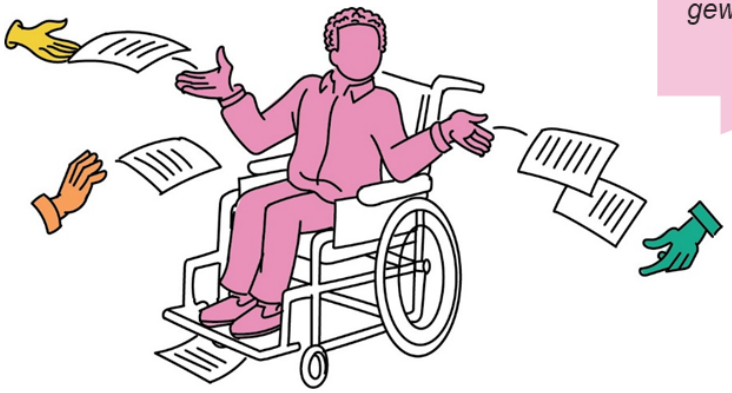
"Ze mogen alles over mijn situatie weten hoor, want tja, wat maakt het ook uit? Daar ben ik heel open in."

Over mij

Ik heb een auto-ongeluk gehad, sindsdien ben ik revaliderende. In één klap ging ik van een actief persoon naar iemand die aan huis gebonden is. Daar heb ik nog steeds veel verdriet van. Ook heb ik snel last van mijn longen, dus het is extra belangrijk dat mijn huis goed schoon is. Ik kan niet tillen of bukken, en ik mag niet in aanraking komen met veel stof. Inmiddels woon ik met mijn partner in een aangepast huis. Mijn partner verzorgt me, maar die heeft zelf ook beperkingen. Het aanvragen van Huishoudelijke Hulp ging heel soepel, omdat ik één contactpersoon heb bij de gemeente die alles regelt. Tijdens het keukentafelgesprek gaf ik ze gewoon alle informatie die werd gevraagd en toch krijg ik telkens maar een toezegging voor een half jaar! Het levert ons zoveel stress op. Elke keer als ik een brief krijg, moet ik die 3x lezen voordat ik weet of ik de hulp nu wel of niet krijg, zo ingewikkeld schrijven ze het op. Zodra het kan, wil ik mijn uren afbouwen, uiteindelijk wil ik alles in huis weer zelf kunnen doen.

"Ik ben heel dankbaar dat dit kan hoor, echt fantastisch. Ik zou niet weten hoe we het zonder deze hulp zouden moeten redden."

"Ik deel allerlei informatie vrij makkelijk met alle partijen, want ik wil gewoon dat het goed geregeld is."



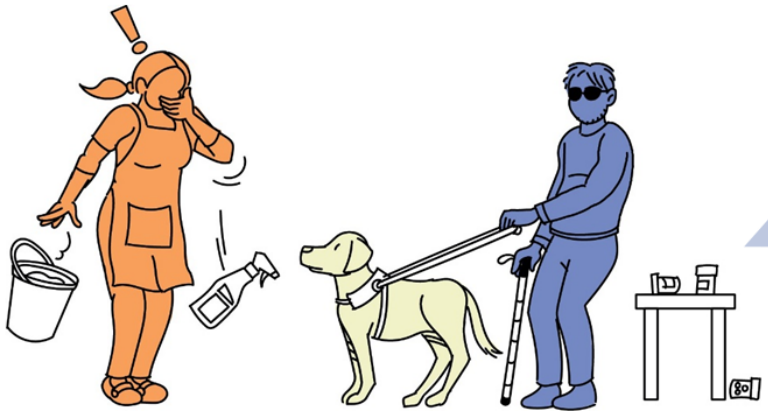
De angstige die extra informatie deelt om een nog vollediger beeld te geven

"Ik zou de informatie die uit het keukentafelgesprek komt wel willen aanvullen, maar dat kan niet."

Over mij

Ik ben van middelbare leeftijd en woon alleen in een appartement. Ik ben door een aandoening blind en slechthorend geworden. Om die reden heb ik een geleidehond. Ik had graag gehad dat de aanvraag volledig digitaal in te vullen was en niet op papier, dan had ik het wél zelfstandig gekund met een voorleesprogramma. Nu was ik constant zenuwachtig en voelde ik me zelf niet in controle. Mede door mijn chronische depressie zijn er dagen dat ik mijn huis niet uitkom, dan ben ik niet de vrolijkste. Een beetje aanspraak met de hulp en samen koffiedrinken is dan wel fijn. Dat soort dingen moet een Huishoudelijke Hulp weten en daar moet die mee om kunnen gaan. Weten ze bijvoorbeeld ook wat ze moeten doen als ik flauwval terwijl ze in huis zijn? En wat als een Huishoudelijke Hulp allergisch blijkt voor honden? Dat wil ik ze niet aandoen. Ik wil daarom zelf mijn dossier kunnen controleren en aanvullen zodat het niet onnodig fout gaat. Het liefst zou ik per mail de urenstaat bevestigd willen zien want ik ben bang dat de gemeente anders bij een nieuwe indicatie gaat claimen dat ik ook wel zonder deze hulp kan.

"Wel een gemis dat ze geen portal hebben. Via zo'n portal zou ik zelf informatie kunnen toevoegen, dat wil ik graag. Bijvoorbeeld over mijn diabetes type 1. Of dat ik kan flauwvallen en wat ze dan moeten doen."



"Ik vind het belangrijk dat de HH bijvoorbeeld ook weet dat ik een geleidehond heb en dat er soms medicijnen door het huis slingeren."

Gewenst uitwisselingsproces

De tweede hoofdvraag van het onderzoek luidt: *hoe zou een gestandaardiseerd uitwisselingsproces van zorginhoudelijke informatie van een cliënt met een hulpvraag binnen het Wmo-perceel Huishoudelijke Hulp in een wenselijke situatie eruit kunnen zien, waarbij alle betrokken partijen worden voorzien in hun behoeften?*

Twee gewenste processen uitgewerkt

Op basis van de interviews, werksessies en analysesessies is er een eerste aanzet tot een gewenst proces opgetekend. Waar mogelijk is er gezocht naar veranderingen in de huidige processen om een aantal genoemde knelpunten weg te nemen of de impact ervan te verkleinen. Er zijn twee processen uitgewerkt: één waarbij de toegang tot de voorziening door de gemeente wordt verleend en één waarbij de aanbieder deze toegang verleent. Deze conceptprocesplaten zijn vervolgens ter aanvulling en toetsing voorgelegd aan deelnemers aan de interviews en werksessies. Daarbij zijn een aantal vragen voorgelegd over de processen en de inrichting van het proces. Deze vragen staan in bijlage E.

Wel gewenst, niet standaard

Aan de hand van de antwoorden op de vragen kan er een gemeenschappelijk beeld gemaakt worden van een gewenst proces. Enkele antwoorden zijn niet meegenomen, omdat deze elkaar tegenspraken. De tegenstelling heeft te maken met de beleidsruimte van gemeenten bij het inrichten van hun administratieve processen. Daardoor verschillen hun processen en hun wensen. Ook aanbieders maken specifieke inrichtingskeuzes. Door die onderlinge verschillen kan er weliswaar een ontwerp gemaakt worden voor een gewenst proces, maar kan er niet tot een gestandaardiseerde proces gekomen worden. Uiteraard is de input van de respondenten zo veel als mogelijk verwerkt tot processtappen op een bepaald abstractieniveau.

Oplossingsrichtingen

Meerdere respondenten stelden in de interviews en werksessies de volgende oplossingen voor om de uitwisseling van zorginhoudelijke informatie soepeler te laten verlopen:

- Breid één of meerdere iWmo-berichten uit met de mogelijkheid om een bijlage (document) toe te voegen.
- Breid één of meerdere iWmo-berichten uit met de mogelijkheid om vrije tekst toe te voegen (zoals in het veld Commentaar in de WMO301).

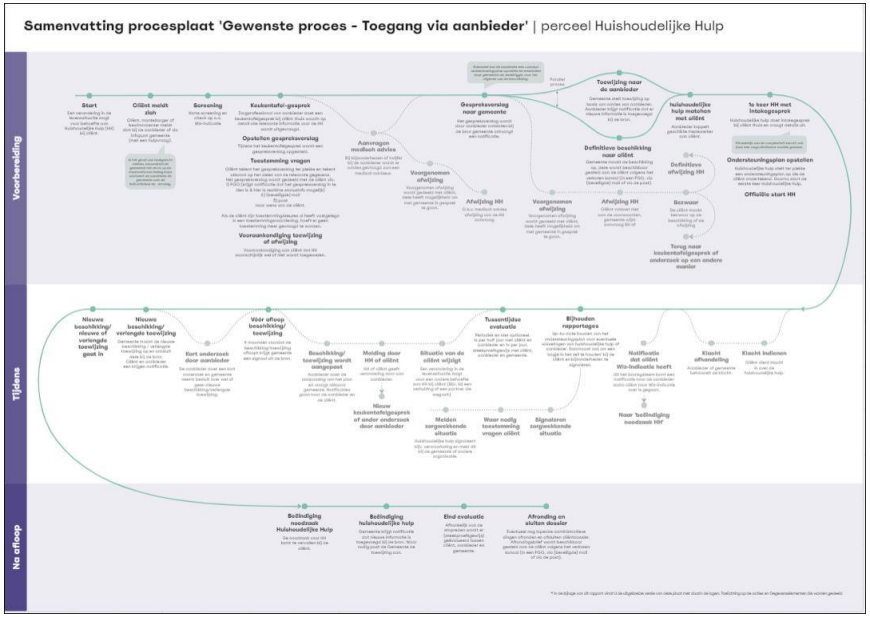
Deze oplossingen hebben we niet onderzocht noch opgenomen in de gewenste situatie. De reden is dat de iWmo-standaard het volgende uitgangspunt[15] kent: ‘De informatie-uitwisseling

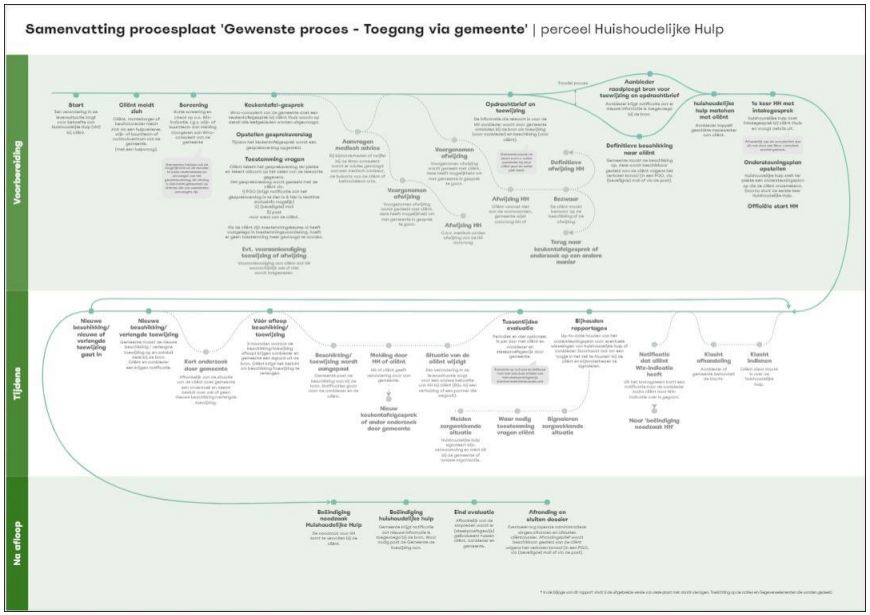
[15] Zorginstituut Nederland. Informatiemodel - Uitgangspunten Wmo

in de Wmo 2015 is gebaseerd op **gestandaardiseerd** berichtenverkeer'. De iWmo-standaard is bedoeld voor **gestructureerde** gegevensuitwisselingen die machine-leesbaar[16] moet zijn. Vrije teksten in commentaarvelden en in documenten (bijlagen) zijn ongestructureerde gegevens. Voor een soepel uitwisselingsproces is het nodig dat de ontvangende software geprogrammeerd is om geautomatiseerde acties uit te voeren op basis van gegevens. De iWmo-standaard heeft dus niet als primaire doel om zorginhoudelijke informatie die narratief[17] is uit te wisselen.

Procesplaten gewenst proces

Binnen dit onderzoek is er bewust voor gekozen om in het gewenste proces niet de lagen 'communicatiekanalen' en 'bronsystemen en gegevensbronnen' op te nemen, maar meer de focus op het wát er wordt uitgewisseld. Onderstaand zijn twee snapshots weergegeven van de gewenste processen als samenvatting. In de separate bijlagen 3A t/m 3D zijn de volledige afbeeldingen te vinden in hoge resolutie.





iStandaarden.

[16] DIZRA (2022). Manifest: Principes voor het informatiestelsel in de zorg.
[17] Zorginstituut Nederland. Informatiemodel. Referentiegegevens

Uitgelichte onderdelen van het gewenste proces

We vragen specifiek aandacht voor enkele onderdelen uit de procesplaat van het gewenste proces.

- De **toegang tot de Wmo 2015-ondersteuning** kan door een aanbieder of door een gemeente worden geboden, afhankelijk van de procesinrichting in een gemeente. Aan de respondenten is gevraagd of zij een voorkeur hebben voor toegang via de aanbieder of via de gemeente. Hun voorkeur hangt af van de uitvoeringsvariant waarmee ze werken. Bij de taakgerichte financiering ligt de voorkeur meestal bij toegang via de gemeente en soms bij de aanbieder. Bij de inspanningsgerichte variant ligt de regie over het algemeen bij de gemeente. Verder hebben aanbieders overwegend voorkeur voor toegang via de aanbieder en gemeenten voor toegang via gemeente. Uit het onderzoek is niet gebleken welke voorkeur cliënten hebben.
- Het is van belang dat bij een **keukentafelgesprek** naast de informatie die de gemeente nodig heeft voor indicatiestelling, ook de informatie uitgevraagd wordt die de aanbieder nodig heeft om te starten met de Huishoudelijke Hulp (zie de rij: 'Gegevenselementen die worden gedeeld' in de procesplaat). Zo kan deze informatie direct worden gedeeld met de aanbieder. Dit voorkomt dat de aanbieder zijn eigen versie van het keukentafelgesprek opnieuw moet voeren en er dus een tweede 'intake' met de cliënt nodig is. In dit stadium van het proces wordt in het gewenste proces al gevraagd naar de meer praktische informatie die de aanbieder en de huishoudelijke hulp nodig heeft. In het huidige proces wordt deze informatie meestal niet door de gemeente, maar door de aanbieder uitgevraagd. Voorbeelden zijn:
  - de aanwezigheid van huisdieren en het effect daarvan op de vervuiling van het huis;
  - of de inrichting van de woning veel of weinig schoon te maken objecten bevat (bijvoorbeeld veel fotolijstjes);
  - in hoeverre de woning zelf bewerkelijk is (bijvoorbeeld door ouderdom of veel hoekjes);
  - het aantal kamers en de grootte van de ruimtes die in gebruik zijn;
  - informatie om de juiste medewerker te matchen aan de cliënt;
  - informatie om te bepalen of er aanvullende maatregelen nodig zijn (bijvoorbeeld beschermende kleding);
  - informatie die de cliënt zelf belangrijk vindt om te delen.
- Informatie wordt zo veel mogelijk geregistreerd in en beschikbaar gesteld vanuit **één bron** (en alleen voor wie het nodig heeft) in plaats van doorgegeven van partij naar partij. Dit bevordert dat benodigde informatie op het juiste moment beschikbaar is voor wie het nodig heeft, het versnelt het proces van uitwisseling en voorkomt dat informatie meermaals gedeeld moet worden. Daarbij is informatie zo veel mogelijk actueel en is er maar één 'werkelijkheid'.
- Om het proces te versimpelen en minder momenten van informatie-uitwisseling nodig te hebben, zijn enkele

processtappen samengevoegd. Voorbeelden hiervan zijn het 'keukentafelgesprek' die in het gewenste proces ook meteen 'opstellen gespreksverslag' en 'toestemming vragen' bevat en de actie '1e keer HH met intakegesprek', wat zowel het intakegesprek met de aanbieder is om de laatste details te bespreken en een ondersteuningsplan op te stellen als het eerste moment is dat een huishoudelijke hulp ondersteuning komt bieden in huis. Dit vergt meer kennis en kunde van de huishoudelijke hulp dan de praktijk op dit moment vraagt. In de gevallen dan een huishoudelijke hulp dit gesprek niet kan uitvoeren, doet een zorgcoördinator dit.

- De **intake wordt gedaan door de huishoudelijke hulp** die de ondersteuning komt leveren bij de cliënt thuis. In het huidige proces wordt dit soms gedaan door een andere medewerker van de aanbieder of door de gemeente. Op deze nieuwe manier hoeft een cliënt niet onnodig vaak zijn verhaal te doen.
- In een gewenst scenario is er bijvoorbeeld een (persoonlijke) **gezondheidsomgeving**, waar cliënten meer regie kunnen voeren op hun eigen informatie. Met deze omgeving zijn cliënten aangesloten op het bronsysteem (bijvoorbeeld van de gemeente). Zij kunnen hierin bijvoorbeeld het verslag van het keukentafelgesprek inzien en hierop akkoord geven. Ook kunnen zij hier de status van de aanvraag van hulp inzien.
- De aanbieder krijgt een **notificatie bij een Wlz-indicatie** voor hun cliënt. Dit zorgt ervoor dat de aanbieder de benodigde acties kan ondernemen, zowel in het leveren dan wel beëindigen van de ondersteuning als op financieel-administratief vlak. Nu ontbreekt deze belangrijke notificatie soms.
- Als de beschikking voor ondersteuning afloopt en de prognose is dat de cliënt **langdurig ondersteuning** nodig heeft, hoeft de cliënt niet opnieuw de volledige onderzoeksfase te doorlopen waarbij alle informatie opnieuw moet worden verstrekt, maar wordt er een verkort onderzoek gedaan. Hierdoor wordt zorginhoudelijke informatie ook niet onnodig opnieuw uitgewisseld.

Zelfde principes voor het sociaal domein als voor zorg

In de Nationale visie en strategie op het gezondheidsinformatiestelsel[18] is de koers een integraal georganiseerd stelsel. Dat betekent dat een gewenst proces binnen het sociaal domein nu al zo veel mogelijk aan moet sluiten op ontwerpprincipes in de zorg. Denk hierbij aan Gemma, Common Ground, DIZRA en NORA (als kapstok). Hierbij is het uitgangspunt architecturen meer naar elkaar moeten groeien. Echter zien we uit de antwoorden van de respondenten een wens ontstaan die hier niet geheel in lijn ligt met een aantal uitgangspunten van deze architecturen.

[18] Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2023). Nationale visie op het gezondheidsinformatiestelsel.

Bijvoorbeeld: één van de principes van DIZRA[19] is dat data die wordt uitgewisseld machine-leesbaar moet zijn. Dat principe lijkt op dit moment enigszins in tegenspraak met de wens van het sociaal domein om op een veilige manier ongestructureerde informatie uit te wisselen.

Kaders uit de AVG en andere wet- en regelgeving

Deelvraag 4 van het onderzoek luidt: *welke zorginhoudelijke informatie kan momenteel niet uitgewisseld worden binnen de kaders van de AVG en andere relevante wet- en regelgeving, wat belemmert Wmo-professionals in het uitvoeren van hun werkzaamheden in de huidige situatie?*

Voor de beantwoording van deze deelvraag is er een juridische analyse uitgevoerd door Pels Rijcken op het **huidige proces en een deel van het gewenste proces**. De analyse is opgebouwd uit een algemeen deel en uit een drietal casussen.

***In het algemene** deel* is beschreven wat de verhouding is tussen de regels van de regels van de AVG en de regels voor gegevensverwerking van hoofdstuk 5, waarbij ook een aantal deelvragen zijn gesteld die gaan over 'toestemming om gegevens te delen'. Deze kunnen geplot worden op de twee huidige (actuele) processen.

In het tweede gedeelte van de juridische analyse worden ook een drietal casussen behandeld om praktijkvoorbeelden op basis van (een gedramatiseerde situatie) van de respondenten in dit onderzoek juridisch te toetsen, namelijk het 1) 'keukentafelgesprek', 2) het 'uitvoeringsplan van de aanbieder' en 3) 'signaleren zorgwekkende situatie'. De casussen zijn van toepassing op het huidige proces (en een deel van het gewenste proces) en zijn gekozen omdat er op deze momenten veel overdracht/uitwisseling van informatie plaatsvindt.

Het is een zeer scherpe en uitgebreide analyse van Pels Rijcken en daarmee te groot om op te nemen in dit hoofdstuk. Er zijn 11 belangrijke bevindingen ten aanzien van het algemene deel die worden opgenomen in dit hoofdstuk. De volledige analyse inclusief de casussen is te vinden in bijlage 1 – Juridische Analyse door Pels Rijcken (separaat toegevoegd).

Noot vooraf: (1) onderstaande bevindingen zijn vrij technisch opgeschreven waarbij de 'randnummers' verwijzen naar de specifieke tekst in de juridische analyse en (2) de gemeente wordt aangeduid met het begrip 'college'.

[19] DIZRA. (2022). Manifest, principes voor het informatiestelsel in de zorg.

Bevinding 1 – De Wmo 2015 bevat bijzondere regels die de algemene regels van de AVG concretiseren. Voor zover de Wmo 2015 bijzondere regels bevat voor de verwerking van persoonsgegevens, kwalificeren deze als een zogenoemde 'lex specialis' ten opzichte van de algemene normen van de AVG (zie randnrs. 2.1-2.3).

Bevinding 2 - De Wmo 2015 kent een strikte geheimhoudingsplicht (artikel 5.3.3 Wmo 2015) voor onder meer het college, de aanbieder en de toezichthoudende ambtenaren. Het gaat daarbij om de verstrekking aan derden. Deze geheimhoudingsplicht geldt niet voor het verstrekken van inlichtingen aan degenen van wie beroepshalve de medewerking is vereist bij de uitvoering van de taken van het college of de aanbieder op grond van de Wmo 2015 (artikel 5.3.3, derde lid, Wmo 2015) (zie randnrs. 2.5-2.8).

Bevinding 3 - Verdere verwerking van persoonsgegevens (verwerking voor een ander doel dan waar de persoonsgegevens oorspronkelijk zijn verzameld) op basis van toestemming of de verenigbaarheidscriteria van artikel 6, vierde lid, AVG is in het kader van de Wmo 2015 in beginsel uitgesloten, tenzij hiervoor een expliciete wettelijke grondslag bestaat. Een voorbeeld hiervan is de grondslag voor domeinoverstijgende verwerking van persoonsgegevens die het college heeft verkregen uit hoofde van de Jeugdwet, de Participatiewet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, zie artikel 5.1.1, vierde lid, Wmo 2015 (zie randnrs. 2.9-2.12).

Bevinding 4 - 'Toestemming' kan in de context van de Wmo 2015 verschillende betekenissen hebben: (1) toestemming voor het doorbreken van de geheimhoudingsplicht, (2) toestemming voor de verwerking van persoonsgegevens (artikel 6, eerste lid, sub a, AVG en art. 9, tweede lid, sub a AVG) en (3) toestemming in de zin van instemming met de hulpverlening of ondersteuning. Stel steeds goed vast met welk soort toestemming u te maken heeft (randnr. 3.3).

Bevinding 5 - Het verstrekken van persoonsgegevens van het college aan de aanbieder (zonder toestemming) kan plaatsvinden indien wordt voldaan aan de randvoorwaarden van artikel 5.2.1, eerste jo. tweede lid, aanhef en onder a Wmo 2015 (zie randnrs. 3.4 en 3.5).

Bevinding 6 - In sommige gevallen vormt toestemming een doorbrekingsgrond van de geheimhoudingsplicht. De grondslag voor de verstrekking is dan echter de bepaling uit de Wmo 2015. Er is dan geen sprake van de verwerkingsgrondslag 'toestemming' in de zin van artikel 6, eerste lid, sub a AVG, maar van de doorbreking van de geheimhoudingsplicht (zie randnr. 3.6).

Bevinding 7 - Toestemming (artikel 6, eerste lid, sub a, AVG) vormt in de verhouding tussen burger en overheid vaak geen

toereikende verwerkingsgrondslag. De reden hiervoor is dat wordt aangenomen dat de burger tegenover de overheid niet vrijelijk zijn toestemming kan weigeren. Voor zover de Wmo 2015 géén expliciete grondslag bevat voor de verwerking of verstrekking van persoonsgegevens, kan dus niet worden terugvallen op toestemming als grondslag voor de verwerking (zie randnrs. 3.7-3.10).

Bevinding 8 - Recentelijk heeft de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) op haar website een toelichting gepubliceerd wanneer – bij wijze van uitzondering – toch vrije toestemming door een bestuursorgaan kan worden verkregen, onder zeer strikte (cumulatieve) voorwaarden. Deze versoepeling richt zich niet op het vragen van toestemming voor de Wmo-taken van het college of het delen van de persoonsgegevens met Wmo-aanbieders binnen het Wmo-domein. Daarvoor blijven de specifieke wettelijke bepalingen van de Wmo 2015 leidend (zie randnrs. 3.11 en 3.12).

Bevinding 9 - In uitzonderingsgevallen (noodgevallen) kan het college zonder wettelijke grondslag in de Wmo 2015 toch persoonsgegevens verstrekken, bijvoorbeeld in het geval dat de verstrekking van persoonsgegevens (waaronder bijzondere persoonsgegevens) aan de aanbieder noodzakelijk is voor de bescherming van een vitaal belang (zie randnrs. 3.13 en 3.14).

Bevinding 10 - Voor zover de aanbieder is gemandateerd om onderzoek te doen naar de behoefte van de cliënt (artikel 2.6.3 Wmo 2015), kan de aanbieder op grond van artikel 5.1.1, eerste lid Wmo 2015 persoonsgegevens verwerken van de cliënt. De aanbieder handelt daarbij als zijnde het college. Hieruit volgt dat de aanbieder de in die hoedanigheid verzamelde persoonsgegevens mag verstrekken aan personen die werkzaam zijn voor het college en die betrokken zijn bij het onderzoek naar de behoefte van de cliënt (zie randnrs. 3.17-3.18).

Bevinding 11 - Het college en de aanbieder zijn op grond van de artikelen 13 en 14 AVG verplicht om de betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verwerkt, over de gegevensverwerking, inclusief de rechten van betrokkenen, te informeren (zie randnrs. 4.1-4.5).

Statement vanuit de behoeftepeiling van 2022

In de eerdere behoeftepeiling van 2022 werd vastgesteld dat:

'De helft van de respondenten gaf tijdens het onderzoek aan altijd toestemming te vragen aan de cliënt als het gaat om het uitwisselen van zorginhoudelijke informatie. Dit leidde tot discussie in de werksessies. Toestemming vragen voor het delen van zorginhoudelijke informatie is namelijk niet nodig waar het gaat om informatie die voor de Wmo-professional noodzakelijk is om zijn of haar werk goed te kunnen doen. Dit heeft te maken met de wettelijke grondslag binnen de Wmo 2015. Zodra de cliënt een Wmo-aanvraag doet, geeft hij toestemming voor het uitwisselen van bepaalde gegevens.

Wat hierbij volgens de respondenten wel van belang is, is het op de hoogte stellen (informeren) van de uitwisseling, oftewel het betrekken van de cliënt.'

Een kleine aanscherping is hier op zijn plaats. Na een Wmo-aanvraag mogen er bepaalde gegevens verwerkt en uitgewisseld worden, maar er kan niet vanuit worden gegaan dat dit voor alle gegevens geldt. Er moet rekening gehouden worden met de manier waarop er toestemming wordt gegeven (bevinding 4) en ook in welke relatie de toestemming is verkregen (bevinding 7). Daarnaast moet er ook rekening gehouden worden met het mandaat dat (bijvoorbeeld) een zorgaanbieder heeft (bevinding 10).

Knelpunten in het financieel-administratieve proces

Voor dit onderzoek zijn onder andere professionals van aanbieders gesproken. Enkelen van deze professionals wisselen weinig of geen zorginhoudelijke informatie uit volgens de definitie, maar wel financieel-administratieve informatie. Zij hebben bijvoorbeeld een administratieve functie en gaven tijdens het onderzoek (ongevraagd) aan waar zij in het financieel-administratieve proces tegenaan lopen. Ook cliënten melden een knelpunt in het financieel-administratieve proces.

Hoewel het financieel-administratieve proces niet de kern van het onderzoek betreft, is het toch zinvol om de knelpunten te benoemen die de keten ervaart (bijlage B en C). Opvallend is dat gemeenten geen knelpunten op dit vlak hebben gemeld.

- Aanbieders krijgen soms onbeveiligde e-mails van gemeenten met persoonsgegevens zoals BSN-nummers en adresgegevens.
- Aanbieders ervaren problemen met gebruik van de tijdelijke stop in het iWmo-berichtenverkeer omdat verschillende gemeenten hier een andere werkwijze voor hebben ingericht.
- Voor verantwoording vragen gemeenten gegevens uit bij de aanbieder die de gemeenten al in de eigen administratie hebben, op basis van het iWmo-berichtenverkeer. De aanbieder is hierdoor onnodig veel tijd kwijt.
- Bij het intrekken van de toewijzing in het iWmo-berichtenverkeer wordt door de gemeente de reden 'wijziging' niet altijd meegegeven, terwijl dit wél verplicht is.
- Toewijzingen worden soms met terugwerkende kracht beëindigd door de gemeente wanneer een cliënt over is gegaan naar de Wlz. De aanbieder heeft de voorziening dan al geleverd vanuit de Wmo 2015.
- Wanneer een aanbieder al is gestart met de voorziening en de toewijzing met terugwerkende kracht ontvangt, is het volume in de toewijzing soms lager dan het volume van de reeds geleverde voorziening.

- Financieel administratieve informatie die niet via het iWmo-berichtenverkeer wordt uitgewisseld is niet altijd compleet. Zo ontbreekt bijvoorbeeld het BSN-nummer waardoor de aanbieder de cliënt niet kan verwerken in het Elektronisch Cliëntendossier. Gemeenten claimen dat ze dit niet mogen verstrekken (uitwisselen).
- Sommige cliënten vermoeden fraude door de huishoudelijke hulp door het onjuist invullen van urenstaten. In een aantal gevallen worden de urenstaten ook zonder akkoord van de client gebruikt als basis voor de declaratie.

Conclusies

Informatiebehoefte moet leidend zijn

In de eerste deelopdracht is zorginhoudelijke informatie als volgt gedefinieërd:

'Zorginhoudelijke informatie betreft informatie die uitgewisseld wordt tussen ketenpartijen over de feitelijke uitvoering van de desbetreffende zorg(indicatie), de na te streven doelen voor het leveren van de juiste zorg/ondersteuning en hetgeen dat (tussentijds) bereikt is.'

Voor medische informatie hanteren we de volgende definitie: informatie die, direct of indirect, betrekking heeft op de gezondheid of lichamelijke en/of geestelijke gesteldheid van een herleidbare patiënt én informatie die omtrent een patiënt in het dossier van een arts zijn genoteerd.[20]

Zorginhoudelijke informatie is een breder begrip dan medische informatie. Aan de hand van enkele voorbeelden lichten we het begrip zorginhoudelijke informatie verder toe:

- *Het aantal slaapkamers van de cliënt* - Deze informatie is relevant om te weten hoeveel kamers er moeten worden schoongemaakt.
- *Of de cliënt huisdieren heeft* - Deze informatie is relevant om te bepalen of er meer ondersteuning nodig is door de extra vervuiling van de huisdieren en om een passende werkomgeving te waarborgen voor de huishoudelijke hulp (denk bijvoorbeeld aan een allergie bij de huishoudelijke hulp).
- *Gezinssamenstelling cliënt* - Deze informatie is relevant om te bespreken met de cliënt of gezinsleden huishoudelijke taken van de cliënt kunnen overnemen en om de thuissituatie beter te begrijpen.

Persoonlijke gegevens en gegevens over de situatie van de cliënt kunnen dus óók onderdeel zijn van de informatiebehoefte van de professional en zijn essentieel voor de feitelijke uitvoering van de Huishoudelijke Hulp.

Onderscheid tussen zorginhoudelijke informatie en niet-zorginhoudelijke informatie is beperkt relevant gebleken. Dit betekent dat wij, bij het vormgeven van de gewenste processen, uit zijn gegaan van de algemene informatiebehoefte van de Wmo-partijen, ongeacht of dit nu onder "zorginhoudelijke informatie", "medische informatie" of "algemene informatie" valt. Uit voortschrijdend inzicht kan de conclusie gedestilleerd worden dat de informatiebehoefte leidend moet zijn in het

[20] Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst (KNMG). (2018) KNMG richtlijn: Omgaan met medische gegevens. (Pagina nr. 14)

standaardiseren. Een bepaald gegevenselement kan voor diverse doeleinden gebruikt worden (bijvoorbeeld voor het verlenen van de Wmo-ondersteuning, maar bijvoorbeeld óók voor financieel-administratieve doelen).

Beleidsruimte belemmert een soepel en standaard proces

Aanbieders noemen meer knelpunten dan gemeenten. Dit is te verklaren door het feit dat aanbieders veelal actief zijn in meerdere gemeenten, en zij vanwege de beleidsruimte van gemeenten diverse werkwijzen moeten hanteren. Een gemeente hoeft maar één werkwijze te hanteren. Een variatie aan werkwijzen belemmert het snel, juist en volledig uitwisselen van informatie, vanuit het aanbiedersperspectief. Een tweede verklaring is dat de toegang tot Huishoudelijke Hulp meestal bij de gemeente is belegd, en de gemeente dus een plek vooraan in het proces heeft. De gemeente vraagt in het keukentafelgesprek de informatie die enkel zij (de gemeente) nodig heeft. De aanbieder is vervolgens afhankelijk van de gemeente, waarbij het kan zijn dat de aanbieder nog aanvullende informatie nodig heeft om tijdig te kunnen starten met de ondersteuning én dat de ondersteuning is afgestemd op de behoefte van de client.

Bij het uitwerken van het proces bleek dat de diversiteit aan voorkeuren van gemeenten en aanbieders op alle niveaus van het proces het ontwerpen van een gestandaardiseerd proces belemmert. De verschillende voorkeuren voor waar de toegang is belegd, welke informatie er wordt uitgewisseld, door wie, wanneer en hoe bemoeilijken het maken van een onderbouwde keuze waar vervolgens alle partijen zich aan willen committeren.

Achterliggend geldt dat gemeenten beleidsruimte hebben om invulling te geven aan het beschikken van Huishoudelijke Hulp, wat impact heeft op hoe de uitwisseling van (zorginhoudelijke) informatie verloopt en ervaren wordt. Een voorbeeld hiervan is de looptijd van de beschikking. In gemeenten die beschikken voor een relatief korte periode, wordt vaker (zorginhoudelijke) informatie uitgewisseld tussen alle partijen dan in gemeenten die beschikken voor een relatief lange periode.

N.B. Langduriger beschikken (ofwel passend beschikken) in het sociaal domein is als wens uitgesproken door de Tweede Kamer. Passend beschikken biedt namelijk flexibiliteit om de ondersteuning aan te passen aan de cliëntsituatie.

Wet- en regelgeving beperken mogelijk de beschikbaarheid van wenselijke informatie

***Noot vooraf**: tijdens het opmaken van de procesplaten zijn er, in gezamenlijkheid met de respondenten, een aantal procesvoorstellen gedaan die hebben geleid tot een gewenst proces. Een deel van het gewenste proces is echter niet getoetst door Pels Rijcken. Een belangrijk uitgangspunt van de Wmo 2015 is "doelbinding" en dat betekent dat er enkel gegevens uitgevraagd mogen worden die van toepassing zijn om een specifieke taak uit te voeren.*

Aanbieders wensen meer informatie dan ze (mogen) krijgen
Informatie die een professional nodig vindt om zijn taak uit te voeren, is niet altijd op het juiste moment in het proces beschikbaar. Dit geldt met name aan de kant van de aanbieder: zowel voor de professional die de juiste huishoudelijke hulp koppelt aan de cliënt als voor de huishoudelijke hulp zelf.

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder extra informatie wenst naast informatie die noodzakelijk is voor het bepalen van het aantal uren inzet aan huishoudelijke hulp die een cliënt krijgt (zoals benoemd in het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning). Het gaat om informatie:

- die nodig is om te bepalen onder welke wet de hulpvraag valt, bijvoorbeeld de informatie dat de cliënt een Wlz-indicatie heeft;
- om de juiste huishoudelijke hulp te koppelen aan de cliënt, bijvoorbeeld karaktereigenschappen of persoonlijke voorkeuren van de cliënt);
- om een veilige en gepaste werkomgeving te waarborgen voor de huishoudelijke hulp bij de cliënt thuis, bijvoorbeeld dat de cliënt chemotherapie ondergaat;
- om empathie te tonen voor de cliënt en de context van de cliënt beter te begrijpen, denk aan een diagnose;
- om een zorgwekkende situatie bij de cliënt te kunnen signaleren, melden en eventueel aanpassingen in de Huishoudelijke Hulp af te stemmen, denk aan: informatie over andere hulpinstanties die al bij de cliënt betrokken zijn.
- om met andere betrokken hulpinstanties de voorzieningen af te stemmen.
- *om de taken in het huishouden op een juiste manier door de* huishoudelijke hulp gedaan te krijgen, bijvoorbeeld waar de schoonmaakmiddelen staan.

> *"Omdat we informatie missen, voeren we het keukentafelgesprek opnieuw. Van cliënten hoor ik vaak terug dat dit belastend is."*
>
> *- aanbieder*

'Tweede keukentafelgesprek' is belastend
De behoeftepeiling uit 2022 laat zien dat zorginhoudelijke informatie die beschikbaar is bij een van de actoren, vaak niet

wordt gedeeld met de partij die de informatie nodig heeft. Cliënten worden hierdoor belast met dezelfde informatievragen vanuit zowel de gemeente als vanuit de aanbieder. De gemeente en aanbieder doen dus dubbel werk. In dit onderzoek blijkt dat dit ook voor het perceel Huishoudelijke Hulp geldt. De informatie moet opnieuw worden opgevraagd bij de cliënt. Dit 'tweede keukentafelgesprek' vanuit de aanbieder voelt voor zowel de aanbieder als de cliënt als een onnodige stap in het proces, die extra tijd en energie vraagt. Cliënten kunnen het belastend en frustrerend vinden om hun situatie en hulpvraag meermaals uit te moeten leggen.

Cliënten willen soms extra informatie delen

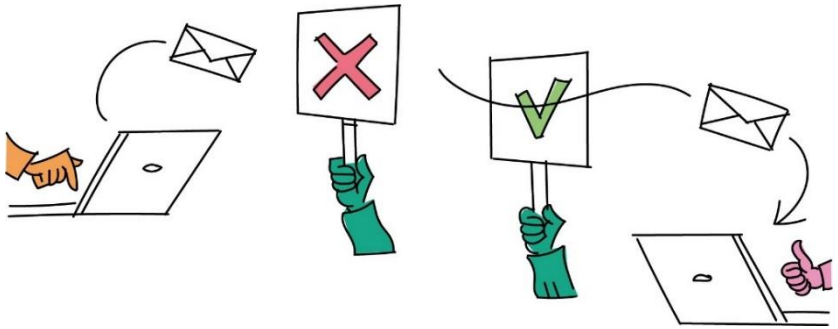
Cliënten kunnen er behoefte aan hebben om extra informatie te delen, met de gemeente of aanbieder, die ze zelf van belang vinden. Dit is vaak voordat de ondersteuning wordt opgestart. Maar ook als de Huishoudelijke Hulp al loopt (fase 'Tijdens' in de procesplaat), vinden sommige cliënten het noodzakelijk dat de huishoudelijke hulp hun ziektebeeld kent, zodat deze daar rekening mee kan houden.

"Ik heb niet het idee dat de zorgaanbieder een inhoudelijk dossier heeft met daarin mijn aandoening."

- cliënt

"Ik zie ze [de huishoudelijke hulpen] denken: 'O, kan zij het niet zelf?' Mijn ziekte uitleggen voelt als verdedigen."

- cliënt



Wat er aan informatie uitgewisseld mág worden is beperkt

Uit het rapport van Pels Rijcken (bijlage 1) blijkt dat gemeenten de door de aanbieders **gewenste informatie** volgens wet- en regelgeving (grotendeel) niet mogen verstrekken (en soms ook niet mogen vastleggen). De Wmo 2015 schrijft voor dat gemeenten enkel gegevens mogen vastleggen die strikt noodzakelijk zijn voor de eigen taken, namelijk het vaststellen van de behoefte aan maatschappelijke ondersteuning en het toewijzen hiervan. Een diagnose, bijvoorbeeld, valt hier niet onder (zie bijlage 1, o.a. 'casus keukentafelgesprek'). Daarbij geldt wel dat deze gegevens gedeeld mogen worden met de aanbieder als deze noodzakelijk zijn voor de aanbieder om de maatschappelijke ondersteuning te leveren. Dit geldt voor de meeste van deze gegevens (een uitzondering hierop zijn gegevens over de ondersteuning door mantelzorgers en personen uit het sociale netwerk van de cliënt en hun persoonsgegevens. Zie 'casus keukentafelgesprek').

Gegevens die, volgens respondenten, bijvoorbeeld **relevant (én wenselijk)** zijn voor de feitelijke levering van de hulp, zijn:

- het feit dat de cliënt een huisdier heeft (i.v.m. allergieën);
- gegevens over roken door de cliënt (i.v.m. matchen van de juiste huishoudelijke hulp);

- gegevens over rondslingerende medicijnen (i.v.m. veiligheid).

Bovenstaande informatie moet zelf door de aanbieder worden uitgevraagd voordat hij/zij van start gaat met de feitelijke levering van de voorziening (zie casus 'Keukentafelgesprek' in bijlage 1). Ook als cliënten toestemming geven voor het delen van deze gegevens, mag de gemeente het niet delen met de aanbieder. Kortom, het 'tweede keukentafelgesprek' door de aanbieder is noodzakelijk. Het is aan te bevelen om nader te onderzoeken op welke manier deze belasting voor aanbieders en cliënten weggenomen kan worden.

> *"Als we gemeenten bellen om een telefoonnummer op te vragen, willen ze deze op basis van de AVG niet altijd geven."*
>
> *- aanbieder*

Wmo-professionals houden zich aan de regels

Zoals zowel uit de behoeftepeiling uit 2022 als uit het huidige onderzoek blijkt, heerst binnen het Wmo-veld de gedachte dat Wmo-professionals 'zich ten onrechte verschuilen achter de AVG' en daardoor bepaalde informatie niet delen. Deze terughoudendheid is echter terecht gebleken. Dat professionals zich aan wet- en regelgeving houden is **positief** en sterkt het vertrouwen dat er zorgvuldig met gegevens van inwoners/cliënten om wordt gegaan.

Zowel uit de behoeftepeiling (2022) als uit het huidige onderzoek blijkt dat de AVG bij partijen in het gehele Wmo-veld tot onduidelijkheid leidt. Of gegevens gedeeld worden verschilt soms zelfs per medewerker binnen een actor. Gegevens die noodzakelijk zijn voor de aanbieder om de hulp op te starten, bijvoorbeeld een telefoonnummer van de cliënt worden soms door de gemeente niet gedeeld; gewoonweg uit angst dat het niet mag. Dit terwijl dit gegevens zijn die wél nodig zijn ter uitvoering van de werkzaamheden (bijvoorbeeld door een aanbieder).

‘Dé cliënt’ bestaat niet

Uit de behoeftepeiling van 2022 bleek dat gemeenten en aanbieders binnen de gehele Wmo 2015 het met elkaar eens zijn dat er altijd gehandeld moet worden in het belang van de cliënt. Dit betekent onder andere: eigen regie stimuleren en de cliënt betrekken bij de uitwisseling van zorginhoudelijke informatie (als de conditie van de cliënt dit toelaat).

Het huidige onderzoek laat zien dat dit aansluit bij de wensen van een deel van de cliënten in de Huishoudelijke Hulp. De diverse cliëntperspectieven laten zien dat cliënten op verschillende manieren aankijken tegen de eigen (zorginhoudelijke) informatie. De ene cliënt deelt alle informatie die gevraagd wordt en vraagt zich niet af wat hiermee gebeurt. Een andere cliënt wil toestemming geven op het delen van informatie, een volgende wil ook weten wie welke informatie heeft . Een vierde cliënt gaat nog een stap verder en wil zelf informatie kunnen toevoegen.

Ook voor de manier van communiceren (bijvoorbeeld per post of digitaal) verschillen de wensen onder cliënten. Net als het taalniveau dat zij hanteren en daarmee het begrip van uitingen van gemeenten of aanbieders.

De conclusie is dat de cliënt centraal stellen maatwerk betekent. En daarmee dat er bij een meer gestandaardiseerd uitwisselingsproces ruimte over moet blijven om aan de diverse wensen te voldoen. Deze conclusie sluit hiermee deels aan op de conclusie dat beleidsruimte voor gemeenten en aanbieders een standaardproces belemmert. Zowel de diversiteit aan inrichtingskeuzes bij gemeenten en aanbieders als de diversiteit in behoeften van de cliënt maakt dat er ruimte moet overblijven voor maatwerk in een meer gestandaardiseerd uitwisselingsproces. Een aandachtspunt bij deze conclusie is dat cliënten andere thema’s in de Wmo 2015, bijvoorbeeld de wachttijden, belangrijker vinden dan de uitwisseling van (zorginhoudelijke) informatie.

Gebruik en uitwisseling van informatie kunnen efficiënter

Beschikbare informatie wordt niet hergebruikt

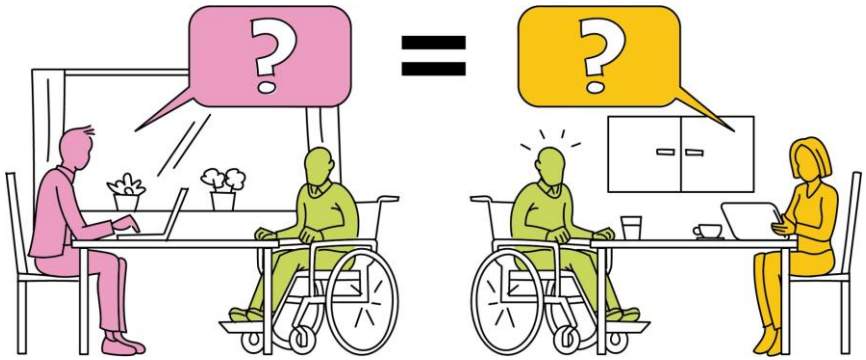
Wanneer een beschikking voor de ondersteuning eindigt en er geen wijziging is in de hulpvraag van de cliënt, is het nodig om de beschikking te verlengen dan wel een nieuwe beschikking af te geven. In sommige gemeenten moet de cliënt hiervoor de al bekende informatie opnieuw verstrekken aan de gemeente. Hij moet bijvoorbeeld in een fysiek keukentafelgesprek of telefonisch zijn ziektebeeld en hulpvraag opnieuw uiteenzetten, terwijl deze informatie voor de gemeente al beschikbaar is. Hierdoor ervaren cliënten het regelen van verlenging van de hulp als belastend en vaak onnodig. Als voor elke toewijzing een uitvoeringsplan moet worden opgesteld, leidt deze werkwijze ook voor aanbieders tot extra belasting en administratieve lasten.

"Ik moest zelf gaan bellen met de Wmo-consulent voor een verlenging. Dit gesprek duurde 2 uur. Ik moest wéér alles opnieuw vertellen en uitleggen."

- mantelzorger

"Toen ik vroeg waarom ik wéér mijn verhaal moest doen, kreeg ik als antwoord: 'Ik kan de info van mijn collega niet meer terugvinden."

- mantelzorger



"Er gaat heel vaak een document van A naar B en van B naar A. Waarom moet de cliënt het plan sturen naar onze toegang en naar de aanbieder? Dit is dubbel, vertragend en wordt niet altijd gedaan."

- wmo-consulent

"Het handmatige geheen- en weer met ondersteunings-plannen is een struikelblok."

- aanbieder

Handmatig heen en weer sturen van documenten werkt vertragend

In de eerdere behoeftepeiling bleek dat de processtappen waarbij cliënten toestemming moeten geven, in de Wmo 2015 vertragend werken. Uit ons onderzoek is dit ook voor het perceel Huishoudelijke Hulp een knelpunt gebleken. Zowel aanbieders als gemeenten gaven aan dat het handmatig heen en weer sturen van gespreksverslagen, opdrachtbrieven en ondersteuningsplannen (voorafgaand aan de hulp, maar ook bij verlenging) vertragend werkt.

Interne beschikbaarheid van informatie bij aanbieder kan beter

De huishoudelijke hulp weet niet altijd welke huishoudelijke taken uitgevoerd moeten worden (en wanneer). Dit terwijl in de meeste gevallen de organisatie van de aanbieder dit zelf regelt, voordat de hulp start en dit bespreekt met de cliënt en vastlegt in een uitvoeringsplan. Het meermaals moeten vertellen wat er in huis moet gebeuren, leidt bij sommige cliënten tot onnodige frustratie. Als deze informatie intern beter beschikbaar is voor de professional die het nodig heeft, hoeft de professional dit niet thuis aan de cliënt te vragen.

"Je krijgt altijd weer een andere persoon thuis. Dan moet je weer alles uitleggen wat er moet gebeuren."

- cliënt

Aanbevelingen

Tot slot van dit rapport komen we bij de beantwoording van de derde en laatste hoofdvraag van ons onderzoek: *welke aanbevelingen kunnen uit de beschrijving van het gewenste proces voor het Wmo-perceel Huishoudelijke Hulp gedestilleerd worden als randvoorwaarden en lessons learned met betrekking tot de procesinrichting van de uitwisseling van zorginhoudelijke informatie voor de andere Wmo-percelen, zodat daarop kan worden voortgebouwd in een volgende fase?*

De aanbevelingen komen voort uit de conclusies van de eerste twee hoofdvragen:

- Hoe ziet het huidige uitwisselingsproces van zorginhoudelijke informatie – zowel procesmatig als inhoudelijk – rondom een cliënt met een hulpvraag binnen het Wmo-perceel Huishoudelijke Hulp eruit?
- Hoe zou een gestandaardiseerd uitwisselingsproces van zorginhoudelijke informatie van een cliënt met een hulpvraag binnen het Wmo-perceel Huishoudelijke Hulp er in een wenselijke situatie uit kunnen zien, waarbij alle betrokken partijen worden voorzien in hun behoeften?

In voorgaande hoofdstukken zijn de conclusies van deze hoofdvragen beschreven. Duidelijk is dat het huidige uitwisselingsproces en het gewenste uitwisselingsproces van elkaar verschillen. Als het Ministerie van VWS voornemens is stappen te nemen om betrokkenen binnen de Wmo 2015 beter te faciliteren in de gewenste informatiebehoefte, dan ziet het Zorginstituut en het Ketenbureau i-Sociaal domein een aantal mogelijkheden hiervoor.

De eerstgenoemde maatregelen zijn op korte termijn te realiseren. Daarnaast is er een aanbeveling voor de langere termijn die grotere inspanning van meerdere partijen vereist ten aanzien van het realiseren het netwerkperspectief[21].

Voor de korte termijn

- Maak afspraken over welke gegevens je als gemeente en aanbieder met elkaar uitwisselt en vervolgens hoé dit uitgewisseld moet worden: “organiseer een governance”
- Onderzoek wat er nodig is om eerder vastgelegde informatie bij gemeenten te hergebruiken voor verlenging of wijziging van de voorziening.
- Verbeter de informatiepositie van de cliënt door meer eigenaarschap te bieden door bijvoorbeeld het PGO te koppelen aan de uitwisselingsprocessen.

Voor de langere termijn

- Structureer en standaardiseer informatie die domeinoverstijgend wordt gebruikt en sluit daarbij aan op lopende standaardisatietrajecten/-middelen.

[21] Informatievoorziening Zorg en Ondersteuning (IZO). (2023). Naar een netwerkperspectief in de langdurige zorg en ondersteuning.

Voor de korte termijn

Maak afspraken over welke gegevens je als gemeente en aanbieder met elkaar uitwisselt en vervolgens hóe dit uitgewisseld moet worden: "organiseer een governance"

Om ervoor te zorgen dat elke professional van gemeente en aanbieder de benodigde informatie krijgt om zijn (wettelijke) taken uit te voeren, is het nodig dat deze actoren afspraken maken over welke gegevens zij met elkaar uitwisselen. Dit kan door het inregelen van een governance (wíe gaat wáár over), om vervolgens na te denken over het standaardiseren van deze (nieuwe) informatiestromen. Er zijn een aantal overwegingen waaraan gedacht moet worden om governance-afspraken te maken over de uitwisseling van informatie, namelijk:

- Gegeven de beleidsruimte van gemeenten ten aanzien van de inrichting van hun processen, is het lastig om hier tot een volledig gestandaardiseerd proces te komen. De vraag is dus welke partij procesafspraken kan voorschrijven aan gemeenten en aanbieders. Vanuit het perspectief op andere percelen binnen de Wmo 2015 is het een aanbeveling om op "rol-niveau" uit te zoeken welke informatie nodig is om een (wettelijke) taak uit te voeren, zoals schematisch weergegeven in Tabel 2 in het Resultatenhoofdstuk. Dit staat namelijk los van inrichtingsprocessen. Hiervoor kunnen dan bijvoorbeeld "vaste formats" gemaakt worden die breder (perceel / domein / sector) toepasbaar zijn.
- Het adviesrapport van Pels Rijcken laat zien dat gegevensuitwisseling binnen de Wmo 2015 aan strikte voorwaarden dient te voldoen, namelijk doelbinding. Het uitgangspunt is dat er niet méér informatie uitgevraagd en vastgelegd mag worden dan dat er daadwerkelijk nodig is voor het uitvoeren van een specifieke taak. Dit is overigens afhankelijk van de procesinrichting van een gemeente. Wanneer de toegang via de aanbieder loopt, geeft de gemeente de aanbieder een mandaat(besluit) om informatie uit te vragen die óók relevant is voor de gemeente. Het mandaat(besluit) om informatie op te halen en te delen/verwerken is vaak gebonden aan hoe gemeenten de voorziening hebben ingekocht, namelijk op basis van taak-, output- of inspanningsgericht. Een mandaat moet (via een besluit) openbaar worden gemaakt voor de burgers. Hiervoor is een aparte handeling nodig van de gemeente richting de aanbieders. Het publiceren van aanbestedingsstukken op – bijvoorbeeld – TenderNed, CTM Solutions of Mercell is doorgaans niet voldoende omdat deze aanbestedingsplatforms niet goed bereikbaar zijn voor burgers. Op basis van de resultaten zien we dat er hierin nog veel combinaties in mogelijk zijn: ***wetgeving* versus *procesinrichting* versus *inkoop van de voorziening*.** Het advies omtrent dit punt is om verder te onderzoeken welke (juridische) mogelijkheden voor informatiedeling tussen aanbieder en gemeente er zijn per uitvoeringsvariant. Onderzoek hierbij ook de juridische mogelijkheden ten aanzien van begrip "doelbinding".

- Maak afspraken over het 'hoe' van gegevensuitwisseling. Bijvoorbeeld: gaat de uitwisseling via beveiligde mail of via een portal van de gemeente…? In de detailprocesplaten is een veelvoud van manieren van uitwisseling terug te vinden. Echter, werk geen oplossingen uit voor het estafettemodel die tot een grote desinvestering leiden bij de overgang naar het netwerkperspectief. Dit omdat het netwerkperspectief gaat leiden tot een wezenlijk andere manier van informatiedelen.
- Een advies aan gemeenten is dat zij tijdens het inkoop- en aanbestedingsproces al rekening houden met het maken van afspraken over gegevensuitwisseling. Denk hierbij aan het 'wat' en het 'hoe'. Vervolgens leggen zij in raamovereenkomsten of contracten de met elkaar gemaakte afspraken vast. Voor aanbieders en gemeenten die nog geen duidelijke afspraken hebben vastgelegd over welke gegevens en hoe deze worden uitgewisseld, wordt aanbevolen om dit alsnog te doen. Bij kleine opdrachten (weinig cliënten) kost het maken van afspraken mogelijk meer tijd dan het blijven uitwisselen van informatie zonder afspraken. Daarnaast wordt geadviseerd aan alle gemeenten en aanbieders om ook na het vastleggen van deze afspraken de dialoog met elkaar te blijven voeren om er zeker van te zijn dat de afspraken voor beide partijen werkbaar zijn en om ze bij te stellen waar nodig.

Onderzoek wat er nodig is om eerder vastgelegde informatie bij gemeenten te hergebruiken voor verlenging of wijziging van de voorziening

Als de gemeente bij het (verkorte) onderzoek van een aanvraag voor verlenging of wijziging gebruikmaakt van informatie die al geregistreerd is, wordt de cliënt minder belast met onnodige informatie-uitvragen, zo luidt één van de knelpunten van meerdere client-respondenten. Onderzoek welke informatie hergebruikt kan worden om een beslissing te nemen over de verlenging of wijziging van een indicatie.

Verbeter de informatiepositie van de cliënt door hem/haar meer eigenaarschap te bieden

Uit het onderzoek komt naar voren dat cliënten verschillende behoeften hebben wat betreft hun informatiepositie: dé cliënt bestaat niet. Er zijn cliënten die er behoefte aan hebben om te weten met wie informatie gedeeld wordt, zoals 'de proactieve die wilt weten wie wat weet'. De aanbeveling is dat de cliënt vroeg in het proces door de gemeente voorgelicht wordt over wie, welke informatie, wanneer in kan zien. Volgens de privacy-rechten van de AVG heeft een cliënt hier ook recht op[22].

[22] Autoriteit Persoonsgegevens, Privacyrechten AVG.

Voor de langere termijn

Structureer en standaardiseer informatie die domeinoverstijgend wordt gebruikt en sluit daarbij aan op lopende standaardisatietrajecten/-middelen

Een aanzienlijk deel van de geïdentificeerde informatie-elementen in de Huishoudelijke Hulp (zie procesplaten) is te structureren en standaardiseren. Het gaat dan om gegevenselementen met overzichtelijke kenmerken en relaties. Het structureren en standaardiseren van informatie draagt ertoe bij dat informatie eenduidig en efficiënt uitgewisseld kan worden, zodat die beschikbaar is voor de juiste persoon op het juiste moment. Echter, niet alle informatie is eenvoudig te structureren en is daarmee wellicht niet geschikt voor uitwisseling via het berichtenverkeer. In het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning wordt een eventuele extra inzet bijvoorbeeld bepaald aan de hand van het aantal kamers dat in gebruik is en of deze kamers in gebruik zijn als slaapkamer. Deze informatie is eenduidig en daarmee eenvoudig te standaardiseren. Een toelichting waar de schoonmaakmiddelen te vinden zijn, is minder eenduidig en het standaardiseren van deze informatie vraagt meer inspanning, maar is niet onmogelijk.

Wij adviseren om bij het structureren van informatie te beginnen met informatie die alle gemeenten en aanbieders van ondersteuning nodig hebben (bijvoorbeeld het informatie-element fysieke beperking). Indien daarbij gekozen wordt voor informatie die ook in andere domeinen gebruikt wordt, is dit ook direct de eerste stap over de domeinen heen tot **eenheid van taal** te komen. Zo kan worden geïnventariseerd waar de overlap zit in de informatie die gemeenten, aanbieders van ondersteuning en bijvoorbeeld zorgkantoren en thuiszorgaanbieders nodig hebben voor het uitvoeren van hun taken. Dit kan een begin zijn van het bouwen aan een duurzaam gezondheidsinformatiestelsel zoals beschreven in de nationale visie en strategie[23]. Wees er wel van bewust dat niet alle informatie domeinoverstijgend wordt uitgewisseld. Binnen de vrijheidsgraden van een domein kan een domein zelf afspraken maken over vereisten aan deze informatie. Voor informatie die domeinoverstijgend wordt uitgewisseld, moeten domeinoverstijgende afspraken worden gemaakt over de vereisten aan deze informatie.

Bij deze aanbeveling geldt als aandachtspunt dat het vaststellen van bijvoorbeeld definities, gegevenssets, afsprakenstelsels en informatiestandaarden, tijd, geduld en uitvoeringskracht vergt. Daarbij is ook de vraag van belang

[23] Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Nationale visie op het gezondheidsinformatiestelsel.

welke ruimte er moet overblijven voor inrichtingskeuzes van gemeenten en aanbieders als gevolg van hun specifieke beleidsinvulling.

Tot slot - het generieke uitgangspunt

Dit onderzoek is uitgevoerd in het huidige stelsel van informatie-uitwisseling binnen de Wmo 2015, het zogenaamde estafettemodel. Ontwikkelingen in de informatievoorziening van het Sociaal Domein moeten uiteindelijk aansluiten bij de beoogde landelijke ontwikkelingen: het netwerkperspectief. Dit om grote desinvesteringen te voorkomen en de maatschappelijke zorgopgaves het hoofd te bieden. Het leveren van passende ondersteuning en informatie zijn immer onlosmakelijk met elkaar verbonden. Daarnaast vraagt het om landelijk prioriteren van ontwikkelingen, gezien de beperkt beschikbare menskracht bij softwareleveranciers, aanbieders en gemeenten.

De gedeelde visie in de langdurige zorg en ondersteuning, aansluitend op de digitaliseringsdoelen van het Integraal Zorgakkoord[24] en op de Nationale visie en strategie op het gezondheidsinformatiestelsel, is het integrale netwerkperspectief[25] over de domeinen heen, met de burger als middelpunt. Het netwerkperspectief is een informatiekundige visie op het vastleggen en beschikbaar stellen van gegevens. In het netwerkperspectief staat centraal dat gegevens eenmalig worden vastgelegd en vervolgens beschikbaar worden gesteld bij één bron voor meervoudig gebruik.

In het netwerkperspectief kan zorginhoudelijke informatie in de Wmo 2015 meervoudig gebruikt worden voor het primaire proces door bijvoorbeeld de cliënt, de huishoudelijke hulp en andere betrokken aanbieders.

Bronnen van informatie kunnen registers zijn. Een register geeft de mogelijkheid om het onderscheid tussen de beschikking en de toewijzing in de Wmo 2015 op te heffen: een register is zowel door aanbieders als burgers te benaderen.

In het netwerkperspectief wordt een omslag gemaakt van ‘dossier van de zorgaanbieder’ naar ‘dossier van de persoon’, en een omslag van ‘uitwisseling tussen Wmo-professionals’ naar ‘informatie beschikbaar stellen in een netwerk[26]’. Dit zowel voor gestructureerde als voor ongestructureerde zorginhoudelijke informatie. Daarbij wordt opgemerkt dat het inregelen van autorisaties voor het ontsluiten van ongestructureerde informatie (vrije tekst) moeilijker is dan voor gestructureerde informatie. De overgang naar het

[24] Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. *Integraal Zorgakkoord: 'Samen werken aan gezonde zorg'*.

[25] Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Nationale visie op het gezondheidsinformatiestelsel.

[26] Ministerie van Algemene Zaken. (2023). *Kamerbrief over nationale visie gezondheidsinformatiestelsel*.

netwerkperspectief neemt daarmee veel knelpunten in de uitwisseling van zorginhoudelijke informatie binnen het estafettemodel weg. Bij eventuele vervolgstappen wordt geadviseerd de mogelijkheden van het netwerkperspectief (in plaats van de knelpunten van het estafettemodel) uitdrukkelijk mee te nemen in de onderzoeksvraag en -opzet.

Bronnenlijst

1. Zorginstituut Nederland. Informatiemodel iStandaarden. Berichten en retour berichten. https://informatiemodel.istandaarden.nl/iWmoJw32/views/view_74711.html
2. Wetten.nl - Regeling - Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 - BWBR0035362. (2024, January 1). https://wetten.overheid.nl/BWBR0035362/2024-01-01
3. Zorginstituut Nederland. (n.d.). IWMO. istandaarden.nl. https://www.istandaarden.nl/iwmo
4. Zorginstituut Nederland en Ketenbureau i-Sociaal Domein. (2022). Maatwerk vanuit vertrouwen en structuur - Behoeftepeiling Zorginhoudelijke Informatie onder Wmo-professionals.
5. Online Thesaurus Zorg en Welzijn. https://thesauruszorgenwelzijn.multites.net/
6. Overheid.nl (2024) Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning. Lokale Wet- En Regelgeving. https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR703730
7. Vilans. (2014) Handreiking aan de slag met zelfredzaamheid. (Pagina Nr. 9). Zorgvoorbeter_Nl. https://www.zorgvoorbeter.nl/kennis-delen/tools/handreiking-zelfredzaamheid-thuiszorg
8. Online Thesaurus Zorg en Welzijn. https://thesauruszorgenwelzijn.multites.net/
9. Zorginstituut Nederland en Ketenbureau i-Sociaal Domein. (2022). Maatwerk vanuit vertrouwen en structuur - Behoeftepeiling Zorginhoudelijke Informatie onder Wmo-professionals.
10. Bureau HHM (2019, 2022). HHM Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019. https://www.hhm.nl/werk/handreiking-normenkader-huishoudelijke- ondersteuning/
11. Handreiking Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning: https://www.hhm.nl/werk/handreiking-normenkader-huishoudelijke-ondersteuning/.
12. Movisie (2016). Leefgebiedenwijzer - Versterken van eigen kracht van cliënten (Pagina nr. 3). https://www.movisie.nl/publicatie/leefgebiedenwijzer
13. GGD Amsterdam en Gemeente Rotterdam. (2017). Zelfredzaamheid-Matrix. https://www.zelfredzaamheidmatrix.nl/
14. Ketenbureau i-Sociaal Domein. (2020). Vooronderzoek naar gebruik productcodes Wmo en Jeugd. https://i-sociaaldomein.nl/attachment/entity/7da100b1-6dd3-49ea- 96e6-26fa3ffc8c5c
15. Zorginstituut Nederland. Informatiemodel iStandaarden. Uitgangspunten Wmo. https://informatiemodel.istandaarden.nl/iWmoJw32/views/view_74711.html
16. DIZRA. (2022). Manifest, principes voor het informatiestelsel in de zorg. https://dizra.gitbook.io/dizra/manifest
17. Zorginstituut Nederland. Informatiemodel iStandaarden. Referentiegegevens iStandaarden. https://informatiemodel.istandaarden.nl/Referentie/views/view_28388.html
18. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2023). Nationale visie en strategie op het gezondheidsinformatiestelsel. Rijksoverheid.nl. https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2023/03/31/nationale-visie-en-strategie-gezondheidsinformatiestelsel
19. DIZRA. (2022). Manifest, principes voor het informatiestelsel in de zorg. https://dizra.gitbook.io/dizra/manifest
20. Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst (KNMG). (2018) KNMG richtlijn: Omgaan met medische gegevens. (Pagina nr. 14) https://www.knmg.nl/actueel/publicaties/omgaan-met-medische-

gegevens
21. Informatievoorziening Zorg en Ondersteuning (IZO). (2023). Naar een netwerkperspectief in de langdurige zorg en ondersteuning.
22. Autoriteit Persoonsgegevens, Privacyrechten AVG. https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/themas/basis-avg/privacyrechten-avg
23. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Nationale visie op het gezondheidsinformatiestelsel. https://open.overheid.nl/documenten/ronl-067c1ee3a9dd664a51f6e01221d37386571d8090/pdf
24. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Integraal Zorgakkoord: 'Samen werken aan gezonde zorg'. https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2022/09/16/integraal-zorgakkoord-samen-werken-aan-gezonde-zorg
25. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Nationale visie op het gezondheidsinformatiestelsel. https://open.overheid.nl/documenten/ronl-067c1ee3a9dd664a51f6e01221d37386571d8090/pdf
26. Ministerie van Algemene Zaken. (2023). Kamerbrief over nationale visie gezondheidsinformatiestelsel. Rijksoverheid.nl. https://open.overheid.nl/documenten/ronl-e03851867f628e9bf5392de72e3559cbcb9477e6/pdf

Bijlagen

Bijlage A: Definities en begrippen

Bijlage B: Knelpunten huidig proces (snapshot)

Bijlage C: Knelpunten buiten de scope van zorginhoudelijke informatie

Bijlage D: Overzicht respondenten

Bijlage E: Vragen ter toetsing van het gewenste proces

Separaat bijgevoegde documenten en bijlagen

Bijlage 1: Juridische Analyse door Pels Rijcken

Bijlage 2: Detail-procesplaten Huishoudelijke Hulp

- Bijlage 2A: Huidig Proces – toegang via gemeente
- Bijlage 2B: Huidig Proces – toegang via aanbieder
- Bijlage 2C: Gewenst Proces – toegang via gemeente
- Bijlage 2D: Gewenst Proces – toegang via aanbieder

Bijlage 3: Samenvattende procesplaten Huishoudelijke Hulp

- Bijlage 3A: Samenvatting Huidig Proces – toegang via gemeente
- Bijlage 3B: Samenvatting Huidig Proces – toegang via aanbieder
- Bijlage 3C: Samenvatting Gewenst Proces – toegang via gemeente
- Bijlage 3D: Samenvatting Gewenst Proces – toegang via aanbieder

Bijlage A: Definities en begrippen

In bijlage A staan de definities van begrippen die in het onderzoek worden gebruikt. Waar mogelijk is teruggevallen op de Thesaurus Zorg en welzijn (verwijzing). Een kanttekening daarbij is dat de definities in de Thesaurus niet altijd aansluiten bij de begrippen zoals die in de Wmo 2015 worden gebruikt.

Binnen de scope van ons onderzoek hebben we geen energie gestoken in het harmoniseren van de begrippenkaders. Onderdeel van het realiseren van de Nationale Visie en Strategie op het Gezondheidsinformatiestel is het met elkaar komen tot eenheid van taal op de gegevenselementen die domeinoverstijgend worden gebruikt. Dat vraagt nog een gemeenschappelijke inspanning, gebruik makend van informatie die al beschikbaar is (Thesaurus, zibs, Gemeentelijk Gegevensmodel, …).

Bron: Thesaurus Zorg en welzijn

(*thesauruszorgenwelzijn.multites.net*)

Beschikking

Besluiten van de overheid gericht aan een bepaalde persoon of rechtspersoon, zoals besluiten van de gemeente waarin staat of een persoon recht heeft op Wmo-ondersteuning of jeugdhulp en als dat het geval is, staat in de beschikking vermeld hoeveel ondersteuning deze persoon krijgt en voor welke periode.

Bronsystemen

Bronsystemen bevatten broninformatie en/of deelinformatie over een digitale identiteit die procesmatig naar andere systemen wordt getransporteerd. (Wikipedia)

Gegevens

Woorden, cijfers, tekens, afbeeldingen, alle mogelijkheden om iets te representeren; gegevens krijgen betekenis in hun context en in samenhang met elkaar, dan ontstaat informatie.

Gegevensbronnen/bronnen

Herkomst van gegevens; informatiebronnen kunnen mensen, organisaties, documenten of informatiesystemen zijn.

Huishoudelijke Hulp

Het ondersteunen bij of het overnemen van taken in de huishouding voor mensen die het niet meer zelf kunnen door een aandoening, beperking, ouderdom of die het zelf niet willen bijvoorbeeld door tijdgebrek; het kan gaan om opruimen, schoonmaken, verzorgen van planten en huisdieren en het klaarmaken van de maaltijd; in de Wmo 2015 wordt hulp in de huishouding alleen nog als maatwerkvoorziening verstrekt indien iemand echt geen mogelijkheden heeft om zelf of met hulp van anderen huishoudelijke werkzaamheden en/of structurering van het huishouden uit te voeren of te laten

verzorgen en te financieren; eenvoudige huishoudelijke hulp wordt aangemerkt als algemene voorziening. Ook genoemd: HBH, HH, huishoudelijke dienstverlening, huishoudelijke hulp, huishoudelijke ondersteuning, huishoudelijke verzorging, huishoudelijke zorg, hulp bij huishouden, hulp huishouden, hulp in de huishouding, ondersteuning bij het huishouden, poetshulp, schoonhouden van de woonruimte, schoonmaakhulp en/of schoonmaak-ondersteuning.

Indicatie

Vastgestelde mate en aard van iemands zorgbehoefte, zoals in het geval van Wlz-zorg of Wmo-ondersteuning of dat iemand recht heeft op ondersteuning door de gemeente bij het vinden van werk in het geval van een indicatie banenafspraak. Ook genoemd: zorgindicatie.

Informatie

Betekenisvolle gegevens; door gegevens te combineren of het leggen van verbanden ertussen of met de context, ontstaat informatie; indien iemand door zijn competenties, vaardigheden, ervaringen, theorieën, normen en waarden informatie kan omzetten naar handelen in de beroepspraktijk of samenleving, dan ontstaat kennis.

Keukentafelgesprek

Intakegesprek door de gemeente, vaak bij mensen thuis, om gezamenlijk te achterhalen welke problemen iemand ondervindt bij zijn participatie in de samenleving, waarbij integraal gekeken wordt naar alle levensgebieden en welke oplossingen er zijn; daarbij wordt zo veel mogelijk uitgegaan van de eigen kracht, het sociale netwerk en algemene en collectieve voorzieningen en alleen als dat onvoldoende oplossing biedt, kan iemand aanspraak maken op een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo 2015. Ook genoemd: vraagverhelderingsgesprek of Wmo-gesprek.

Medische gegevens

Bijzondere categorie van persoonsgegevens over iemands lichamelijke of geestelijke gezondheid, zoals gegevens over iemands ziektegeschiedenis, medicijngebruik, behandelingen, onderzoeken, laboratoriumuitslagen. Ook genoemd: gezondheidsgegevens, gegevens over gezondheid, gezondheidsdata, patiëntengegevens, patiëntgegevens, persoonlijke gezondheidsinformatie.

Ondersteuningsplan

Schriftelijke vastlegging door zorgpersoneel in samenspraak met de cliënt en/of diens cliëntsysteem, van de gestelde doelen, de verwachte tijdsduur, de te verrichte taken, het tijdstip van zorgverlening, de omvang van de te verlenen hulp, de wensen van de cliënt t.a.v. de zorg en ondersteuning, de in te zetten deskundigheid, het tijdstip van de evaluatie en de zorgverleners van andere organisaties waarmee samengewerkt wordt; het gaat om individuele afspraken over de zorg en

diensten die iemand krijgt. In de praktijk worden allerlei benamingen gebruikt zoals begeleidingsplan, hulpverleningsplan, zorg-leefplan, ZLP, leefplan, verpleegplan, afhankelijk van het soort organisatie of van het aspect waarop zo'n organisatie nadruk wil leggen; onderdeel van het zorgdossier.

Toewijzing

Iets aangewezen krijgen omdat iemand er recht op heeft of behoefte aan heeft, bijvoorbeeld de toewijzing van een sociale huurwoning of toewijzing van een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo 2015; in het bijzonder binnen de administratieve processen in het zorgproces, officiële opdracht van een gemeente of zorgkantoor aan een aanbieder van zorg of ondersteuning om voor een bepaalde periode bepaalde zorg te leveren aan een cliënt; binnen de Wmo 2015 en de Jeugdwet wordt dit een toewijzing genoemd, binnen de Wlz een zorgtoewijzing. Ook genoemd: zorgtoewijzing.

Uitvoeringsvarianten

De gemeenten kunnen kiezen uit drie verschillende werkwijzen bij de inrichting van hun Wmo 2015- en Jw-processen (outputgericht, inspanningsgericht of taakgericht) die ervoor zorgen dat er zo min mogelijk verschil ontstaat in de manier waarop de iStandaarden worden geïnterpreteerd. Deze werkwijze noemen we een uitvoeringsvariant. De uitvoeringsvarianten helpen om structuur aan te brengen in het administratieve proces en leggen een verbinding tussen zorginkoop, zorgadministratie en de iStandaarden. Een gemeente kan verschillende uitvoeringsvarianten per domein of zelfs productcategorie gebruiken.

Uitgangspunten van de uitvoeringsvarianten

Inspanningsgericht

Uitvoering van zorg en/of ondersteuning waarbij er een duidelijke afspraak tussen gemeente en aanbieder is gemaakt over de levering van een product. Voor producten met een inspanningsgerichte uitvoering wordt een tarief per tijdseenheid afgesproken en voor producten met de eenheid stuks (inspanning) wordt een tarief per stuk afgesproken.

Outputgericht

Uitvoering van zorg en/of ondersteuning waarbij er een duidelijke afspraak tussen gemeente en aanbieder is over de te behalen output. De manier waarop deze output wordt behaald, is niet vastgelegd.

Taakgericht

Uitvoering van zorg en/of ondersteuning waarbij de gemeente een taak voor een (deel)populatie heeft gegeven aan een aanbieder en deze aanbieder de vrijheid heeft om de invulling van deze taak vorm te geven. In deze variant is er geen sprake

van een verantwoording op individueel niveau.

Zelfredzaamheid

Vermogen om dagelijkse algemene levensverrichtingen zelfstandig te kunnen doen, bijvoorbeeld wassen, aankleden en koken en het vermogen om sociaal te kunnen functioneren, zo nodig met hulp van anderen.

Zorgdossier

Dossiers waarin centraal informatie en afspraken worden vastgelegd over de verpleging en verzorging van de patiënt/cliënt en die door de verschillende zorgverleners die bij de zorgverlening betrokken zijn, kunnen worden geraadpleegd en aangevuld. Voor dossiers met medische gegevens wordt de term medische dossiers gebruikt. Ook genoemd: zorgplan.

Bijlage B: Knelpunten huidig proces (snapshot)

Een snapshot van het knelpunt “benodigde informatie is niet beschikbaar” (kolom Categorie). De volledige lijst is opvraagbaar bij Zorginstituut Nederland.

Knelpunt	Vanuit wie	Categorie	Subcategorie
De client wordt geacht om het maatwerkplan met ons te delen, maar dit gebeurt vaak niet. Hier staat echte prive zaken in die voor de HH niet relevant zijn.	aanbieder	?	?
Bijzonderheden bij een client die we moeten weten, horen we niet terug van de gemeente. Persoonlijke kenmerken van een client.	aanbieder	Benodigde informatie is niet beschikbaar	Bijzondere persoonlijke kenmerken
contactgegevens derden zijn niet beschikbaar	aanbieder	Benodigde informatie is niet beschikbaar	Contactgegevens derden
informatie over ziektebeeld is niet beschikbaar vanwege AVG	aanbieder	Benodigde informatie is niet beschikbaar	Ziektebeeld
informatie over karakter cliënt is niet beschikbaar vanwege AVG	aanbieder	Benodigde informatie is niet beschikbaar	Bijzondere persoonlijke kenmerken
Je bent vooraf soms niet voldoende op de hoogte van het ziektebeeld van de client.	aanbieder	Benodigde informatie is niet beschikbaar	Ziektebeeld
Soms missen contactgegevens.	aanbieder	Benodigde informatie is niet beschikbaar	Contactgegevens derden en cliënt
Cliënten moeten info 2x delen, dit is belastend krijg ik vaak te horen.		Benodigde informatie is niet beschikbaar	Algemeen (aanvraag)
Gemeente geeft niet altijd contactgegevens derden door.	aanbieder	Benodigde informatie is niet beschikbaar	Contactgegevens derden
informatie over ziektebeeld mag niet worden vastgelegd in intern ondersteuningsplan	aanbieder	Benodigde informatie is niet beschikbaar	Ziektebeeld
informatie over karakter mag niet worden vastgelegd in intern ondersteuningsplan	aanbieder	Benodigde informatie is niet beschikbaar	Bijzondere persoonlijke kenmerken
Telefoonnummers worden niet altijd meegegeven. Dit nummer is handig om een eerste afspraak met een klant te plannen.	aanbieder	Benodigde informatie is niet beschikbaar	Contactgegevens cliënt
overgang naar Wlz wordt niet altijd op tijd gemeld	gemeente	Benodigde informatie is niet beschikbaar	Overgang naar Wlz
Dubbelingen eruit. Niet twee keer keukentafelgesprek. Zit de client niet op te wachten	aanbieder	Benodigde informatie is niet beschikbaar	Algemeen (aanvraag)
Telefoonnummers ontbreken soms.	aanbieder	Benodigde informatie is niet beschikbaar	Contactgegevens derden en cliënt
overgang naar Wlz wordt te laat gemeld	aanbieder	Benodigde informatie is niet beschikbaar	Overgang naar Wlz

Bijlage C: Knelpunten buiten de scope van zorginhoudelijke informatie

Beschikbaarheid van Huishoudelijke Hulp schiet tekort

Cliënten geven aan dat als hun hulp ziek is of met verlof, er niet altijd een vervanger is en ze soms wekenlang geen hulp krijgen. Ook komt het voor dat een groot aantal aanbieders in de regio een totale leverstop heeft. Daarnaast wordt de wachttijd (bijvoorbeeld 18 weken) tot het opstarten van de hulp als te lang ervaren. Aanbieders en gemeenten geven aan dat er personeelskrapte is, wat een oorzaak is voor de tekortschietende beschikbaarheid.

Kwaliteit van Huishoudelijke Hulp varieert

Cliënten geven aan dat de kwaliteit van de hulp erg varieert per medewerker. Ze geven bijvoorbeeld aan dat als er een keer een vervanger komt, deze veel beter of slechter schoonmaakt dan de vaste hulp.

Cliënt verwacht meer van de Huishoudelijke Hulp dan mogelijk is

Aanbieders lopen er tegenaan dat cliënten met onrealistische verwachtingen van de Huishoudelijke Hulp bij hen komen. Bijvoorbeeld dat de hulp thuis komt wanneer het de cliënt uitkomt ("het kan alleen op maandag"). Of dat onderbroeken worden gestreken en de ramen wekelijks gelapt worden. Aanbieders willen graag dat gemeenten deze verwachtingen aan de voorkant managen in gesprek met de cliënt (bij het aanvraagproces, als de toegang bij de gemeente is belegd). Dit wordt onvoldoende gedaan, volgens hen.

Gemeenten en aanbieders geven aan dat veel cliënten Huishoudelijke Hulp zien als recht, en niet als voorziening. Gemeenten geven daarbij aan dat de toegang tot Huishoudelijke Hulp door sommige cliënten als te laagdrempelig wordt gezien.

Cliënt voelt zich niet centraal staan

Cliënten geven aan dat ze zich een nummer voelen en het als een strijd voelt om de hulp te krijgen die ze nodig hebben.

Verlenging van toewijzing kost de aanbieder veel tijd

Aanbieders geven aan dat zij veel tijd kwijt zijn aan taken rondom verlengingen van toewijzingen. Zo kost het sommige aanbieders veel tijd om 'achter de gemeenten aan te zitten' om een nieuwe dan wel verlengde toewijzing te krijgen. Daarnaast moeten sommige aanbieders voor elke nieuwe toewijzing een uitvoeringsplan opzetten, wat administratieve last oplevert voor zowel de aanbieder als voor de gemeente.

Bijlage D: Overzicht respondenten

Hier is het volledige overzicht te vinden van de geïnterviewde actoren waarmee dit onderzoek is mogelijk gemaakt. Namen van cliënten en medewerkers zijn weggelaten.

Nr.	Categorie	Functie	Organisatie / gemeente	Interview fase 2	Werksessie 1	Werksessie 2	Toetsing gewenst proces
1	Cliënt	-	-	X			
2	Cliënt	-	-	X			X
3	Cliënt	-	-	X			
4	Cliënt	-	Gemeente Enschede	X			
5	Cliënt	-	Gemeente Groningen	X			X
6	Cliënt	-	Gemeente Hilversum	X			X
7	Cliënt	-	-	X			X
8	Mantelzorger	-	-	X			
9	Aanbieder	Huishoudelijke hulp	-	X			
10	Aanbieder	Directrice	Thuiszorg de Schakel	X			
11	Aanbieder	Vestigingsassistent	Proteion Schoon	X			
12	Aanbieder	Zorgcoördinator	Proteion Schoon	X			
13	Aanbieder	Bestuurder	Alfa & Zorg B.V.			X	X
	Aanbieder	Manager klantadministratie	Aafje			X	
14	Aanbieder	Zorgcoördinator	Cordaan Thuisdiensten B.V.			X	
15	Aanbieder	Zorgadministratie	ActiefZorg	X			
16	Aanbieder	Zorgcoördinator	ActiefZorg	X			
17	Aanbieder	Zorgadministratie	ActiefZorg		X		
18	Gemeente	Kwaliteits-medewerker	Gemeente Gulpen-Wittem	X			
19	Aanbieder	Bestuurder	Zonzorg	X			

20	Aanbieder	Bestuurder	Miep B.V.	X		X	X
21	Aanbieder	Hoofdcoördinator	Miep B.V.	X			
22	Aanbieder	Financiële zorgadministratie	T-Zorg	X		X	
23	Aanbieder	Zorgcoördinator	T-Zorg	X		X	
24	Aanbieder	Zorgcoördinator		X			
25	Gemeente	Beleidsmedewerker Sociaal Domein	Gemeente Midden-Groningen			X	
26	Gemeente	Medewerker bedrijfsvoering sociaal domein	Gemeente Gulpen-Wittem	X			
27	Gemeente	Wmo-consulent	Gemeente Sudwest Fryslan	X			
28	Gemeente	?	Gemeente Sudwest Fryslan		X		
29	Gemeente	Wmo-consulent	Gemeente Sudwest Fryslan	X			
30	Gemeente	Informatiemanager	Gemeente Groningen	X		X	X
31	Gemeente	Kwaliteitsmedewerker sociaal domein	Gemeente Rijswijk			X	
32	Gemeente	Adviseur kwaliteit & processen	Gemeente Almere		X		
33	Gemeente	Beleidsadviseur Wmo	Gemeente Almere		X		
34	Gemeente	Backoffice Wmo	Gemeente Den Bosch		X		X
35	Gemeente	Wmo-consulent	Gemeente Den Bosch		X		X
36	Gemeente	Wmo-consulent	Gemeente Den Bosch		X		X

Bijlage E: Vragen ter toetsing van het gewenste proces

De vragen in deze bijlage zijn gebruikt om het gewenste proces te toetsen bij professionals van aanbieders en gemeenten. Bladzijde 33 van de hoofdtekst beschrijft deze onderzoeksstap.

Algemene vragen

- Mis je een processtap of informatie-element?
- Kan er een processtap of informatie-element weg?
- Moet een processtap of informatie-element anders?

Specifieke vragen

- De toegang tot huishoudelijke hulp bij aanbieders is belegd: op welke manier meldt een burger zich bij de aanbieder met het verzoek om Wmo-ondersteuning?
- De toegang tot de Wmo-ondersteuning kan door een aanbieder of door een gemeente worden gegeven, afhankelijk van de procesinrichting in een gemeente. Wat zijn de voor- en nadelen van het type organisatie dat de toegang verleent? Heb je een voorkeur voor één van beide?
- In veel gevallen heeft een aanbieder van huishoudelijke hulp een intakegesprek met de cliënt, voordat de huishoudelijke hulp geleverd gaat worden. In dit gesprek worden bijvoorbeeld afspraken gemaakt wat er concreet wordt gedaan (binnen de beschikking) of op welke dagen of momenten er ondersteuning wordt geleverd. Wordt dit intakegesprek uitgevoerd door de persoon die ook de huishoudelijke hulp gaat leveren, of is dat een andere functionaris?
- In de onderste laag van de procesbeschrijving staan de informatie-elementen die per stap worden uitgewisseld. Zijn deze volledig, welke elementen ontbreken in welke stap?
- Processtap ´screening´: in de balk 'zorginhoudelijke informatie-elementen' (groene vlakken onderaan) staan een aantal controles die worden uitgevoerd. Welke controles ontbreken in deze stap?
- Processtap '1e keer HH met intake': in de balk 'zorginhoudelijke informatie-elementen' wordt informatie genoemd die van belang is om tijdens het intakegesprek te hebben of waar afspraken over gemaakt moeten worden. Welke informatie ontbreekt?
- Processtap 'tussentijdse evaluatie': wat is een goede frequentie om de huishoudelijke ondersteuning tussentijds te evalueren tussen aanbieder en cliënt? En tussen aanbieder, cliënt en gemeente? Moet dat in alle gevallen, of kan dat steekproefsgewijs (of is er een andere manier om een selectie te maken)?
- Processtap 'vóór aflopen toewijzing/beschikking': in het

ideale proces krijgt een gemeente x maanden voor afloop van een toewijzing een signaal, zodat tijdig beoordeeld kan worden of er een verlenging van de toewijzing of een nieuwe toewijzing nodig is. Moet dit signaal x maanden voor afloop ook naar de aanbieder gaan? En naar de cliënt?

- Processtap 'kort onderzoek door gemeente': vraagt het een onderzoek als een cliënt zegt dat er geen wijzigingen in de situatie zijn, of is dat voor de gemeente voldoende om op basis daarvan een toewijzing te verlengen?

Separate documenten en bijlagen

Bijlage 1: Juridische Analyse door Pels Rijcken

Bijlage 2: Detail-procesplaten Huishoudelijke Hulp

- Bijlage 2A: Huidig Proces – toegang via gemeente
- Bijlage 2B: Huidig Proces – toegang via aanbieder
- Bijlage 2C: Gewenst Proces – toegang via gemeente
- Bijlage 2D: Gewenst Proces – toegang via aanbieder

Bijlage 3: Samenvattende procesplaten Huishoudelijke Hulp

- Bijlage 3A: Samenvatting Huidig Proces – toegang via gemeente
- Bijlage 3B: Samenvatting Huidig Proces – toegang via aanbieder
- Bijlage 3C: Samenvatting Gewenst Proces – toegang via gemeente
- Bijlage 3D: Samenvatting Gewenst Proces – toegang via aanbieder

PELS RIJCKEN

Advies

voor Zorginstituut Nederland

van Marte van Graafeiland, Tim Gillhaus en Emma Stevens

datum 8 mei 2024

inzake Adviesvragen Wmo huishoudelijke hulp

zaaknr 11021450

---

1 Inleiding

1.1 Gezien de toenemende behoefte aan een gestandaardiseerde en veilige uitwisseling van zorginhoudelijke informatie, is het Ministerie van VWS, Directie Maatschappelijke Ondersteuning ('DMO') in 2021 een onderzoek gestart rondom zorginhoudelijke gegevensuitwisseling in het sociaal domein. Besloten is om allereerst het uitwisselingsproces van zorginhoudelijke informatie binnen het perceel Huishoudelijke hulp op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 ('Wmo') uit te diepen.

1.2 Het Zorginstituut Nederland (ZIN') heeft behoefte aan een gedegen juridisch kader met betrekking tot het uitwisselingsproces van (zorginhoudelijke) informatie binnen het perceel Huishoudelijke hulp. Dit kader zal worden gebruikt als juridische onderbouwing en aanvulling op het onderzoek: 'Vervolg behoeftepeiling uitwisseling zorginhoudelijke informatie binnen de Wmo 2015'.

1.3 Uitgangspunt van privacywetgeving is dat een verwerking van persoonsgegevens altijd ter zake dienend is en beperkt wordt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt. Aangezien het van de omstandigheden van het specifieke geval afhang of een verwerking noodzakelijk is, zullen wij aan de hand van drie door het ZIN aangeleverde casussen beoordelen of, en zo ja onder welke voorwaarden, de in de casus geschetste gegevensuitwisseling toelaatbaar is in het licht van de (Uitvoeringswet) Algemene verordening gegevensbescherming in verbinding met de Wmo. De casussen hebben telkens betrekking op het perceel Huishoudelijke hulp binnen de Wmo.

1.4 Voordat wij ingaan op de gegevensuitwisselingen binnen de geschetste casussen, beantwoorden wij in dit advies eerst een aantal algemene vragen van het ZIN.

Alle werkzaamheden worden verricht op grond van een overeenkomst van opdracht met de naamloze vennootschap Pels Rijcken & Droogleever Fortuijn N.V. gevestigd te Den Haag en ingeschreven in het Handelsregister onder nr. 27283716. Op de overeenkomst zijn de algemene voorwaarden van toepassing, die zijn gedeponeerd ter griffie rechtbank Den Haag onder nr. 16/2022. Daarin is een aansprakelijkheidsbeperking opgenomen. De algemene voorwaarden worden op verzoek toegezonden of zijn te raadplegen op www.pelsrijcken.nl.

Algemeen kader

2 Wat is de verhouding tussen de regels van de AVG en de regels inzake gegevensverwerking van hoofdstuk 5 Wmo?

2.1 Hoofdstuk 5 van de Wmo bevat een uitgebreide regeling voor de verwerking van (bijzondere en strafrechtelijke) persoonsgegevens door publieke en private organisaties ter uitvoering van hun Wmo-taken. Het ZIN vraagt zich af wat de precieze verhouding is van de specifieke regels van hoofdstuk 5 Wmo tot de algemene regels van de AVG.

2.2 De AVG bevat de algemene normen voor de verwerking van persoonsgegevens.[1] De Wmo bevat op aspecten bijzondere regels die de algemene regels van de AVG concretiseren. Voor zover de Wmo bijzondere regels bevat voor de verwerking van (bijzondere) persoonsgegevens, kwalificeert de Wmo als een zogenoemde 'lex specialis'. Dit betekent dat de bijzondere regels van de Wmo voorgaan op de bepalingen uit de AVG. Waar de Wmo niets bijzonders regelt over de verwerking van persoonsgegevens of de daaraan gekoppelde rechten van de betrokkene[2], dient te worden getoetst aan de AVG.

Zie:
- Rb. Noord-Nederland 27 januari 2022, ECLI:NL:RBNNE:2022:479, rov. 4.4;
- Rb. Oost-Brabant 12 december 2022, ECLI:NL:RBOBR:2022:5442, rov. 4.6;
- Rb. Amsterdam 22 oktober 2020, ECLI:NL:RBAMS:2020:5174, rov. 4.5;
- Rb. Noord-Nederland, 25 maart 2022, ECLI:NL:RBNNE:2022:872, rov. 6.19;
- Rb. Overijssel 23 augustus 2023, ECLI:NL:RBOVE:2023:3437.

2.3 Samengevat weergegeven bevat hoofdstuk 5 van de Wmo de volgende concretiseringen van de algemene normen van de AVG.

Creëren van wettelijke grondslagen (artikel 6 lid 1 sub c en e AVG)

2.4 De wetgever kan in nationale wetgeving een rechtsgrond creëren waarin is geregeld dat een verwerkingsverantwoordelijke voor een specifiek doel wettelijk verplicht is om persoonsgegevens te verwerken (artikel 6 lid 1 sub c AVG). Daarnaast kan de wetgever in nationale wetgeving een rechtsgrond creëren waarin is geregeld dat de verwerkingsverantwoordelijke voor een taak van algemeen belang of een taak in het kader van de uitoefening van gezag persoonsgegevens mag verwerken (artikel 6 lid 1 sub e AVG). Die rechtsgrond kan specifieke bepalingen of voorschriften bevatten om de toepassing van de regels van de AVG aan te passen, met inbegrip van de algemene voorwaarden inzake de rechtmatigheid van verwerking door de verwerkingsverantwoordelijke; het type verwerkte gegevens; de betrokkenen; de entiteiten waaraan en de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens mogen worden verstrekt; de doelbinding; de opslagperioden; en de verwerkingsactiviteiten en -procedures, waaronder maatregelen om te zorgen voor een rechtmatige en behoorlijke verwerking[3] (zie artikel 6 leden 2 en 3 AVG). De nationale wetgever heeft in de Wmo diverse bijzondere rechtsgronden gecreëerd die een wettelijke basis voor gegevensverwerking opleveren als bedoeld in artikel 6 lid 1 sub c of e AVG.

Zie bijvoorbeeld artikel 5.1.1 Wmo dat de gegevensverwerkingen door het college regelt (artikel 6 lid 1 sub e AVG). Zie daarnaast artikel 5.1.2, eerste

---

[1] De AVG is van toepassing is van toepassing op de geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking, alsmede op de verwerking van persoonsgegevens die in een bestand zijn opgenomen of die bestemd zijn om daarin te worden opgenomen, mits geen sprake is van een verwerking die op grond van artikel 2 AVG of artikel 3 AVG is uitgezonderd van de reikwijdte van de AVG.

[2] 'De betrokkene' is degene van wie persoonsgegevens worden verwerkt. Vaak is dat de cliënt, maar onder de Wmo kunnen dit ook andere personen zijn (bijvoorbeeld: mensen in de omgeving van de cliënt (zie artikel 5.1.1 Wmo, derde lid Wmo).

[3] 'Behoorlijke en rechtmatige verwerking' is een term uit de AVG en beoogt tot uiting te brengen dat de verwerking van persoonsgegevens in lijn met beginselen van de AVG wordt verricht. Zie voor een nadere toelichting overweging 39 van de preambule van de AVG.

lid (in het geval van een maatwerkvoorziening) en tweede lid, Wmo (in het geval van een algemene voorziening) die de gegevensverwerkingen door de aanbieder regelen. Zie ook artikel 5.2.2 Wmo dat (onder meer) regelt dat de aanbieder die een maatwerkvoorziening levert desgevraagd verplicht is om in specifieke gevallen persoonsgegevens aan het college te verstrekken (artikel 6 lid 1 sub c AVG jo. artikel 5.2.2, aanhef en onder a, Wmo).

Wettelijk geheimhoudingsplicht (artikel 6 lid 2 en 3 AVG)

2.5 Uit artikel 6, tweede en derde lid, AVG volgt dat lidstaten in aanvulling op de AVG specifieke nationale wetten kunnen maken om de rechtmatige en behoorlijke verwerking op grond van artikel 6, eerste lid, sub c ('wettelijke taak') en sub e ('publieke taak'), AVG te waarborgen. Een voorbeeld hiervan is dat de wetgever een wettelijke geheimhoudingsplicht introduceert.

2.6 De Nederlandse wetgever heeft een dergelijke geheimhoudingsplicht geïntroduceerd in artikel 5.3.3 van de Wmo. Voor zover deze geheimhoudingsplicht ziet op gezondheidsgegevens, kan de geheimhoudingsplicht kwalificeren als een bijkomende voorwaarde in de zin van artikel 9, vierde lid, AVG ("de lidstaten kunnen bijkomende voorwaarden, waaronder beperkingen, met betrekking tot de verwerking van genetische gegevens, biometrische gegevens of gegevens over gezondheid handhaven of invoeren").

2.7 De geheimhoudingsplicht van artikel 5.3.3 Wmo is een strikte geheimhoudingsplicht voor onder meer het college, de aanbieder en de toezichthoudende ambtenaren. Het geven van inlichtingen over de cliënt, het bieden van inzage in stukken die betrekking hebben op de betrokkene, of het verstrekken van kopieën van stukken over de betrokkene, is slechts toegestaan als dit in overeenstemming is met de geheimhoudingsplicht van artikel 5.3.3 Wmo. Uitgangspunt in dat artikel is dat aan *anderen dan de betrokkene* alleen inzage in of afschriften van bescheiden mogen worden verstrekt als de betrokkene daarvoor toestemming heeft gegeven. Onder *anderen dan de betrokkene* vallen *niet* degenen van wie beroepshalve de medewerking is vereist bij de uitvoering van de wettelijke taken van het college of een aanbieder (artikel 5.3.3, derde lid, Wmo). Met andere woorden: de geheimhoudingsplicht van artikel 5.3.3, eerste lid, Wmo geldt niet voor het verstrekken van inlichtingen aan degenen van wie beroepshalve de medewerking is vereist bij de uitvoering van de taken van het college of de aanbieder op grond van de Wmo (zoals bijvoorbeeld het college (meer concreet: de gemeenteconsulent die het onderzoek overeenkomstig artikel 2.3.2 Wmo uitvoert) of de aanbieder (meer in het bijzonder: de uitvoerder van huishoudelijke hulp)). Hiermee is beoogd te voorkomen dat de bescherming van de bescheiden van de betrokkene de uitvoering van de taken van (onder meer) het college onmogelijk maakt.[4]

2.8 De geheimhoudingsplicht van artikel 5.3.3 Wmo staat evenmin in de weg aan het verstrekken van persoonsgegevens door een aanbieder aan de Wmo-toezichthouder[5]. De aanbieder is immers op grond van de medewerkingsverplichting van artikel 5:20 Awb verplicht om de noodzakelijke medewerking aan de Wmo-toezichthouder te verlenen, en mag dus overgaan tot het verstrekken van de noodzakelijke (bijzondere)[6] persoonsgegevens. Voor zover het gaat om een calamiteit, rust op grond van artikel 3.4, eerste lid, Wmo een meldplicht op de aanbieder. Op grond van deze bepaling dient een aanbieder bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1 Wmo, onverwijld melding te doen van (a) iedere calamiteit die bij de verstrekking van een

---

4 Zie Tekst & Commentaar Gezondheidsrecht, commentaar op art. 5.3.3 Wmo 2015, aantekening 3 (geraadpleegd op 28 december 2020). Zie tevens *Kamerstukken II* 2013/14, 33 841, nr. 3, p. 186.

5 De Wmo-toezichthouder zijn personen die op grond van artikel 6.1 Wmo door het college zijn belast met het houden van toezicht op de naleving van de Wmo. De GGD Rotterdam-Rijnmond is bijvoorbeeld aangesteld als Wmo-toezichthouder door verschillende gemeenten in de regio Rotterdam-Rijmond.

6 Zie voor bijzondere persoonsgegevens, waaronder gezondheidsgegevens, randnr. 2.15.

voorziening heeft plaatsgevonden en (b) geweld bij de verstrekking van een voorziening. Ook deze meldingsverplichting doorbreekt de geheimhoudingsplicht.[7]

Grondslagen voor verdere verwerking (artikel 6 lid 4 AVG)

2.9 Volgens het beginsel van doelbinding (artikel 5, eerste lid, sub b, Wmo) moeten persoonsgegevens worden verwerkt voor welbepaalde doeleinden. Op grond van artikel 6, vierde lid, AVG geldt dat verwerking voor andere doeleinden dan waarvoor de persoonsgegevens zijn verzameld (ook wel: 'verdere verwerking') toegestaan kan zijn op grond van een lidstatelijke of Unierechtelijke grondslag[8], of op grond van toestemming van de betrokkene. Indien met betrekking tot de verwerking voor een ander doel geen sprake is van een wettelijke grondslag of toestemming van de betrokkene, kan verwerking voor een ander doel op grond van artikel 6, vierde lid, AVG ook zijn toegestaan indien de verwerking voor een ander doel *verenigbaar* is met het doel waarvoor de persoonsgegevens aanvankelijk zijn verzameld. Voor de beoordeling of sprake is van een verdere verenigbare verwerking noemt artikel 6, vierde lid, AVG een aantal factoren waarmee rekening dient te worden gehouden.

2.10 Verdere verwerking op basis van toestemming is in het kader van de Wmo niet snel aan de orde. Binnen het sociale domein wordt in beginsel aangenomen dat toestemming, gezien de bestaande machtsverhouding tussen de overheid en de burger, niet vrijelijk kan worden verleend. Slechts in zeer uitzonderlijke situaties neemt de AP aan dat toestemming wél vrijelijk kan worden gegeven (zie randnr. 3.10 hierna). Tot uitgangspunt dient dan ook te worden genomen dat verdere verwerking op grond van toestemming binnen het kader van de Wmo niet is toegestaan (artikel 6, vierde lid, AVG).

2.11 Verdere verwerking op basis van de verenigbaarheidscriteria (artikel 6, vierde lid, sub a t/m e, AVG) achten wij binnen het kader van de Wmo ook niet mogelijk. De Wmo kenmerkt zich door een strikte doelbinding. Om de doelbinding te waarborgen, heeft de wetgever per actor zo concreet en nauw mogelijk omschreven voor welke specifieke taken gegevensverwerking en gegevensverstrekking is toegestaan. Dat is gebeurd door in Wmo-bepalingen per actor de taak te beschrijven waarvoor gegevensverwerking of gegevensverstrekking mag plaatsvinden. Deze strikte doelbinding heeft tot gevolg dat de verdere verwerking van Wmo-gegevens op basis van de verenigbaarheidscriteria van artikel 6, vierde lid, AVG is uitgesloten. In het kader van de Wmo is verdere verwerking dus slechts mogelijk op basis van een specifieke wettelijke grondslag.

> Zie *Kamerstukken II* 2013/14, 33 841, nr. 3, p. 66:
>
> "Waarborgen voor een zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens die in het kader van de Wmo worden getroffen, zijn onder meer:
> -om de doelbinding te waarborgen, is per actor zo concreet en nauw mogelijk omschreven voor welke specifieke taken gegevensverwerking en -verstrekking is <u>toegestaan</u>; dat is gebeurd door de artikelen te noemen, waarin per actor de taak is neergelegd waarvoor de gegevensverwerking of –verstrekking <u>mag</u> plaatsvinden (..)" (onderstreping toegevoegd).
>
> Een voorbeeld van een expliciete wettelijke grondslag die de verdere verwerking toestaat is artikel 5.1.1, vierde lid, Wmo. Deze bepaling staat de verdere verwerking toe van persoonsgegevens die het college heeft verkregen ten behoeve van de uitvoering van de taken die bij of krachtens de Jeugdwet, de Participatiewet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening aan het college zijn opgedragen en die relevant zijn voor de uitvoering van – kort gezegd – de Wmo–taken van het college. Deze verdere verwerking is

[7] Zie artikel 5.3.3, derde lid, Wmo.
[8] Meer specifiek: 'een Unierechtelijke bepaling of een lidstaatrechtelijke bepaling die in een democratische samenleving een noodzakelijke en evenredige maatregel vormt ter waarborging van de in artikel 23, lid 1, bedoelde doelstellingen', zie artikel 6, vierde lid, AVG.

slechts toegestaan indien de betrokkene tevens toestemming verleent voor de verdere verwerking. Deze toestemming kan worden gezien als een doorbreking van de geheimhoudingsplicht die op grond van de Jeugdwet (artikel 7.3.11 Jeugdwet) en de Participatiewet (artikel 65 Participatiewet) op de persoonsgegevens rust.

Zie ook *Kamerstukken II* 2013-2014, 33 841, nr. 3, p. 31:

"Het is essentieel dat de hulpvraag, voor zover dat aan de orde is, integraal en domeinoverstijgend wordt bekeken, dat wil zeggen in samenhang met vragen en problemen van de cliënt op andere beleidsdomeinen. Doet de cliënt mogelijk ook al een beroep op jeugdzorg voor zijn kinderen of zijn er wellicht ook schulden of andere problemen, dan dient dit te worden betrokken in de boordeling van de problematiek en het bepalen van de ondersteuningsbehoefte. Uiteraard zijn er ook hulpvragen die de gemeente adequaat kan beoordelen op basis van een eenvoudig onderzoek. Voor een goede beoordeling van de persoonlijke situatie moet de gemeente ten tijde van het onderzoek – dus in vervolg op de aanmelding – kunnen beschikken over de noodzakelijke persoonsgegevens. Dit zijn, gegeven de wettelijke opdracht om tot een zo integraal mogelijke benadering te komen, in voorkomende gevallen ook gegevens van zorgverzekeraars, zorgaanbieders, jeugdhulp, onderwijs en werk en inkomen. Het is van belang dat de betrokkene tijdens het onderzoek op de hoogte wordt gesteld van de verwerking en verstrekking van deze gegevens en dat de gemeente daarvoor aan de cliënt toestemming vraagt." (onderstreping toegevoegd)

2.12 Domeinoverstijgend gebruik van persoonsgegevens is een vorm van verdere verwerking. Het domeinoverstijgende gebruik van persoonsgegevens *zonder specifieke wettelijke grondslag* in de Wmo is dus in beginsel uitgesloten.

"Perceeloverstijgende" gegevensverwerking

2.13 Naar aanleiding van de bespreking van de conceptversie van dit rapport is door het ZIN de vraag gesteld of *perceeloverstijgende* gegevensverwerking door het college binnen de Wmo is toegestaan. Wij begrijpen perceeloverstijgende gegevensverwerking als het verwerken van persoonsgegevens in het kader van verschillende hulpvragen (bijvoorbeeld 'huishoudelijke hulp' en 'woningaanpassingen') binnen de Wmo. Hoewel een en ander afhankelijk is van de omstandigheden van het geval, geldt daarbij in algemene zin het volgende. Als iemand zich wendt tot een gemeente voor maatschappelijke ondersteuning met een hulpvraag die niet is toegespitst op een specifiek domein, kan het van belang zijn dat de gemeente op grond van artikel 2.3.2 Wmo een integraal onderzoek verricht waarbij de gemeente in samenspraak met betrokkene beziet welke maatregelen en voorzieningen passend zijn. In die zin kan het dus noodzakelijk zijn dat het college op grond van artikel 5.1.1, eerste lid, Wmo jo. 2.3.2 Wmo 'perceeloverstijgend' persoonsgegevens verwerkt om zo tot een goed arrangement van ondersteuning te komen.

Kamerstukken II 2013-2014, 33 841, nr. 3, p. 31:

"De insteek voor het onderzoek is een mogelijk beperkte zelfredzaamheid of participatie of een behoefte aan beschermd wonen of opvang. Het bezien van de mogelijkheden om tot een goed arrangement van ondersteuning te komen, vraagt een bredere blik. Het is van belang dat de gemeente in samenspraak met betrokkene of diens vertegenwoordigers beziet welke maatregelen en voorzieningen passend zijn als bijdrage om hem in staat te stellen tot zelfredzaamheid en participatie. Op basis hiervan kan de gemeente een oordeel vormen en, ingeval van een aanvraag, besluiten over te verlenen ondersteuning." (onderstreping toegevoegd)

Zie ook *Kamerstukken II* 2013-2014, 33 841, nr. 3, p. 65:

> "Er is in dit geval sprake van een dringende maatschappelijke behoefte (integrale benadering van de hulpvraag van betrokkenen) met ondersteuningsvragen op meerdere domeinen. Het (gezondheids)belang van de burger is gediend bij het breed kunnen bezien van zijn problematiek, zodat een adequaat ondersteuningsarrangement kan worden geboden." (onderstreping toegevoegd)

2.14 Als iemand zich echter tot de gemeente wendt voor maatschappelijke ondersteuning met een specifieke aanvraag voor een maatwerkvoorziening (zoals huishoudelijke hulp), ligt het niet voor de hand dat het college persoonsgegevens verwerkt die zij in het kader van een ander perceel (bijvoorbeeld individuele begeleiding) relevant acht. Bij de **Casus Keukentafelgesprek** gaan wij nader in op deze casuïstiek (zie onderdeel 5).

Bijzondere persoonsgegevens (artikel 9 AVG)

2.15 Binnen de Wmo worden bijzondere persoonsgegevens, waaronder gezondheidsgegevens, verwerkt. Voor bijzondere persoonsgegevens geldt dat de verwerkingsverantwoordelijke zich moet kunnen beroepen op een doorbrekingsgrond.[9] De algemene doorbrekingsgronden staan beschreven in artikel 9 AVG en de artikelen 22 tot en met 33 van de Uitvoeringswet AVG ('UAVG'). De wetgever heeft in de Wmo expliciete wettelijke grondslagen opgenomen op grond waarvan specifieke partijen bijzondere persoonsgegevens mogen verwerken. Deze wettelijke grondslagen vormen een uitzondering op het verbod op de verwerking van bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in artikel 9, eerste lid, aanhef en onder g, AVG. Uit deze bepaling volgt dat de verwerking van bijzondere persoonsgegevens plaats mag vinden voor zover bij Unierecht of lidstatelijk recht is geregeld dat de verwerking noodzakelijk is om redenen van zwaarwegend algemeen belang, waarbij de evenredigheid van het nagestreefde doel wordt gewaarborgd, de wezenlijke inhoud van het recht op bescherming van persoonsgegevens wordt geëerbiedigd en passende en specifieke maatregelen worden getroffen ter bescherming van de grondrechten en de fundamentele belangen van de betrokkene.

Strafrechtelijke persoonsgegevens (artikel 10 AVG)

2.16 Op grond van artikel 10 AVG is het voor de nationale wetgever mogelijk om een rechtsgrond te creëren voor het verwerken van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen (strafrechtelijke persoonsgegevens). De wetgever heeft in de Wmo enkele rechtsgronden opgenomen op grond waarvan de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens is toegestaan. Zie bijvoorbeeld artikel 5.1.5, eerste lid, Wmo dat bepaalt dat toezichthoudende ambtenaren strafrechtelijke persoonsgegevens mogen verwerken voor zover die noodzakelijk zijn voor een goede uitoefening van het toezicht of het nemen van maatregelen ter handhaving van wettelijke voorschriften.

Beperking of concretisering van de rechten van de betrokkene (artikel 23 AVG)

2.17 Artikel 23 AVG biedt de nationale wetgever de mogelijkheid om de reikwijdte van de verplichtingen en rechten als beschreven in de artikelen 12 tot en met 22 AVG (de informatieplicht en de rechten van de betrokkene), 34 AVG (meldplicht datalekken betrokkene) en artikel 5 AVG (de beginselen van gegevensverwerking) te beperken in de nationale wetgeving, op voorwaarde dat die beperking de wezenlijke inhoud van de grondrechten en fundamentele vrijheden onverlet laat en in een democratische samenleving een noodzakelijke en evenredige maatregel is ter waarborging van één van de artikel 23, eerste lid, AVG genoemde doeleinden.

---

[9] Zie artikel 9, eerste en tweede lid, AVG.

2.18 De wetgever heeft met de Wmo bijzondere bepalingen geïntroduceerd die het informeren van de betrokkene nader regelen.[10] Ook bevat de Wmo specifiekere inzage- en verwijderingsrechten en bewaarplichten. Zie voor het inzagerecht artikel 5.3.2 Wmo, het verwijderingsrecht artikel 5.3.5 Wmo en de bewaarplicht artikel 5.3.4 Wmo. In de in randnummer 2.2 beschreven bestuursrechtspraak worden deze bepalingen gekwalificeerd als lex specialis van de algemene rechten van de AVG.

3 (Uitdrukkelijke) toestemming onder de Wmo

3.1 Het ZIN constateert dat in de praktijk vaak juridische onzekerheid bestaat over de wettelijke grondslag (uitdrukkelijke) toestemming (artikel 6, eerste lid, aanhef en onder a, AVG jo. artikel 9, tweede lid, aanhef en onder a, AVG). In dit hoofdstuk komen de volgende vragen aan bod:

- In hoeverre mag het college op grond van (uitdrukkelijke) toestemming van de cliënt aan de aanbieder (bijzondere) persoonsgegevens verstrekken? (zie 3.4 tot en met 3.13)
- Als er geen specifieke toestemming is, mag het college deze informatie dan op andere gronden delen met de aanbieder? (zie randnrs. 3.14 tot en met 3.15)
- Als een cliënt zich meldt bij de aanbieder (en dus niet via het college de Wmo-hulpverlening aanvraagt), en deze een hele uitvraag doet, mag de aanbieder deze informatie dan delen met het college? Moet dit met specifieke toestemming van de cliënt of mag dit ook zonder? (zie randnrs. 3.16 tot en met 3.183.18).

3.2 Wij komen tot de volgende bevindingen.

Opmerking vooraf: verschillende soorten toestemming

3.3 Wij stellen voorop dat binnen het wettelijk stelsel van de Wmo verschillende vormen van toestemming bestaan. Het is van belang om steeds zorgvuldig te bezien welke vorm van toestemming aan de orde is. De volgende vormen van toestemming kunnen binnen het wettelijk stelsel van de Wmo worden onderscheiden:

Toestemming voor het doorbreken van de geheimhoudingsplicht

De Wmo kent, als gezegd, een strikte geheimhoudingsplicht. Inlichtingen over de cliënt, dan wel inzage in of afschriften van bescheiden over de cliënt, mogen slechts verstrekt worden als dit in overeenstemming is met de geheimhoudingsplicht van artikel 5.3.3 Wmo. Uitgangspunt is dat aan anderen dan de betrokkene alleen inzage in of afschriften van bescheiden mogen worden verstrekt als de betrokkene daarvoor toestemming heeft gegeven. Onder 'anderen dan de betrokkene' vallen *niet* degenen van wie beroepshalve de medewerking vereist is bij de uitvoering van de wettelijke taken van het college of een aanbieder (artikel 5.3.3, derde lid, Wmo). Het derde lid van artikel 5.3.3 Wmo beoogt te voorkomen dat de bescherming van de bescheiden van de betrokkene de uitvoering van de taken van (onder meer) het college frustreert.[11] Voor zover de aanbieder mede kwalificeert als 'hulpverlener' zouden ook de geheimhoudingsplichten van artikel 88 van de Wet Big en artikel 7:457 BW van toepassing kunnen zijn. Deze geheimhoudingsplichten kunnen eveneens doorbroken worden met toestemming. Alle geheimhoudingsplichten hebben met elkaar gemeen dat

[10] Zie bijvoorbeeld artikel 5.3.1. Wmo dat Veilig Thuis verplicht om de betrokkene binnen vier weken te informeren dat persoonsgegevens door Veilig Thuis aan een ander dan betrokkene zijn verstrekt.
[11] Zie Tekst & Commentaar Gezondheidsrecht, commentaar op art. 5.3.3 Wmo 2015, aantekening 3 (geraadpleegd op 28 december 2020). Zie tevens *Kamerstukken II* 2013/14, 33 841, nr. 3, p. 186.

voor zover een wettelijke plicht tot gegevensverstrekking bestaat, de geheimhoudingsplicht dient te worden doorbroken op basis van toestemming.

Toestemming voor de verwerking van persoonsgegevens

Los van de geheimhoudingsplicht, dient er ook altijd een wettelijke grondslag te bestaan voor het verwerken van persoonsgegevens. Toestemming kan een grondslag vormen voor de verwerking van persoonsgegevens (artikel 6 lid 1 sub a AVG). Uitdrukkelijke toestemming kan een grondslag vormen voor de verstrekking van bijzondere en/of strafrechtelijke persoonsgegevens (artikel 9 lid 1 sub a AVG resp. artikel 10 AVG jo. artikel 32, aanhef en onder a, UAVG). Zoals wij hierna evenwel zullen toelichten, kan toestemming binnen de Wmo in veel gevallen niet als wettelijke grondslag dienen, omdat deze niet vrijelijk (geacht) kan worden (te zijn) gegeven door de cliënt.

Toestemming in de zin van instemming met de hulpverlening of ondersteuning

Binnen de Wmo kan ook sprake zijn van toestemming in de zin van instemming met de ondersteuning. "Bij de uitvoering van taken in het sociaal domein wordt veel gewerkt met toestemming teneinde de cliënt zoveel mogelijk bij de hulpverlening te betrekken. De wetgeving in het sociaal domein gaat immers zo veel mogelijk uit van de eigen verantwoordelijkheid en regie van betrokkene. Toestemming voor hulpverlening hoeft doorgaans aan minder strenge eisen te voldoen dan de toestemming (als grondslag) voor de gegevensverwerking. Het feit dat betrokkene instemt met bijvoorbeeld een plan van aanpak voor de hulpverlening of zijn handtekening zet onder een aanvraagformulier zegt dus niet dat dat ook de grondslag is voor de bijbehorende verwerking van persoonsgegevens. Daarvoor moet er immers sprake zijn van vrije, specifieke en op informatie berustende toestemming"[12], aldus de AP.

In hoeverre mag het college persoonsgegevens delen met de aanbieder als daarvoor specifieke toestemming door de cliënt wordt gegeven?

3.4 Wij spitsen deze vraag toe op gegevensuitwisselingen tussen het college en de aanbieder in het kader van een *maatwerkvoorziening* en laten gegevensuitwisseling in het kader van een *algemene voorziening* buiten beschouwing.[13] Wij stellen voorop dat regels van hoofdstuk 5 Wmo (meer concreet paragraaf 5.2 Wmo), enkele uitzonderingen daargelaten[14], de gegevensuitwisseling tussen het college en de aanbieder niet afhankelijk heeft gemaakt van de (uitdrukkelijke) toestemming van de cliënt. Het college is bevoegd om aan de aanbieder die zich jegens het college heeft verbonden tot het leveren van de maatwerkvoorziening, persoonsgegevens, waaronder gezondheidsgegevens te verstrekken over de cliënt voor zover deze noodzakelijk zijn voor het aan de cliënt leveren van de diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen waartoe hij zich jegens het college dan wel de cliënt heeft verbonden (zie artikel 5.2.1, eerste jo. tweede lid, aanhef en onder a, Wmo).

---

[12] Zie AP, Rapport 'Verwerking van persoonsgegevens in het sociaal domein: De rol van toestemming (onderzoeksrapport op basis van inlichtingen van 41 gemeenten', april 2016, p. 11.

[13] Reden hiervoor is dat een algemene voorziening voor iedere inwoner van een gemeente beschikbaar is en geen beschikking vereist van het college. Bij een algemene voorziening wordt geen onderzoek in de zin van artikel 2.3.2 Wmo verricht door het college. Het college zal daarom geen, of zeer beperkt, persoonsgegevens verwerken van de cliënt aan wie een algemene voorziening wordt verstrekt. De aanbieder van een algemene voorziening zal ook geen gegevens hoeven te verwerken, dan wel kunnen volstaan met enkel basale gegevens die noodzakelijk zijn als de cliënt meerdere malen van de voorziening gebruik maakt of wanneer een bijdrage verschuldigd is (op grond van artikel 5.1.2, tweede lid, Wmo) (zie *Kamerstukken II* 2013-2014, 33 841, nr. 3, p. 68).

[14] Zie hierna, randnr. 3.6 van dit rapport.

3.5 Het betreft hier de persoonsgegevens, waaronder de gezondheidsgegevens van cliënt, die het college verwerkt, omdat:

- hij deze heeft verkregen in het kader van het onderzoek naar de behoefte van de cliënt aan maatschappelijke ondersteuning (artikel 2.3.2 Wmo);
- de cliënt de gegevens op verzoek van het college of onverwijld uit eigen mededeling met het college heeft gedeeld, omdat deze relevant zijn voor de heroverweging van een beslissing tot het verlenen van een Wmo-voorziening (artikel 2.3.8, eerste lid, Wmo);
- hij deze heeft verkregen bij de periodieke heroverweging van de Wmo-voorziening (artikel 2.3.9, eerste lid, Wmo);
- hij deze heeft verkregen in het kader van de verantwoording van de kosten van de Wmo-voorziening (artikel 5.2.2 Wmo);
- hij deze van de rijksbelastingdienst heeft verkregen (art. 5.2.3 Wmo), of;
- hij deze van een zorgverzekeraar of een zorgaanbieder als bedoeld in de Zorgverzekeringswet heeft verkregen ten behoeve van het beoordelen van de noodzaak om in aanvulling of in aansluiting op die zorg een maatwerkvoorziening te leveren (art. 5.2.5 Wmo).

3.6 Uitdrukkelijke toestemming voor de verstrekking van de persoonsgegevens door het college aan de aanbieder is vereist waar het gaat om persoonsgegevens die het college heeft verkregen:

- ten behoeve van de taken die bij of krachtens de Jeugdwet, de Participatiewet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening aan het college zijn opgedragen[15];
- van een zorgverzekeraar of een zorgaanbieder als bedoeld in de Zorgverzekeringswet of van het CIZ.[16]

In deze gevallen geldt toestemming als *doorbrekingsgrond van de geheimhoudingsplicht* (en niet als verwerkingsgrondslag in de zin van artikel 6, eerste lid, sub a, AVG). De verwerkingsgrond vormt in voornoemde gevallen telkens de bijbehorende wettelijke bepaling in de Wmo.

3.7 Wij benadrukken dat voor zover artikel 5.2.1, eerste jo. tweede lid, aanhef en onder a, Wmo géén expliciete grondslag bevat voor de verstrekking van persoonsgegevens door het college aan de aanbieder, als hoofdregel geldt dat het college niet kan terugvallen op (uitdrukkelijke) toestemming als grondslag voor de verstrekking. De achtergrond daarvan is als volgt.

3.8 Van rechtsgeldige, uitdrukkelijke toestemming in de zin van artikel 9, tweede lid, aanhef en onder a, AVG is sprake indien de toestemming van de bezoeker (a) vrijelijk, (b) specifiek, (c) geïnformeerd en (d) op een ondubbelzinnige wijze is verkregen.[17]

3.9 De eerste voorwaarde, (i) vrijelijke toestemming, houdt in dat de cliënt daadwerkelijk een vrije keuze moet hebben of hij toestemming geeft voor de verwerking van zijn persoonsgegevens. Een belangrijke eis daarbij is dat de cliënt geen nadelige gevolgen ondervindt indien hij zijn toestemming weigert of intrekt.[18] De AVG gaat slechts beperkt in op de vraag wat moet worden verstaan onder 'nadelige gevolgen'. Volgens de EDPB kan er worden gesproken van 'nadeel' voor zover het niet verlenen van toestemming leidt tot hoge kosten of het (ten nadele van de betrokkene) bijstellen van de overeenkomst. Andere voorbeelden van 'nadeel' zijn bedrog, intimidatie, dwang of

---

[15] Zie artikel 5.2.1, eerste lid, aanhef en onder b, Wmo.
[16] Zie artikel 5.2.1, eerste lid, aanhef en onder c, Wmo.
[17] Zie artikel 4, aanhef en onder 11, AVG: "toestemming van de betrokkene: elke vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee de betrokkene door middel van een verklaring of een ondubbelzinnige actieve handeling hem betreffende verwerking van persoonsgegevens aanvaardt".
[18] Vgl. Overwegingen 42 AVG: "Toestemming mag niet worden geacht vrijelijk te zijn verleend indien de betrokkene geen echte of vrije keuze heeft of zijn toestemming niet kan weigeren of intrekken zonder nadelige gevolgen." Zie tevens: Artikel-29 Werkgroep, 'Guidelines on consent under Regulation 2016/679' van 10 april 2018, WP259 rev. 01, p. 5-6.

aanzienlijke negatieve gevolgen voor de betrokkene. Indien de betrokkene bij het intrekken van zijn toestemming slechts een mogelijk extra voordeel verliest, is geen sprake van een nadeel.[19] Voorts is van belang dat de toestemming *apart* moet worden gevraagd. Het verzoek om toestemming mag niet zijn verstopt in bijvoorbeeld de algemene voorwaarden of een contract. Het verzoek om toestemming voor de verwerking van persoonsgegevens moet duidelijk te onderscheiden zijn.[20]

3.10 Voor zover een cliënt zijn toestemming zou willen geven tegenover de overheid, geldt dat de Europese privacy toezichthouders[21], waaronder de AP, kritisch zijn over het vragen van toestemming door overheidsorganen.[22] Zij zijn van oordeel dat overheidsorganen in beginsel geen beroep kunnen doen op de wettelijke grondslag 'toestemming'.[23] Doordat de burger in veel gevallen in een afhankelijkheidsrelatie jegens de overheid verkeert, zal de burger zich niet vrij voelen om zijn toestemming te weigeren, zo is de gedachte. Hierdoor is van vrije toestemming geen sprake. Hiermee is niet gezegd dat een overheidsorgaan onder geen beding de toestemmingsgrondslag persoonsgegevens zal kunnen verwerken, maar terughoudendheid en een kritische blik of inderdaad sprake kan zijn van 'vrije' toestemming is wel op zijn plaats.[24] Het voorgaande is met name relevant in het sociaal domein, waar het college betrokken is bij de toeleiding naar voorzieningen (bijvoorbeeld in het kader van de Wmo en de Jeugdwet). De AP heeft geoordeeld dat de toestemming van de betrokkene géén grondslag kan vormen voor de verwerking van persoonsgegevens door het college ten behoeve van de intake in het sociaal domein, waaronder de toeleiding naar voorzieningen uit de Wmo en de Jeugdwet.[25] De AP stelt vast dat de burger namelijk in een afhankelijkheidsrelatie tot het college staat. Het weigeren van toestemming voor de gegevensverwerking zal volgens de AP veelal gevolgen hebben voor het verkrijgen van de door de betrokkene gewenste voorziening, althans dat idee zou de burger kunnen hebben. Als uitgangspunt geldt dan ook dat toestemming bij de overheid in veruit de meeste gevallen geen passende verwerkingsgrondslag vormt.

3.11 Opmerking verdient het volgende. Er is een voorzichtige kentering zichtbaar in het standpunt van de AP dat toestemming in geen enkel geval grondslag kan vormen bij de overheid. Recentelijk heeft de AP op haar website een toelichting gepubliceerd wanneer – bij wijze van uitzondering – toch vrije toestemming door een bestuursorgaan kan worden verkregen. De AP noemt de volgende (cumulatieve) voorwaarden[26]:

- De verwerking waarvoor u toestemming vraagt, is in het belang van de betrokkene. De verwerking is niet (ook) in uw belang.
- De behartiging van dat belang is niet aan u opgedragen.
- U vraagt om toestemming als reactie op een concreet gebleken hulpvraag in een individueel geval. Of op een hulpvraag waarvan uit de praktijk bekend is dat die vaak voorkomt bij deze categorie betrokkenen. U doet hierbij niet actief onderzoek naar het bestaan van mogelijke hulpvragen.
- U voert geen beleid gericht op het zoveel mogelijk verkrijgen van toestemming in bepaalde situaties. Of op het halen van bepaalde aantallen toestemmingen per tijdvak.

---

[19] Artikel-29 Werkgroep, 'Guidelines on consent under Regulation 2016/679' van 10 april 2018, WP259 rev. 01, p. 14.
[20] Vgl. Artikel 7, vierde lid, AVG jo. overweging 43 AVG.
[21] De Europese privacy toezichthouders zijn verenigd in de European Data Protection Board. Voordat de AVG van toepassing was, was dit nog de Artikel-29 Werkgroep.
[22] Artikel-29 Werkgroep, Richtsnoeren inzake toestemming overeenkomstig Verordening 2016/679, WP259, p. 6 e.v.
[23] Dit volgt ook rechtstreeks uit de AVG. Zie overweging 43 van de AVG: "In een specifiek geval wanneer er sprake is van een duidelijke wanverhouding tussen de betrokkene en de verwerkingsverantwoordelijke, met name wanneer de verwerkingsverantwoordelijke een overheidsinstantie is, en dit het onwaarschijnlijk maakt dat de toestemming in alle omstandigheden van die specifieke situatie vrijelijk is verleend.".
[24] Zie overweging 43 van de AVG.
[25] Zie AP, Onderzoeksrapport 'Gegevensverwerking gemeente Nijmegen bij toeleiding naar hulp' van 15 februari 2018, p. 11.
[26] De AP spreekt van 'indicaties'. Zie https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/themas/basis-avg/avg-algemeen/grondslag-toestemming (geraadpleegd op 2 mei, om 10.13 uur).

- Aannemelijk is dat de betrokkene, of de categorie betrokkenen, doorgaans niet goed zelf contact zal (kunnen) leggen met de juiste hulpverlenende organisatie.
- U vraagt toestemming aan de betrokkene tijdens persoonlijk (mondeling of schriftelijk) contact.
- U dringt niet aan op het geven van toestemming.
- U biedt de betrokkene een passende bedenktijd voor het geven van toestemming.
- De toestemming wordt niet gevraagd in een grootschalig of volledig geautomatiseerd proces. Want grootschaligheid en snelheid kunnen in de praktijk ten koste gaan van vrijelijk gegeven toestemming
- Bij het vragen om toestemming informeert u de betrokkene op passende wijze. En legt daarbij goed uit hoe u gegevens deelt met een andere organisatie, voor welk doel dit gebeurt en om welke gegevens het gaat. Hoewel dit eigenlijk ziet op de voorwaarde dat de betrokkene geïnformeerd moet zijn over de gegevensverwerking waarvoor diegene toestemming geeft (artikel 4, onder 11, van de AVG), geldt ook dat de betrokkene niet vrijelijk toestemming kan geven als diegene niet goed is geïnformeerd.

3.12 Hoewel de AP bovengenoemde normuitleg pas net heeft gepubliceerd, en het aldus nog niet duidelijk is hoe soepel zij om zal gaan met bovengenoemde indicaties, is onze inschatting dat zij niet snel zullen maken dat (uitdrukkelijke) toestemming *binnen* het Wmo-domein inmiddels wél een toereikende wettelijke grondslag vormt. Achtergrond daarvan is dat de AP als randvoorwaarde stelt dat 'de behartiging van de belangen' waarvoor vrijelijke toestemming wordt verkregen niet aan het bestuursorgaan mag zijn opgedragen. Bovendien moet het gaan om een 'concreet gebleken hulpvraag in een individueel geval' waarnaar 'niet actief onderzoek' is gedaan. Hieruit lijkt te volgen dat voor zover het college bij haar onderzoek naar de behoefte van de cliënt stuit op een zorgvraag die niet binnen de Wmo ligt, maar op een ander terrein waarop het zelf geen taak heeft, het college onder de door de AP gestelde randvoorwaarden toestemming kan vragen voor het verstrekken van persoonsgegevens aan de partij die die taak wél heeft. De door de AP beoogde versoepeling van toestemming, lijkt zich niet te richten op het vragen van toestemming voor de Wmo-taken van het college of het delen van de persoonsgegevens met Wmo-aanbieders. Daarvoor blijven de specifieke wettelijke bepalingen van de Wmo leidend. Vooralsnog verdient het aanbeveling om tot uitgangspunt te nemen dat de verwerkingsgrond toestemming niet kan worden ingeroepen.

NB. Enigszins onduidelijk is of de AP met haar nieuwe normuitleg het thans mogelijk acht dat het college (vrijelijke) toestemming vraagt aan de cliënt om persoonsgegevens te verstrekken aan een Wmo-aanbieder die het college tijdens het keukentafelgesprek verneemt en die relevant zijn voor de feitelijke uitvoering van de voorziening (dus voor de vervulling van de taak van de aanbieder), maar niet voor het vaststellen van de hulpvraag en de beschikking en dus niet direct voor de taak van het college (bijvoorbeeld dat de betrokkene een hond heeft waarvoor een aangewezen hulpverlener allergisch zou kunnen zijn). Voor zover de huidige randvoorwaarden van de AP tot uitgangspunt worden genomen, achten wij een dergelijke interpretatie echter risicovol. Het college is er immers ook in algemene zin verantwoordelijke voor dat deugdelijke ondersteuning wordt geleverd. Daarmee lijkt niet voldaan te zijn aan de randvoorwaarde van de AP dat de behartiging van de belangen waarvoor vrijelijke toestemming wordt verkregen niet aan het bestuursorgaan mag zijn opgedragen.

Aangezien de casussen in dit rapport zien op gegevensverstrekkingen *binnen* het Wmo-domein (**casus keukentafelgesprek**, **casus uitvoeringsplan aanbieder**), danwel op de situatie waarbij de cliënt fysiek of mentaal geen toestemming meer *kan* geven (**casus signaleren zorgwekkende situatie**), leidt de recente normuitleg van de AP in de betreffende casussen naar ons oordeel niet tot meer juridische mogelijkheden tot gegevensuitwisseling.

Vrijelijke toestemming biedt, ook onder de recente normuitleg van de AP, aldus geen wettelijke grondslag voor gegevensuitwisseling in de hierna te bespreken casussen.

Als er geen specifieke toestemming is, mag het college deze informatie dan delen met de aanbieder?

3.13 De wetgever heeft met de Wmo een strikte doelbinding en geheimhouding voor ogen gehad. Hieruit volgt dat het college in beginsel niet kan afwijken van de expliciete verstrekkingsmogelijkheden die de wetgever in relatie tot de aanbieder heeft gecreëerd. In uitzonderingsgevallen zien wij wel enige juridische ruimte om terug te vallen op de volgende wettelijk grondslag binnen het primaire proces.[27]

Vitaal belang

3.14 De verstrekking van persoonsgegevens, waaronder gezondheidsgegevens, is toegestaan als de verwerking noodzakelijk is voor de bescherming van een vitaal belang, oftewel een belang dat voor het leven van de cliënt of dat van een ander natuurlijk persoon van essentieel belang is. Deze grond moet beperkt worden geïnterpreteerd: er moet een dringende medische noodzaak zijn om de persoonsgegevens van de betrokkene te verwerken. Bij vitale belangen kan gedacht worden aan het verwerken van persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor humanitaire doelen, waaronder het monitoren van epidemieën en de verspreiding daarvan of verwerking van persoonsgegevens in humanitaire noodsituaties, zoals natuurrampen of door de mens veroorzaakte rampen.[28] Als voorwaarde voor deze doorbrekingsgrond geldt dat de betrokkene fysiek (bijv. bewusteloos) of juridisch (bijv. handelingsonbekwaam) niet in staat is zijn toestemming te geven.

Een voorbeeld van een situatie waarin een vitaal belang van de betrokkene zou kunnen rechtvaardigen dat persoonsgegevens worden verstrekt aan de aanbieder, is de situatie dat een betrokkene een ongeluk krijgt, daardoor in een bewusteloze toestand komt te verkeren en de aanbieder met spoed gezondheidsgegevens dient te ontvangen.

3.15 Deze uitzondering betreft in onze optiek een (zeer) theoretische situatie.

Als een cliënt zich meldt bij de aanbieder (en dus niet via de gemeente de Wmo-hulpverlening aanvraagt), en deze een hele uitvraag doet, mag de aanbieder de informatie delen met het college? Moet dit met specifieke toestemming van de cliënt of mag dit ook zonder?

3.16 Bij de beantwoording van deze vraag gaan wij uit van een aanvraag van een maatwerkvoorziening.[29]

3.17 Voor zover de aanbieder is gemandateerd om onderzoek te doen naar de behoefte van de cliënt (artikel 2.6.3 Wmo), kunnen de gegevens op grond van artikel 5.1.1, eerste lid, Wmo worden verwerkt door de aanbieder. Daaronder valt mede het verstrekken van die gegevens aan anderen werkzaam voor het college die betrokken zijn bij het onderzoek naar de behoefte van de cliënt. Hiervoor is slechts (aanvullende) toestemming van de cliënt vereist indien artikel 5.1.1 Wmo dit als voorwaarde stelt (bijvoorbeeld in het geval van het verwerken van gegevens op grond van artikel 5.1.1, vierde lid, Wmo).

---

[27] Om die reden hebben wij bijvoorbeeld niet beoordeeld of een beroep zou kunnen worden gedaan op de grond dat de verwerking noodzakelijk is voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering van bijv. de aanbieder jegens de burger of vice versa (art. 2 lid 2 aanhef en onder e UAVG).

[28] Overweging 46 van de AVG.

[29] De aanbieder verwerkt in het geval van een algemene voorziening slechts zeer beperkt persoonsgegevens en zal dus niet een 'uitvraag' doen bij cliënt (zie voetnoot 13).

Verder merken wij dat een aanbieder die vaststelt dat de bestaande voorziening niet langer toereikend is, dat signaal mag verstrekken aan het college. Ook als de aanbieder signaleert dat er een aanvullende of nieuwe voorziening getroffen moet worden, bestaat er een grondslag voor de terugkoppeling daarvan aan het college. Voor een uitgebreide toelichting verwijzen wij naar de **casus 'signaleren zorgwekkende situatie'**. Het doorgeven van een dergelijk signaal aan het college verschilt uiteraard van het volledig uitvragen van de hulpbehoefte van de cliënt. Als gezegd, dient dat onderzoek te worden gedaan door het college of een daartoe gemandateerde aanbieder.

3.18 Indien de betreffende aanbieder niet is gemandateerd om onderzoek te doen naar de behoefte aan maatschappelijke ondersteuning, heeft de aanbieder geen grondslag om de persoonsgegevens van de cliënt te verwerken.[30] Aan de verstrekking van deze persoonsgegevens aan het college wordt dan niet toegekomen. De aanbieder moet de cliënt dan direct doorverwijzen naar de daartoe aanwezen Wmo-consulent.

4 Informatieplichten

4.1 Het ZIN heeft behoefte aan een juridisch kader met betrekking tot de informatieplichten van het college en/of de aanbieder ten opzichte van de cliënt. In welke gevallen moet de cliënt op de hoogte worden gesteld van het verwerken van zijn persoonsgegevens, het delen daarvan en de beveiliging daarvan?

4.2 Het college resp. de aanbieder is op grond van de artikelen 13 en 14 AVG verplicht om de betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verwerkt, over de gegevensverwerking, inclusief de rechten van betrokkenen te informeren. Dat moet in een beknopte, transparante, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke vorm en in duidelijke en in eenvoudige taal (artikel 12 AVG). In het geval van een maatwerkvoorziening neemt de wetgever tot uitgangspunt dat het college de betrokkene al bij de melding van de hulpvraag (online, aan de balie of anderszins) op de hoogte stelt van het gegeven dat het college en andere bij de verstrekking van de maatwerkvoorziening betrokken actoren de door de cliënt verstrekte persoonsgegevens zullen verwerken.[31] In de praktijk wordt de informatie vaak gegeven door middel van een schriftelijke privacyverklaring die fysiek of elektronisch aan de betrokkene wordt verstrekt.

4.3 Meer concreet dient het college resp. de aanbieder op grond van artikel 13 AVG de betrokkene te informeren over:

- diens identiteit en contactgegevens en, indien aan de orde, die van zijn vertegenwoordiger;
- in voorkomend geval, de contactgegevens van de functionaris gegevensbescherming;
- de doelen waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt en de rechtsgrond van de verwerking;
- (indien aan de orde) het gerechtvaardigd belang waarop de verwerking is gebaseerd;
- de (categorieën van) ontvangers;
- eventuele doorgiften van persoonsgegevens aan een derde land of een internationale organisatie[32];
- de bewaartermijn van de persoonsgegevens of, als dat niet mogelijk is, de criteria ter bepaling van die termijn;
- de rechten van de betrokkene;
- als de verwerking op toestemming is gebaseerd: dat de betrokkene het recht heeft de verleende toestemming te allen tijde in te trekken, zonder dat dit

[30] Bedoeld onderzoek dient uitgevoerd te worden door het college (artikel 2.3.2 Wmo).
[31] *Kamerstukken II* 2013-2014, 33 841, nr. 3, p. 69.
[32] En ook aanvullende informatie hierover, zie de artikelen 13 lid 1 aanhef en onder d AVG.

afbreuk doet aan de rechtmatigheid van de verwerking op basis van de toestemming vóór de intrekking daarvan;
- het recht van de betrokkene om een klacht in te dienen bij de toezichthouder;
- of de verstrekking van persoonsgegevens een wettelijke of contractuele verplichting is, dan wel een noodzakelijke voorwaarde is om een overeenkomst te sluiten, en of de betrokkene verplicht is de persoonsgegevens te verstrekken en wat de mogelijke gevolgen zijn wanneer deze gegevens niet worden verstrekt;
- het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming, als bedoeld in artikel 22 AVG, en, ten minste in die gevallen, nuttige informatie over de onderliggende logica, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor de betrokkene.

4.4 Als de persoonsgegevens niet van de betrokkene zelf zijn verkregen, moet de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene ook informeren over (zie artikel 14 AVG):

- de betrokken categorieën van persoonsgegevens; en
- de bron waar de persoonsgegevens vandaan komen, en in voorkomend geval, of zij afkomstig zijn van openbare bronnen.

4.5 De AVG noemt verschillende situaties waarin de betrokkene niet hoeft te worden geïnformeerd, namelijk als:

- de betrokkene al op de hoogte is van de informatie die anders verstrekt zou worden[33];
- het verstrekken van de informatie onmogelijk blijkt[34] of onevenredig veel inspanning[35] zou vergen, in het bijzonder bij verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden (deze uitzondering geldt alleen als de gegevens *niet* bij de betrokkene zijn verkregen)[36];
- het voldoen aan de informatieverplichting de doelen van de verwerking onmogelijk dreigt te maken of ernstig in het gedrang dreigt te brengen (deze uitzondering geldt alleen als de gegevens *niet* bij de betrokkene zijn verkregen)[37];
- de vastlegging/verkrijging/verstrekking van de persoonsgegevens in nationaal of Europees recht is voorgeschreven en dat recht voorziet in passende maatregelen om de gerechtvaardigde belangen van de betrokkene te beschermen (deze uitzondering geldt alleen als de gegevens *niet* bij de betrokkene zijn verkregen);
- de persoonsgegevens vertrouwelijk moeten blijven uit hoofde van een beroepsgeheim (deze uitzondering geldt alleen als de gegevens *niet* bij de betrokkene zijn verkregen);
- zich een situatie voordoet als bedoeld in artikel 23 AVG jo. artikel 41 Uitvoeringswet AVG, bijvoorbeeld vanwege een taak op het gebied van toezicht

---

[33] Zie artikel 13, vierde lid, AVG en artikel 14, vijfde lid, aanhef en onder a, AVG.

[34] Het verstrekken van informatie is volgens de Artikel-29 Werkgroep pas onmogelijk indien de verwerkingsverantwoordelijke kan aantonen "welke factoren hem of haar feitelijk verhinderen om de informatie in kwestie aan de betrokkene te verstrekken. (...) In de praktijk zullen er zeer weinig situaties zijn waarin een verwerkingsverantwoordelijke kan aantonen dat het feitelijk onmogelijk is om de informatie aan betrokkenen te verstrekken." Vgl. Artikel-29 Werkgroep, 'Richtsnoeren inzake transparantie overeenkomstig Verordening (EU) 2016/679', WP260 rev.01, p. 34.

[35] Uit Overweging 62 van de AVG volgt dat bij de beoordeling van de 'onevenredige inspanning' in aanmerking mag worden genomen om hoeveel betrokkenen het gaat, hoe oud de gegevens zijn en welke passende waarborgen worden ingebouwd. Vgl. Artikel-29 Werkgroep, 'Richtsnoeren inzake transparantie overeenkomstig Verordening (EU) 2016/679', WP260 rev.01, p. 35-36.

[36] Zie artikel 14, vijfde lid, aanhef en onder b, AVG. In dat geval moeten passende maatregelen worden genomen om de rechten, de vrijheden en de gerechtvaardigde belangen van de betrokkene te beschermen, waaronder het openbaar maken van de informatie.

[37] Vgl. Artikel-29 Werkgroep, 'Richtsnoeren inzake transparantie overeenkomstig Verordening (EU) 2016/679', WP260 rev.01, p. 37: "Om gebruik te kunnen maken van deze uitzondering moeten verwerkingsverantwoordelijken aantonen dat de verstrekking van de informatie van artikel 14, eerste lid, op zichzelf al de verwezenlijking van de doeleinden van die verwerking zou frustreren."

of regelgeving die verband houdt met de uitoefening van openbaar gezag (artikel 41, eerste lid, aanhef en onder h, UAVG).

Algemene lessen Wmo in het licht van de gestelde vragen

1. De Wmo bevat bijzondere regels die de algemene regels van de AVG concretiseren. Voor zover de Wmo bijzondere regels bevat voor de verwerking van persoonsgegevens, kwalificeren deze als een zogenoemde 'lex specialis' ten opzichte van de algemene normen van de AVG (zie randnrs. 2.1-2.3).

2. De Wmo kent een strikte geheimhoudingsplicht (artikel 5.3.3 Wmo) voor onder meer het college, de aanbieder en de toezichthoudende ambtenaren. Het gaat daarbij om de verstrekking aan derden. Deze geheimhoudingsplicht geldt niet voor het verstrekken van inlichtingen aan degenen van wie beroepshalve de medewerking is vereist bij de uitvoering van de taken van het college of de aanbieder op grond van de Wmo (artikel 5.3.3, derde lid, Wmo) (zie randnrs. 2.5-2.8).

3. Verdere verwerking van persoonsgegevens (verwerking voor een ander doel dan waar de persoonsgegevens oorspronkelijk zijn verzameld) op basis van toestemming of de verenigbaarheidscriteria van artikel 6, vierde lid, AVG is in het kader van de Wmo in beginsel uitgesloten, tenzij hiervoor een expliciete wettelijke grondslag bestaat. Een voorbeeld hiervan is de grondslag voor domeinoverstijgende verwerking van persoonsgegevens die het college heeft verkregen uit hoofde van de Jeugdwet, de Participatiewet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, zie artikel 5.1.1, vierde lid, Wmo (zie randnrs. 2.9-2.12).

4. 'Toestemming' kan in de context van de Wmo verschillende betekenissen hebben: (1) toestemming voor het doorbreken van de geheimhoudingsplicht, (2) toestemming voor de verwerking van persoonsgegevens (artikel 6, eerste lid, sub a, AVG en art. 9, tweede lid, sub a AVG) en toestemming in de zin van instemming met de hulpverlening of ondersteuning. Stel steeds goed vast met welk soort toestemming u te maken heeft (randnr. 3.3).

5. Het verstrekken van persoonsgegevens van het college aan de aanbieder (zonder toestemming) kan plaatsvinden indien wordt voldaan aan de randvoorwaarden van artikel 5.2.1, eerste jo. tweede lid, aanhef en onder a Wmo (zie randnrs. 3.4 en 3.5).

6. In sommige gevallen vormt toestemming een doorbrekingsgrond van de geheimhoudingsplicht. De grondslag voor de verstrekking is dan echter de bepaling uit de Wmo. Er is dan geen sprake van de verwerkingsgrondslag 'toestemming' in de zin van artikel 6, eerste lid, sub a AVG, maar van de doorbreking van de geheimhoudingsplicht (zie randnr. 3.6).

7. Toestemming (artikel 6, eerste lid, sub a, AVG) vormt in de verhouding tussen burger en overheid vaak geen toereikende verwerkingsgrondslag. De reden hiervoor is dat wordt aangenomen dat de burger tegenover de overheid niet vrijelijk zijn toestemming kan weigeren. Voor zover de Wmo géén expliciete grondslag bevat voor de verwerking of verstrekking van persoonsgegevens, kan dus niet worden terugvallen op toestemming als grondslag voor de verwerking (zie randnrs. 3.7-3.10).

8. Recentelijk heeft de AP op haar website een toelichting gepubliceerd wanneer – bij wijze van uitzondering – toch vrije toestemming door een bestuursorgaan kan worden verkregen, onder zeer strikte (cumulatieve) voorwaarden. Deze versoepeling zich niet te richten op het vragen van toestemming voor de Wmo-taken van het college of het delen van de persoonsgegevens met Wmo-aanbieders binnen het Wmo-domein. Daarvoor blijven de specifieke wettelijke bepalingen van de Wmo leidend (zie randnrs. 3.11 en 3.12).

8. In uitzonderingsgevallen (noodgevallen) kan het college zonder wettelijke grondslag in de Wmo toch persoonsgegevens verstrekken, bijvoorbeeld in het geval dat de

verstrekking van persoonsgegevens (waaronder bijzondere persoonsgegevens) aan de aanbieder noodzakelijk is voor de bescherming van een vitaal belang (zie randnrs. 3.13 en 3.14).

9. Voor zover de aanbieder is gemandateerd om onderzoek te doen naar de behoefte van de cliënt (artikel 2.6.3 Wmo), kan de aanbieder op grond van artikel 5.1.1, eerste lid Wmo persoonsgegevens verwerken van de cliënt. De aanbieder handelt daarbij als zijnde het college. Hieruit volgt dat de aanbieder de in die hoedanigheid verzamelde persoonsgegevens mag verstrekken aan personen die werkzaam zijn voor het college en die betrokken zijn bij het onderzoek naar de behoefte van de cliënt (zie randnrs. 3.17-3.18).

10. Het college en de aanbieder zijn op grond van de artikelen 13 en 14 AVG verplicht om de betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verwerkt, over de gegevensverwerking, inclusief de rechten van betrokkenen, te informeren (zie randnrs. 4.1-4.5).

Casussen

Opmerking vooraf

Bij de beoordeling van deze casussen is de huidige wettekst van de Wmo tot uitgangspunt genomen.[38] Volledigheidshalve benadrukken wij dat op 18 april 2023 de Wet bevorderen samenwerking en rechtmatige zorg is aangenomen. Deze wet heeft (onder meer) tot gevolg dat de bepalingen van de Wmo gewijzigd zullen worden. Voor dit rapport is van belang dat met artikel 1.1.1, eerst lid, Wmo het Inlichtingenbureau wordt geïntroduceerd binnen de Wmo. Het Inlichtingenbureau is een:

> "als zodanig door Onze Minister aangewezen instelling die is belast met de coördinatie en dienstverlening ten behoeve van de colleges bij de verwerking van gegevens, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van taken van de colleges op het gebied van de Jeugdwet en Wet maatschappelijke ondersteuning 2015"[39].

De verwerkingsgrondslag van het college (artikel 5.1.1 Wmo) wordt gewijzigd in de zin dat het Inlichtingenbureau wordt aangewezen specifieke verwerkingen uit te voeren.[40] Het Inlichtingenbureau handelt in dat verband als verwerkingsverantwoordelijke.[41] Het gaat hier concreet om het verstrekken van signalen door het Inlichtingenbureau aan het Informatie Knooppunt Zorgfraude ('IKZ'). Aangezien de casussen geen betrekking hebben op het (door)zenden van signalen van zorgfraude aan het IKZ[42], leidt de Wet bevorderen samenwerking en rechtmatige zorg niet tot wijzigingen in onze beoordeling van de casussen. Wij laten de rol van het Inlichtingenbureau dus ook verder buiten beschouwing.

Daarnaast verdient aandacht dat het wetsvoorstel voor de Wet aanpak meervoudige problematiek sociaal domein ('de Wams') op 30 januari 2023 is ingediend. Dit wetsvoorstel is controversieel verklaard, wat betekent dat het wetsvoorstel pas op de Kameragenda komt als er een nieuw kabinet is aangetreden. De Wams beoogt knelpunten weg te nemen in relatie tot gegevensuitwisseling en privacy in het sociaal domein bij de aanpak van meervoudige problematiek. Het wetsvoorstel voorziet daartoe in wettelijke taken voor het college van B&W voor onderzoek, planvorming en

---

38 Het betreft hier de wettekst van de Wmo zoals die van kracht was in de periode van februari 2024.
39 Zie Stb. 2023, 285.
40 Zie artikel 5.1.1, achtste lid, Wmo (nieuw).
41 Zie artikel 5.1.1, negende lid, Wmo (nieuw).
42 Zie ook *Kamerstukken II* 2019/20, 35515, nr. 4.

coördinatie bij meervoudige problematiek in het sociaal domein. Tevens voorziet het wetsvoorstel in een wettelijke basis voor de meldpunten voor niet acute zorg bij gemeenten voor de verwerking van persoonsgegevens door deze meldpunten. In de beoordeling in dit rapport gaan wij uit van de Wmo zoals die ten tijde van het schrijven van dit rapport van kracht is. Het verdient aanbeveling dit rapport te actualiseren als de Wams zou worden aangenomen.

5 Casus 'Keukentafelgesprek'

5.1 Tijdens het zogenoemde 'keukentafelgesprek' wordt de hulpvraag van de betrokkene geïnventariseerd door de Wmo-consulent van de gemeente. Deze fase vormt onderdeel van het onderzoek dat het college verricht met betrekking tot de aanvraag van een maatwerkvoorziening (artikel 2.3.2 Wmo).

5.2 Op de Wmo-consulent rust de verantwoordelijkheid om enkel de strikt noodzakelijke (persoons)gegevens te verwerken. In dit hoofdstuk lichten wij toe welke persoonsgegevens na afloop van het keukentafelgesprek mogen worden vastgelegd (zie randnrs. 5.9-5.15). Daarnaast lichten wij toe of en zo ja, in hoeverre deze informatie mag worden verstrekt aan de aanbieders van huishoudelijke hulp (randnrs. 5.16-5.22). Wij beantwoorden deze vragen aan de hand van de volgende casus:

Casus 'Keukentafelgesprek'

Meneer Y heeft een aanvraag gedaan voor Huishoudelijke hulp bij zijn gemeente en krijgt vandaag een Wmo-consulent thuis op bezoek. Binnen het deel over huishoudelijke hulp vraagt de consulent veel details uit zoals:

1. De mogelijkheden van meneer Y: de fysieke mogelijkheden van de cliënt om bij te dragen aan de uit te voeren activiteiten in het huishouden. Dit hangt af van het kunnen bewegen, lopen, bukken en omhoog reiken, het vol kunnen houden van activiteiten, het kunnen overzien wat moet gebeuren en daadwerkelijk tot actie kunnen komen. Ook speelt hier de trainbaarheid en leerbaarheid van de cliënt mee.

Meneer Y vertelt dat hij niet meer kan bukken of zware dingen kan tillen (fysiek). Hij lijkt ook niet te begrijpen of te overzien welke taken in het huishouden gedaan horen te worden (psychisch).

2. De beperkingen en belemmeringen van meneer Y: die gevolgen hebben voor de benodigde inzet van Huishoudelijke Hulp.

Meneer Y vertelt over zijn alcoholverslaving, waardoor het huis vaak erg vies is, meneer vaak van alles vergeet en omgooit. Ook komen zijn psychische problemen aan bod. Hij overziet het soms allemaal niet meer en vindt het leven nogal lastig. Meneer begint zijn hele levensverhaal te vertellen, onder andere dat hij dakloos is geweest en dat hij in zijn jeugd te maken heeft gehad met huishoudelijk geweld.

3. Of er ondersteuning is vanuit mantelzorgers, netwerk en vrijwilligers bij meneer Y: de hoeveelheid ondersteuning die wordt geboden vanuit mantelzorgers, het netwerk van de cliënt en eventuele vrijwilligers, waardoor minder professionele inzet vanuit de gemeente noodzakelijk is omdat een deel activiteiten door niet-professionals wordt gedaan.

Meneer Y vertelt uitgebreid over iedereen die bij hem over de vloer komt, met volledige namen, telefoonnummers en adressen. De buurman drinkt 3x per week koffie bij hem, zijn vriendin is er 2 dagen per week en zet altijd het vuilnis buiten, ook kookt ze die dagen voor hem. Kees van het Leger des Heils komt ook regelmatig langs om even te checken hoe het met hem gaat.

4. Samenstelling van het huishouden: het aantal personen en de leeftijd van leden in het huishouden. Meneer Y *is alleenwonend maar zijn vriendin komt 2 dagen per week langs.*

5. De huisdieren van meneer Y: door de aanwezigheid van een of meer huisdieren in het huishouden, kan eventueel door meer vervuiling extra inzet nodig zijn dan in de norm is opgenomen. Verzorging van huisdieren valt niet onder huishoudelijke ondersteuning.

Meneer Y heeft 3 grote honden die meteen tegen de Wmo-consulent opspringen. 1 hond begint zelfs te grommen bij binnenkomst. De Wmo-consulent ziet ook dat de honden veel lange haren verliezen en overal liggen plukken hondenhaar in huis.

6. Inrichting van de woning van meneer Y: Meneer Y bezit weinig meubels en het appartement is redelijk leeg

7. Bewerkelijkheid van de woning:

Het appartement van meneer Y is erg oud en heeft weinig onderhoud gehad in de afgelopen jaren. Daardoor is er veel stof en viezigheid in alle hoekjes.

8. Omvang van de woning van meneer Y:

Meneer Y heeft een klein appartement, een woonkeuken, badkamer en twee slaapkamers waarvan hij er 1 gebruikt als rommelhok.

9. Informatie die nodig is om de juiste huishoudelijke hulp aan de cliënt te matchen

De Wmo-consulent noteert hier de drie honden in verband met mogelijke allergische reacties van een huishoudelijke hulp. Daarnaast bespreken ze samen dat meneer zo'n 5 sigaretten per dag rookt. Dit doet hij vooral in de woonkamer.

10. Informatie die nodig is om te bepalen of er eventueel speciale protocollen moeten worden gebruikt.

Na het uitvragen vertelt Meneer Y dat er best veel medicijnen door het huis slingeren.

Welke persoonsgegevens mogen/moeten er na afloop van het keukengesprek door de Wmo-consulent worden vastgelegd?

Juridisch kader

5.3 Het college of de daartoe aangestelde Wmo-consulent mag enkel die persoonsgegevens verwerken die noodzakelijk zijn voor het in kaart brengen van de behoefte van de cliënt.

5.4 Het college heeft op grond van artikel 2.3.1 Wmo de publieke taak zorg te dragen voor het verstrekken van een maatwerkvoorziening aan personen die daarvoor in aanmerking komen. Het aanbieden van huishoudelijke hulp is een maatwerkvoorziening in de zin van de Wmo.[43] Artikel 2.3.2, eerste lid, Wmo schrijft voor dat het college ten behoeve van de beoordeling of een persoon voor een maatwerkvoorziening in aanmerking komt, een onderzoek verricht. In artikel 2.3.2, vierde lid, Wmo is bepaald welke aspecten het college bij zijn onderzoek dient te betrekken.

5.5 Op grond van artikel 5.1.1, zevende lid, Wmo is het college verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerkingen die hij in het kader van het onderzoek verricht. Het college kan de vaststelling van de rechten en plichten, waaronder het uitvoeren van het onderzoek en het vaststellen van de behoefte van de cliënt mandateren aan een aanbieder (artikel 2.6.3, tweede lid, Wmo). De gemandateerde aanbieder handelt in dat geval als zijnde het college.

5.6 Om het beginsel van doelbinding uit de AVG te waarborgen, is in de Wmo per actor zo concreet en nauw mogelijk omschreven voor welke specifieke taken gegevensverwerking is toegestaan. Voor de fase van het keukentafelgesprek is relevant dat artikel 5.1.1, eerste tot en met vijfde lid, Wmo specifiek beschrijven onder welke omstandigheden het college de persoonsgegevens die zijn verkregen in het kader van het onderzoek van artikel 2.3.2 Wmo mag verwerken.

5.7 De Wmo en de AVG bepalen dat de verwerking van persoonsgegevens strikt beperkt blijft tot de noodzakelijke en relevante persoonsgegevens. Proportionaliteit en dataminimalisatie zijn hierbij het uitgangspunt.[44] De wetgever neemt tot uitgangspunt dat het college waar mogelijk de verwerking van persoonsgegevens dient te beperken tot «dat»- in plaats van «wat»-informatie (naar het beginsel van dataminimalisatie).

> Zie *Kamerstukken II*, 2013/14, 33 841, nr. 3, p. 64:
>
> "In het belang van de persoonlijke levenssfeer zijn met dit wetsvoorstel de door artikel 23, eerste lid, onderdeel f, vereiste passende waarborgen gecreëerd. Die waarborgen worden in de algemene maatregel van bestuur (amvb) op basis van artikel 4.2.7 uitgewerkt volgens de lijnen in dat artikel aangegeven. Deze waarborgen bestaan onder meer uit: de beperking van de kring van personen die kennis kunnen nemen van de persoonsgegevens, toestemming van de cliënt voor bepaalde verwerkingen van persoonsgegevens en waar mogelijk beperking van de te verwerken persoonsgegevens tot «dat»- in plaats van «wat»-informatie."

5.8 Het proportionaliteitsbeginsel houdt in dat de verwerking van (bijzondere) persoonsgegevens in verhouding moeten staan tot het nagestreefde doel. De AP is van oordeel dat de hulpvraag van de burger daarbij leidend is:

> "Gegevens zijn niet noodzakelijk voor de toeleiding naar zorg indien deze niet relevant zijn voor het toe dan wel afwijzen van een voorziening voor de specifieke hulpvraag. Indien met minder gegevens kan worden volstaan is de verwerking van (andere, meeromvattende) gegevens niet toegestaan. Het

[43] *Kamerstukken II* 2013/14, 33841, nr. 3, p. 35.
[44] *Kamerstukken II*, 2013/14, 33 841, nr. 3, p. 65.

kan nodig zijn dat de hulpvraag nader moet worden geïnventariseerd en dat naar aanleiding daarvan de hulpvraag in samenspraak met betrokkene wordt uitgebreid. Ook dan geldt dat alleen die gegevens mogen worden verwerkt die noodzakelijk zijn voor de toeleiding naar zorg naar aanleiding van de nader geïnventariseerde en eventueel uitgebreide hulpvraag."[45]

Meneer Y doet volgens deze casus specifiek een aanvraag voor huishoudelijke hulp. Hierbij geldt dat de Wmo-consulent zich moet beperken tot het uitvragen van persoonsgegevens die relevant zijn voor het specifieke domein van huishoudelijke hulp. Een brede, integrale uitvraag gericht op het functioneren van de betrokkene op meerdere gebieden die niet zijn gerelateerd aan de hulpvraag, is dan niet proportioneel. Deze persoonsgegevens zijn immers niet strikt noodzakelijk voor het specifieke doel waarvoor de burger zich tot het college heeft gewend.[46] Het vastleggen van de persoonsgegevens moet – kort gezegd – gericht zijn op het vaststellen van de behoefte en de aard en omvang van de voorziening.

Beoordeling

5.9 Wij gaan er bij de beoordeling van deze casus vanuit dat de Wmo-consulent gemandateerd is door het college, en dat hij de beoordeling dus namens het college verricht (zie randnr. 6.3).

5.10 De vraag rijst welke persoonsgegevens vervolgens door de Wmo-consulent mogen worden vastgelegd ten behoeve van de beoordeling van de behoefte van de betreffende persoon.[47] Wij komen tot de volgende conclusies.

5.11 De volgende gegevens achten wij **<u>noodzakelijk</u>** voor de inventarisatie van de hulpvraag en mogen aldus ook worden opgenomen in het ondersteuningsplan:

- *Meneer Y vertelt dat hij niet meer kan bukken of zware dingen kan tillen (fysiek). Hij lijkt ook niet te begrijpen of te overzien welke taken in het huishouden gedaan horen te worden (psychisch) (zie casus nr. 1)*

  Toelichting: Zowel de fysieke omstandigheden als de psychische omstandigheden die meneer Y aanhaalt zijn noodzakelijk voor de beoordeling van diens behoefte aan ondersteuning in de vorm van huishoudelijke hulp. Het college mag de gegevens over de lichamelijke en psychische beperkingen van meneer Y verwerken voor zover dit relevant is om de behoefte aan ondersteuning te beoordelen op grond van artikel 5.1.1, eerste lid, Wmo. De gegevens over de psychische en fysieke omstandigheden zijn relevant voor de beoordeling van de hulpvraag van meneer Y.

  Zie *Kamerstukken II,* 2013/2014, 33841, nr. 3, p. 169:

  "In het onderzoek worden <u>de problemen waarmee betrokkene kampt</u>, en <u>zijn persoonskenmerken, wensen/behoeften in kaart gebracht</u>. Allereerst zal het college de beschikking krijgen over de <u>basale persoonsgegevens van de cliënt (naam, adres, geslacht, leeftijd, bsn).</u> Het is onvermijdelijk dat het college, omdat het gaat om personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen, in het kader van dat onderzoek ook de beschikking krijgt <u>over zgn. bijzondere persoonsgegevens inzake de gezondheid: gegevens over diens lichamelijke of geestelijke beperkingen of problemen en, voor zover relevant voor de beoordeling van de problematiek</u>. Omdat het per situatie om andere gegevens kan gaan, is het niet mogelijk de (bijzondere) persoonsgegevens

[45] Rapport Autoriteit Persoonsgegevens, *Gegevensverwerking gemeente Nijmegen bij toeleiding naar hulp,* Z2016-11841, p. 20.
[46] Rapport Autoriteit Persoonsgegevens, *Gegevensverwerking gemeente Nijmegen bij toeleiding naar hulp.* Z2016-11841, p. 21.
[47] Bij de beoordeling hebben wij de in de casus aangebrachte nummering aangehouden.

die het college over de cliënt mag verwerken, in deze bepaling nader te concretiseren." (onderstreping toegevoegd)

- *Meneer Y bezit weinig meubels en het appartement is redelijk leeg (zie casus, nr. 6)*

  Toelichting: Het college mag dit gegeven verwerken op grond van artikel 5.1.1, eerste lid, Wmo, omdat dit noodzakelijk is om de behoefte aan ondersteuning te beoordelen op grond van artikel 5.1.1, eerste lid, Wmo. Deze gegevens zijn noodzakelijk voor het inschatten van de hulpvraag.

- *Meneer Y heeft een klein appartement, een woonkeuken, badkamer en twee slaapkamers waarvan hij er 1 gebruikt als rommelhok (zie casus, nr. 8).*

  Toelichting: Het college mag dit gegeven verwerken op grond van artikel 5.1.1, eerste lid, Wmo, omdat dit noodzakelijk is om de behoefte aan ondersteuning te beoordelen op grond van artikel 5.1.1, eerste lid, Wmo. Deze gegevens zijn noodzakelijk voor het inschatten van de hulpvraag.

5.12 De volgende gegevens achten wij **mogelijk of slechts gedeeltelijk noodzakelijk** voor de inventarisatie van de hulpvraag en mogen aldus slechts gedeeltelijk worden opgenomen in het ondersteuningsplan:

- *Meneer Y vertelt over zijn alcoholverslaving, waardoor het huis vaak erg vies is, meneer vaak van alles vergeet en omgooit. Ook komen zijn psychische problemen aan bod. Hij overziet het soms allemaal niet meer en vindt het leven nogal lastig. Meneer begint zijn hele levensverhaal te vertellen, onder andere dat hij dakloos is geweest en dat hij in zijn jeugd te maken heeft gehad met huishoudelijk geweld (zie casus, nr. 2)*

  Toelichting: Het gegeven *dat* het huis vaak vies is mag worden vastgelegd, omdat dit direct noodzakelijk is voor het vaststellen van de behoefte aan ondersteuning (welke ondersteuning, te weten huishoudelijke hulp, en de intensiteit daarvan). Het college mag op grond van artikel 5.1.1, eerste lid, Wmo de gegevens over de lichamelijke en psychische beperkingen van meneer Y verwerken voor zover dit relevant is om de problematiek en/of behoefte aan ondersteuning te beoordelen.[48] In deze casus geldt dat gegevens over *waarom* het huis vaak vies naar ons oordeel in beginsel niet mogen worden vastgelegd nu deze niet strikt noodzakelijk of relevant lijken voor het vaststellen van de behoefte aan ondersteuning. Dit kan anders zijn als die informatie relevant zou zijn voor het motiveren van de toeleidingsbeslissing (denk aan de motivering van de frequentie c.q. de duur van de in te zetten huishoudelijke hulp).

- *Meneer Y vertelt uitgebreid over iedereen die bij hem over de vloer komt, met volledige namen, telefoonnummers en adressen. De buurman drinkt 3x per week koffie bij hem, zijn vriendin is er 2 dagen per week en zet altijd het vuilnis buiten, ook kookt ze die dagen voor hem. Kees van het Leger des Heils komt ook regelmatig langs om even te checken hoe het met hem gaat (zie casus, nr. 3)*

  Toelichting: Op grond van artikel 5.1.1, tweede en derde lid Wmo mag het college persoonsgegevens die betrekking hebben op mantelzorgers en andere mensen uit het sociale netwerk van de cliënt verwerken voor zover dit noodzakelijk is om vast te stellen welke hulp deze personen aan de cliënt bieden of kunnen bieden. Het college mag basale gegevens over mantelzorgers verwerken (wie is de mantelzorger, waar is deze bereikbaar, wanneer is deze beschikbaar en wat doet hij voor de cliënt). Belangrijk hierbij

[48] Zie *Kamerstukken II,* 2013/2014, 33841, nr. 3, p. 169.

is dat de mantelzorger, eventueel via de cliënt, van de gegevensverwerking op de hoogte moet worden gesteld.[49]

De vriendin van meneer Y kan worden gezien als mantelzorger. Het college dient kritisch te bezien of het noodzakelijk is om haar naam en het telefoonnummer te verwerken om vast te stellen welke hulp de mantelzorger biedt of kan bieden aan meneer Y. Ook is niet noodzakelijk om te vermelden dat zij de vriendin van meneer Y is en dat zij twee keer per week bij hem langskomt. Slechts relevant is dat zij als mantelzorger twee keer per week het vuilnis buiten zet. Voor zover huishoudelijke hulp ook kan bestaan uit het koken voor cliënt, kan het ook relevant zijn om te verwerken dat de mantelzorger van meneer Y twee keer per week voor hem kookt.

De buurman en Kees van het Leger des Heils moeten worden gezien als personen uit het sociale netwerk van cliënt. Op grond van artikel 5.1.1, derde lid, Wmo mag het college van personen uit het sociale netwerk van de cliënt persoonsgegevens verwerken voor zover dit noodzakelijk is om vast te stellen welke hulp zij aan cliënt bieden of kunnen bieden. Bij de verwerking van gegevens over personen uit het sociale netwerk moet het college volgens de wetgever zeer terughoudend zijn. Slechts als in het gesprek zou blijken dat de buurman en/of Kees meneer Y zouden kunnen ondersteunen in het huishouden, dan zou de informatie over het feit dat meneer Y bepaalde ondersteuning kan krijgen en welke dan, kunnen worden vastgelegd.

Zie ook *Kamerstukken II,* 2013/2014, 33841, nr. 3, p. 66-67:

"Van mantelzorgers zullen nog minder gegevens verwerkt hoeven te worden. Dan gaat het om enkele persoonsgegevens als naam en adres en de inhoud en omvang van de mantelzorg, maar ook eventueel de belastbaarheid van de mantelzorger als het gaat om zorgtaken. Als het gaat om het sociale netwerk zal veelal kunnen worden volstaan met zogenaamde «dát-informatie»: bij voorbeeld dat een buurvrouw af en toe boodschappen doet voor de cliënt. Het is dan niet eens altijd noodzakelijk om te beschikken over de NAW-gegevens van betrokkene. Het gaat er slechts om dat er een beeld is van de sociale omgeving van de burger waarmee bij het vaststellen van een ondersteuningsaanbod rekening gehouden kan worden. Bij de verwerking van de gegevens over personen uit het sociale netwerk moet het college zeer terughoudend zijn. Het kan hier alleen gaan om informatie over betrokkenen in het sociale netwerk die relevant zijn voor de bepaling van het ondersteuningsaanbod en de eventuele inzet van mantelzorg, voor zover die informatie relevant is bij de afweging om een maatwerkvoorziening al dan niet toe te kennen." (onderstreping toegevoegd)

- *Meneer Y is alleenwonend maar zijn vriendin komt 2 dagen per week langs (zie casus, nr. 4)*

  Toelichting: Het gegeven dat meneer Y alleenwonend is, kan het college verwerken op grond van artikel 5.1.1, eerste lid, Wmo, omdat dit een gegeven is dat noodzakelijk is om de behoefte aan ondersteuning te beoordelen op grond van artikel 5.1.1, eerste lid, Wmo. Dit geeft namelijk aan dat hij niet woont met iemand die hem kan helpen in het huishouden. Het gegeven dat zijn vriendin twee dagen per week langskomt is als gezegd echter niet relevant. Slechts relevant is dat er iemand is die twee keer per week het vuilnis buiten zet. Dat gegeven kan wél geregistreerd worden.

- *Meneer Y heeft 3 grote honden die meteen tegen de Wmo-consulent opspringen. 1 hond begint zelfs te grommen bij binnenkomst. De Wmo-*

[49] Zie *Kamerstukken II*, 2013/2014, 33841, nr. 3, p. 70.

consulent ziet ook dat de honden veel lange haren verliezen en overal liggen plukken hondenhaar in huis (zie casus, nr. 5)

Toelichting: Het gegeven dat meneer Y drie honden heeft die veel lange haren verliezen en dat overal plukken hondenhaar in huis liggen, mag het college verwerken op grond van artikel 5.1.1 eerste lid, Wmo als dit noodzakelijk is om de behoefte aan ondersteuning te beoordelen (bijvoorbeeld indien de huishoudelijk hulp mede inhoudt stofzuigen/schoonmaken). Dit is namelijk een relevant gegeven met betrekking tot de hulpvraag: het vergroot de behoefte aan huishoudelijke hulp en heeft ook impact op de aard en omvang van de voorziening.

Het gegeven dat één van de honden begint te grommen bij binnenkomst lijkt niet te kunnen worden verwerkt door het college/de Wmo-consulent, omdat dit gegeven niet strikt noodzakelijk is om de behoefte aan ondersteuning te beoordelen.

Nb. Wij hebben nog bezien of het college dit gegeven mag verwerken op grond van artikel 5.1.1, zesde lid, Wmo op de grond dat het gegeven noodzakelijk kan zijn voor de uitvoering van de overeenkomst met een aanbieder tot levering van maatwerkvoorzieningen. Wij zien daar echter geen ruimte toe. Er is pas sprake van een overeenkomst met een aanbieder tot levering van maatwerkvoorzieningen als de aanvraag voor huishoudelijke hulp is toegewezen. Uit de memorie van toelichting blijkt bovendien ook dat bij deze grondslag van uitvoering van de overeenkomst wordt gedacht aan het verrichten van betalingen door het college aan de aanbieder[50], en dus niet zozeer het borgen van de veiligheid van de aanbieder.

Let op: het gegeven dat een hond in potentie agressief kan zijn, vormt wel relevante informatie voor de feitelijke uitvoering van de voorziening. Zodra een aanbieder van het college de opdracht krijgt om de voorziening te leveren, zou de aanbieder deze informatie zelf kunnen uitvragen en verwerken op grond van artikel 5.1.2, aanhef en onder a, Wmo.

- *Het appartement van meneer Y is erg oud en heeft weinig onderhoud gehad in de afgelopen jaren. Daardoor is er veel stof en viezigheid in alle hoekjes (zie casus, nr. 7)*

  Toelichting: Het college mag het gegeven dat het appartement van meneer Y veel stof en viezigheid heeft, verwerken op grond van artikel 5.1.1, eerste lid, Wmo, omdat dit noodzakelijk is om de behoefte aan ondersteuning te beoordelen op grond van artikel 5.1.1, eerste lid, Wmo. Deze gegevens zijn noodzakelijk voor het inschatten van de hulpvraag. Het college dient echter kritisch te bezien of het voor de beoordeling van de behoefte aan ondersteuning ook noodzakelijk is dat duidelijk is dat het appartement van meneer Y erg oud is en in de afgelopen jaren weinig onderhoud heeft gehad.

5.13 De volgende gegevens achten wij **niet noodzakelijk** voor de inventarisatie van de hulpvraag en mogen aldus niet worden opgenomen in het ondersteuningsplan:

- *De Wmo-consulent noteert de drie honden in verband met mogelijke allergische reacties van een huishoudelijke hulp. Daarnaast bespreken ze samen dat meneer zo'n 5 sigaretten per dag rookt. Dit doet hij vooral in de woonkamer (zie casus, nr. 9)*

  Toelichting: Deze gegevens worden door de wmo-consulent uitgevraagd om, zo staat in de casus, de juiste huishoudelijke hulp aan de cliënt te matchen. Het is echter zeer de vraag of het college deze gegevens mag verwerken op

[50] Zie *Kamerstukken II*, 2018/2019, 35044, nr. 3, p. 42

grond van één van de verwerkingsbepalingen van artikel 5.1.1 Wmo. Wij zien voor deze verwerking geen ruimte omdat de gegevens niet noodzakelijk zijn om de behoefte aan ondersteuning te beoordelen.

Nb. Wij hebben nog bezien of het college de hierboven beschreven gegevens mag verwerken op grond van artikel 5.1.1, zesde lid, Wmo. Deze bepaling regelt dat het college gegevens mag verwerken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst met een aanbieder tot levering van maatwerkvoorzieningen. Er is echter pas sprake van een overeenkomst met een aanbieder tot levering van maatwerkvoorzieningen als de aanvraag voor huishoudelijke hulp is toegewezen. Uit de memorie van toelichting blijkt daarnaast ook dat bij deze grondslag van uitvoering van de overeenkomst wordt gedacht aan het verrichten van betalingen door het college aan de aanbieder[51], en dus niet zozeer het matchen van de juiste huishoudelijke hulp aan de cliënt.

Nb. De aanbieder heeft een zelfstandige grondslag om gegevens die noodzakelijk zijn voor het aan de cliënt leveren van de dienst waartoe hij zich jegens het college dan wel de cliënt heeft verbonden uit te vragen (artikel 5.1.2, eerste lid, sub a Wmo). De aanbieder kan daarom zelf, nadat de huishoudelijke hulp is toegekend, bij de cliënt informatie uitvragen die nodig is om de juiste huishoudelijke hulp aan de cliënt te matchen.

- *Na het uitvragen vertelt meneer Y dat er best veel medicijnen door het huis slingeren (zie casus, nr. 10)*

  Toelichting: Deze gegevens worden door de Wmo-consulent uitgevraagd om de veiligheid van de aanbieder te waarborgen. Deze gegevens mag het college niet verwerken op grond van één van de verwerkingsbepalingen van artikel 5.1.1 Wmo omdat deze gegevens niet noodzakelijk zijn om de behoefte aan ondersteuning te beoordelen.

  Nb. Wij hebben bezien of het college dit gegeven mag ver verwerken op grond van artikel 5.1.1, zesde lid, Wmo omdat het gegeven noodzakelijk kan voor de uitvoering van de overeenkomst met een aanbieder tot levering van maatwerkvoorzieningen. Er is echter pas sprake van een overeenkomst met een aanbieder tot levering van maatwerkvoorzieningen als de aanvraag voor huishoudelijke hulp is toegewezen. Uit de memorie van toelichting blijkt daarnaast ook dat bij deze grondslag van uitvoering van de overeenkomst wordt gedacht aan het verrichten van betalingen door het college aan de aanbieder[52], en dus niet zozeer het borgen van veiligheid voor de aanbieder.

  Nb. De aanbieder heeft een zelfstandige grondslag om gegevens die noodzakelijk zijn voor het aan de cliënt leveren van de dienst waartoe hij zich jegens het college dan wel de cliënt heeft verbonden uit te vragen (artikel 5.1.2, eerste lid, sub a Wmo). De aanbieder kan daarom zelf, nadat de huishoudelijke hulp is toegekend, bij de cliënt uitvragen of bepaalde protocollen gevolgd moeten worden om de veiligheid van de aanbieder te waarborgen.

5.14 Samenvattend kan naar onze inschatting de volgende informatie worden vastgelegd in het ondersteuningsplan door het college:

- Meneer Y vertelt dat hij niet meer kan bukken of zware dingen kan tillen (fysiek). Hij lijkt ook niet te begrijpen of te overzien welke taken in het huishouden gedaan horen te worden (psychisch).

---

51 Zie *Kamerstukken II*, 2018/2019, 35044, nr. 3, p. 42
52 Zie *Kamerstukken II*, 2018/2019, 35044, nr. 3, p. 42

- Meneer Y bezit weinig meubels en het appartement is redelijk leeg
- Meneer Y heeft een klein appartement, een woonkeuken, badkamer en twee slaapkamers waarvan hij er 1 gebruikt als rommelhok.
- Het huis van meneer Y is vaak erg vies, meneer Y vergeet vaak van alles en gooit van alles om.
- Meneer Y heeft een mantelzorger die twee keer per week het vuilnis buiten zet (voor zover huishoudelijke hulp ook ziet op koken kan hierbij tevens vermeld worden dat de mantelzorger ook twee keer per week kookt voor meneer Y).
- Voor zover in het keukentafelgesprek wordt vastgesteld dat personen uit het sociale netwerk van meneer Y (zijn buurman en Kees van het Leger des Heils) zouden kunnen ondersteunen in het huishouden, kan dit worden vastgelegd. Vastlegging van gegevens over wie die hulp verleent, lijkt niet noodzakelijk.
- Meneer Y is alleenwonend.
- Meneer Y heeft drie honden die veel lange haren verliezen en overal in huis liggen plukken hondenhaar.
- Het appartement van meneer Y heeft veel stof en viezigheid in alle hoekjes.

5.15 De overige persoonsgegevens waarvan wij hebben vastgesteld dat deze naar onze inschatting niet mogen worden verwerkt op grond van artikel 5.1.1 Wmo, mogen ook niet worden verwerkt indien een cliënt hiervoor expliciete toestemming geeft. Zoals toegelicht in het algemene kader van dit rapport in randnr 3.10, geldt namelijk dat tot uitgangspunt moet worden genomen dat een cliënt geen vrije toestemming kan geven tegenover het college voor gegevensverwerkingen binnen de Wmo. Hierdoor is het niet mogelijk om gegevens te verwerken op grond van toestemming (artikel 6, eerste lid, sub a, AVG).

In hoeverre mag deze informatie worden gedeeld met de aanbieder van huishoudelijke hulp?

Juridisch kader

5.16 Op grond van artikel 5.2.1, tweede lid, sub a, Wmo mag het college onder bepaalde voorwaarden persoonsgegevens, waaronder gegevens over gezondheid, die in het kader van het onderzoek in de zin van het hiervoor genoemde artikel 2.3.2 Wmo zijn verkregen, verstrekken aan de aanbieder.[53] Hiermee is sprake van een verwerkingsgrondslag in de zin van artikel 6, eerste lid, sub e, AVG. Op basis van dit artikel is voor het college tevens sprake van een doorbrekingsgrond in de zin van artikel 9, tweede lid, sub b, AVG (uitoefening rechten op het gebied van het socialezekerheids- en socialebeschermingsrecht) voor de verstrekking van bijzondere persoonsgegevens.

5.17 Artikel 5.2.1, tweede lid, sub a, Wmo stelt twee voorwaarden aan de verstrekking:

- Het moet gaan om de aanbieder die zich jegens het college heeft verbonden tot het leveren van de maatwerkvoorziening aan de cliënt, en;

[53] De aanbieder is volgens de wmo een natuurlijke persoon of rechtspersoon die jegens het college is gehouden een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren (artikel 1.1.1, eerste lid Wmo).

- Het moet gaan om gegevens die noodzakelijk zijn voor het aan de cliënt leveren van, voor zover van belang, de diensten en de maatregelen waartoe de aanbieder zich jegens het college dan wel de cliënt heeft verbonden.[54]

5.18 Om te beoordelen of sprake is van rechtmatige verstrekking, dient allereerst te worden bezien of de aanbieder zich in deze casus jegens het college heeft verbonden tot het aanbieden van huishoudelijke hulp aan de cliënt (waarmee wordt voldaan aan de eerste voorwaarde).

5.19 Ervan uitgaande dat dit het geval is, resteert de vraag of de gegevens die het college aan de aanbieder wenst te verstrekken noodzakelijk zijn voor het aan de cliënt leveren van huishoudelijke hulp door de aanbieder (artikel 5.2.1, tweede lid, sub a, Wmo). Het college dient dus telkens per geval te beoordelen welke gegevens relevant zijn voor de aanbieder om de huishoudelijke hulp aan te bieden.

> Zie ook *Kamerstukken II,* 2013/2014, 33841, nr. 3, p. 177:
>
> "Om zijn verplichtingen na te kunnen komen, zal het college de benodigde persoonsgegevens aan de aanbieder moeten kunnen verstrekken. Voor zover dat noodzakelijk is om de aanbieder in staat te stellen zijn werk goed te doen, zullen daarbij ook persoonsgegevens betreffende de gezondheid mogen worden verstrekt."

5.20 Voor de gegevens die zijn verkregen uit het keukentafelgesprek geldt dat deze in beginsel alleen aan de aanbieder verstrekt kunnen worden als het college de gegevens in eerste instantie heeft mogen verwerken volgens de beoordeling hiervoor. De onderstaande beoordeling of de gegevens aan de aanbieder mogen worden verstrekt ziet dus slechts op die gegevens.

Beoordeling

5.21 Wij achten de meeste gegevens die het college op grond van onze eerdere beoordeling mag verwerken, ook noodzakelijk voor het aan de cliënt leveren van de diensten of maatregelen waartoe de aanbieder zich jegens het college dan wel de cliënt heeft verbonden.

5.22 Wij zien daarop slechts één uitzondering, namelijk de gegevens over de ondersteuning door mantelzorgers en personen uit het sociale netwerk van de cliënt en hun persoonsgegevens. Deze gegevens zijn slechts relevant voor de beoordeling of mensen in het netwerk van meneer Y hem hulp kunnen bieden bij zijn hulpvraag. De gegevens zijn niet relevant voor de aanbieder voor het leveren van de dienst en mogen dus niet aan de aanbieder worden verstrekt op grond van artikel 5.2.1, tweede lid, sub a, Wmo. Deze persoonsgegevens mogen naar onze inschatting ook niet worden verstrekt aan de aanbieder als een cliënt hiervoor expliciete toestemming geeft. Zoals toegelicht in het algemene kader van dit rapport in randnr. 3.10 e.v, geldt namelijk dat tot uitgangspunt moet worden genomen dat een cliënt geen vrije toestemming kan geven tegenover het college voor gegevensverwerkingen binnen de Wmo. Hierdoor is het niet mogelijk om gegevens te verwerken op grond van toestemming (artikel 6, eerste lid, sub a, AVG).

[54] Zie de toelichting in *Kamerstukken II*, 2013/2014, 33841, nr. 3, p. 177-178.

Algemene lessen casus 'Keukentafelgesprek'

1. De Wmo-consulent heeft niet in de hand welke informatie de cliënt tijdens het keukentafelgesprek mondeling deelt. De regels inzake de verwerking van persoonsgegevens als opgenomen in de Wmo en de AVG zijn enkel van toepassing op het *vastleggen* van de persoonsgegevens, voor zover die vastlegging geautomatiseerd plaatsvindt of de persoonsgegevens in een bestand worden opgeslagen of bestemd zijn daarin te worden opgeslagen.

2. Indien de Wmo-consulent gemandateerd is om het onderzoek namens het college uit te voeren, komt de Wmo-consulent een beroep toe op de verwerkingsgrondslagen van het college in de Wmo (artikel 5.1.1, eerste lid, Wmo jo. artikel 2.3.2 Wmo).

3. De Wmo-consulent dient slechts de strikt relevante en noodzakelijke persoonsgegevens op te nemen in het ondersteuningsplan. Het vastleggen van de persoonsgegevens moet – kort gezegd – gericht zijn op het vaststellen van de behoefte en de aard en omvang van de voorziening. Persoonsgegevens die geen relevantie hebben voor de inventarisatie van de behoefte van de cliënt of het vaststellen van de aard en omvang van de voorziening, kunnen niet worden vastgelegd. Waar mogelijk dient de Wmo-consulent zich te beperken tot dat-informatie in plaats van wat-informatie.

4. Bezie bij het vastleggen van persoonsgegevens van mantelzorgers of personen binnen het sociale netwerk van de cliënt altijd of het strikt noodzakelijk is om de relatie van die persoon met de cliënt (uitvoerig) te verwerken in het ondersteuningsplan. Vaak kan worden volstaan met een aanduiding dat de betreffende persoon een bepaalde mate van (te benoemen) hulp levert of kan leveren.

5. Persoonsgegevens die geen relevantie hebben voor de inventarisatie van de behoefte van de cliënt of het vaststellen van de aard en omvang van de voorziening, maar slechts van belang zijn voor de feitelijke uitvoering van de voorziening (in dit geval huishoudelijke hulp), kunnen niet worden vastgelegd. Persoonsgegevens die enkel relevant zijn voor de feitelijke levering van de voorziening (bijvoorbeeld het feit dat de cliënt een huisdier heeft (i.v.m allergieën), gegevens over mogelijke agressie van de hond (i.v.m. veiligheid), gegevens over het roken van de cliënt (i.v.m. matchen juiste huishoudelijke hulp) en gegevens over rondslingerende medicijnen (i.v.m. veiligheid) moeten *zelf* door de aanbieder worden uitgevraagd voordat hij van start gaat met de feitelijke levering van de voorziening (zie artikel 5.1.2, aanhef en onder a, Wmo).

6. Kijk tot slot kritisch welke persoonsgegevens van het ondersteuningsplan terecht moeten komen in de beschikking van het college waarin de voorziening wordt toegewezen. Enkel de aanduiding van de voorziening hoeft in de beschikking te worden opgenomen.

7. In de praktijk wordt de beschikking en het integrale ondersteuningsplan doorgezonden aan de aanbieder. Vanuit de gedachte van dataminimalisatie zou altijd kritisch moeten worden bezien of alle onderdelen van het ondersteuningsplan daadwerkelijk relevant en noodzakelijk zijn voor de feitelijke levering van de maatwerkvoorziening. Persoonsgegevens die niet strikt noodzakelijk zijn, zouden moeten worden gelakt.

8. Houd rekening met het uitgangspunt dat niet kan worden teruggevallen op toestemming als grondslag voor het verwerken (en dus ook verstrekken) van persoonsgegevens (zie randnr. 3.10 e.v.). Als het verwerken van persoonsgegevens geen grondslag heeft in de Wmo, moet worden aangenomen dat de persoonsgegevens niet mogen worden verwerkt.

6 Casus 'Uitvoeringsplan aanbieder'

6.1 Het onderzoek in de zin van artikel 2.3.2 Wmo, en de vaststelling van de rechten en plichten, kan het college op grond van artikel 2.6.3, tweede lid, Wmo uitbesteden aan een aanbieder.

6.2 In het geval dat de taak tot het uitvoeren van een onderzoek in de zin van artikel 2.3.2 Wmo is gemandateerd aan de aanbieder, meldt de cliënt zich bij de aanbieder met een hulpvraag voor huishoudelijke hulp. De aanbieder stelt als onderdeel van het onderzoek in de zin van artikel 2.3.2 Wmo vervolgens een uitvoeringsplan op (omwille van de duidelijkheid zullen hierna spreken van ondersteuningsplan). Voor zover wij in dit advies spreken over uitvoeringsplan doelen wij op het plan dat de aanbieder die de maatwerkvoorziening levert zelf opstelt ten behoeve van het aan de cliënt leveren van de dienst c.q. de maatregel waartoe hij zich jegens het college dan wel de cliënt heeft verbonden (art. 5.1.2 lid 1 aanhef en onder a Wmo). In dit hoofdstuk lichten wij toe welke gegevens de aanbieder in het ondersteuningsplan mag verwerken en mag verstrekken aan het college.

Casus
In gemeente X wordt de Wmo-voorziening met een lumpsum principe gefinancierd. Het uitvoeringsplan wordt door de aanbieder naar de gemeente verstuurd en wordt daar gebruikt om de beschikking op te stellen.

Esmée is net klaar met haar opleiding en werkt sinds kort bij een van de aanbieders van Huishoudelijke Hulp in gemeente X. Esmée is heel zorgvuldig in haar werk en tijdens het opstellen van een uitvoeringsplan schrijft ze alles tot in detail op.

Een voorbeeld van haar uitvoeringsplan ziet er als volgt uit:

Situatieschets: *Bij de familie Janssen is het een schrijnende situatie. Vader en moeder hebben twee jonge kinderen waarvan de jongste, Daan Janssen (3 jaar), op dit moment langdurig in het ziekenhuis is opgenomen met een chronische vorm van nierfalen. Het oudste kind, Josje Janssen (5 jaar), is ondergebracht bij opa en oma. De ouders zijn zo druk met de gezondheid van Daan én hun fulltimebanen, dat ze nauwelijks toekomen aan huishoudelijke taken. De was stapelt zich gigantisch op, het sanitair is vervuild en het aanrecht staat vol met vuile vaat. Het huis is stoffig en de bedden zijn al weken niet verschoond. Tijdens het keukentafelgesprek waren de ouders wanhopig en enorm emotioneel. Ze zijn erg blij dat ze ondersteuning in het huishouden kunnen krijgen. De vader van het gezin in ondernemer en heeft een eigen recruitment bureau met 7 medewerkers, hij kan zijn bedrijf niet lang alleen laten. De moeder van het gezin is fulltime werkzaam in de verpleging en draait extreem lange dagen. Al hun vrije tijd brengen ze door aan het ziekenhuisbed van hun zoon Daan. Meneer en mevrouw kregen tijdens het keukentafelgesprek ruzie over wie er vanavond naar het ziekenhuis zou gaan, er heerst duidelijk een grote spanning in het gezin.*

Taken in het huishouden: *Mevrouw Janssen gaf aan dat ze graag zou willen dat de was wordt gedaan, het huis weer schoon en opgeruimd is, de lamellen voor de ramen stofvrij zijn, elke dag het bed wordt opgemaakt en meneer zijn onderbroeken worden gestreken.*

Advies van de aanbieder aan gemeente: *Lever alle gewenste taken in het huishouden van familie Janssen zoals hierboven omschreven.*

Esmée stuurt het uitvoeringsplan zoals hierboven beschreven op naar de Wmo-consulent van gemeente X.

Welke gegevens mogen worden vastgelegd in het uitvoeringsplan en welke gegevens mogen aan het college worden verstrekt?

Juridisch kader

6.3 Het college kan het verrichten van onderzoek uitbesteden door een aanbieder hiertoe mandaat te verlenen (zie artikel 2.6.3, tweede lid, Wmo).[55] In het geval dat de uitvoering van het onderzoek is gemandateerd aan de aanbieder, blijft het college verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens binnen de uitvoering van het onderzoek door de aanbieder. De aanbieder verricht de verwerkingen namens (in mandaat van) het college en 'maakt gebruik' van dezelfde verwerkingsgrondslag als het college.

6.4 Als geen sprake zou zijn van mandaat, maar het college wel het doel en middelen van de gegevensverwerkingen door de aanbieder bepaalt, heeft de aanbieder geen zelfstandige grondslag nodig, maar kan hij een beroep doen op de grondslag van het college. Dit omdat de aanbieder in dat geval als verwerker optreedt van het college. Het college heeft als verwerkingsverantwoordelijke dan wel de verantwoordelijkheid om met de aanbieder een verwerkersovereenkomst te sluiten die afdoende garanties biedt met betrekking tot de naleving van de AVG door de verwerker, waaronder het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen (artikel 28, eerste lid, AVG).

6.5 Het juridisch kader als beschreven randnrs. 5.3-5.8 en 5.16-5.20 is dus ook van toepassing op de verwerkingen die de aanbieder verricht namens het college (mandaat) of als verwerker van het college.

6.6 De persoonsgegevens die de aanbieder namens het college mag verwerken, mag de aanbieder ook aan het college verstrekken, zodat het college de beschikking kan opstellen. Dit wordt juridisch ook niet als een verstrekking gezien. Wat de aanbieder doet, doet deze namelijk in mandaat of als verwerker als zijnde het college.

6.7 Let op: De aanbieder dient scherp te zijn op het voorkomen van vermenging van taken en daarbij behorende gegevensverwerkingen. Voor zover de aanbieder in mandaat of als verwerker van het college handelt, kan de aanbieder de verwerking slechts baseren op de grondslagen van het college. De aanbieder kan daar geen persoonsgegevens aan "toevoegen" die de aanbieder zelf – in hoedanigheid van aanbieder - zou mogen verwerken, bijvoorbeeld op grond van artikel 5.1.2, eerste lid, aanhef en onder a Wmo als hij de maatwerkvoorziening levert.

6.8 Wij wijzen er tot slot op dat de aanbieder geen grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens zal hebben in het kader van het opstellen van een ondersteuningsplan, als die aanbieder niet óf in mandaat van het college handelt óf als verwerker van het college handelt. Er zal dus altijd sprake moeten zijn van een mandaatconstructie of van verwerkerschap. Voor verwerkerschap is vereist dat het college daadwerkelijk het doel en de middelen van de gegevensverwerking bepaalt en daartoe een verwerkersovereenkomst heeft gesloten. In de beoordeling van de casus gaan wij ervan uit dat de aanbieder in mandaat of als verwerker handelt.

Beoordeling

6.9 De volgende gegevens achten wij **<u>noodzakelijk</u>** voor de inventarisatie van de hulpvraag en mag aldus ook worden opgenomen in het ondersteuningsplan:

[55] Zie *Kamerstukken II* 2013/2014, 33841, nr. 3, p. 161

- *De was stapelt zich gigantisch op, het sanitair is vervuild en het aanrecht staat vol met vuile vaat. Het huis is stoffig en de bedden zijn al weken niet verschoond.*

- *Tijdens het keukentafelgesprek waren de ouders wanhopig en enorm emotioneel. Ze zijn erg blij dat ze ondersteuning in het huishouden kunnen krijgen.*

- *Mevrouw Janssen gaf aan dat ze graag zou willen dat de was wordt gedaan, het huis weer schoon en opgeruimd is, de lamellen voor de ramen stofvrij zijn, elke dag het bed wordt opgemaakt en meneer zijn onderbroeken worden gestreken.*

  Toelichting: Bovengenoemde gegevens mag de aanbieder namens het college verwerken op grond van artikel 5.1.1, eerste lid, Wmo omdat dit gegevens zijn die de behoefte beschrijven van de cliënt en aldus relevant zijn voor de beoordeling van de hulpvraag met betrekking tot huishoudelijke hulp.

6.10 De volgende gegevens achten wij **gedeeltelijk noodzakelijk** voor de inventarisatie van de hulpvraag en mogen aldus slechts gedeeltelijk worden opgenomen in het ondersteuningsplan:

- *Vader en moeder hebben twee jonge kinderen waarvan de jongste, Daan Janssen (3 jaar), op dit moment langdurig in het ziekenhuis is opgenomen met een chronische vorm van nierfalen. Het oudste kind, Josje Janssen (5 jaar), is ondergebracht bij opa en oma.*

  Toelichting: Voor het inschatten van de hulpvraag met betrekking tot huishoudelijke hulp is het voldoende om te weten dat het gaat om een gezin met twee jonge kinderen (zonder hun persoonsgegevens te verwerken). Er zou bijvoorbeeld volstaan kunnen worden met de conclusie dat het gaat om "twee jonge kinderen van beide onder de vijf jaar oud". De Wmo-consulent kan dit gegeven op grond van artikel 5.1.1, eerste lid, Wmo verwerken in het ondersteuningsplan, omdat dit relevant is voor het beoordelen van de hulpvraag inzake huishoudelijke hulp. Wij veronderstellen hierbij dat de behoefte aan huishoudelijke hulp bij een gezin met twee jonge kinderen anders is dan bij een stel zonder (jonge) kinderen.

  Specifiek voor het gegeven dat de zoon een chronische vorm van nierfalen heeft, geldt dat dit een bijzonder persoonsgegeven over de gezondheid van de zoon betreft. Bij bijzondere persoonsgegevens geldt dat een aanbieder zorgvuldig moet afwegen of het verwerken van dit gegeven strikt noodzakelijk is om de behoefte aan ondersteuning van de cliënt in te schatten. In dit concrete geval kan goed onderbouwd worden dat de aanbieder het gegeven mag verwerken, omdat dit een relevant gegeven is om de duur (en daarmee de ernst) van de problemen waarmee betrokkene kampt, en die relevant zijn voor de beoordeling van de behoefte aan huishoudelijke hulp te kunnen beoordelen. Vanuit de gedachte van dataminimalisatie zou nog overwogen kunnen worden om slechts vast te leggen dat de jongste zoon langdurig in het ziekenhuis verblijft, zonder de diagnose daarbij te vermelden.

  Ten aanzien van het gegeven dat het oudste kind is ondergebracht bij opa en oma, dient het college kritisch te bezien of dit noodzakelijk is voor de inventarisatie van de hulpvraag. Voor zover dit gegeven van belang is voor het inschatten van de duur en frequentie van de huishoudelijke hulp, kan dit gegeven worden verwerkt. Vanuit de gedachte van dataminimalisatie verdient het aanbeveling om in dat geval slechts vast te leggen dat het oudste kind niet bij de familie in huis woont. Voor het leveren van

voorziening is immers niet noodzakelijk om te weten waar het oudste kind verblijft.

- *De ouders zijn zo druk met de gezondheid van Daan én hun fulltimebanen, dat ze nauwelijks toekomen aan huishoudelijke taken.*

  Toelichting: Met uitzondering van de vermelding van de naam van de zoon, kunnen deze gegevens worden verwerkt door het college op grond van artikel 5.1.1, eerste lid Wmo. Deze gegevens zijn namelijk strikt noodzakelijk om de behoefte aan ondersteuning te beoordelen. De naam van de zoon achten wij niet zonder meer relevant.

- *De vader van het gezin is ondernemer en heeft een eigen recruitment bureau met 7 medewerkers, hij kan zijn bedrijf niet lang alleen laten. De moeder van het gezin is fulltime werkzaam in de verpleging en draait extreem lange dagen. Al hun vrije tijd brengen ze door aan het ziekenhuisbed van hun zoon Daan.*

  Toelichting: het gegeven dat de ouders druk bezig zijn met de gezondheid van hun oudste kind en dat ze allebei een fulltime baan hebben waardoor ze niet aan huishoudelijke taken toekomen mag door het college worden verwerkt op grond van artikel 5.1.1, eerste lid, Wmo. Deze gegevens zijn noodzakelijk voor de beoordeling van de behoefte aan ondersteuning. De aanbieder dient kritisch te bezien of de details over het beroep van de ouders en het bedrijf van de vader noodzakelijk zijn voor de beoordeling van de behoefte aan ondersteuning. Voor de beoordeling van de behoefte aan ondersteuning in de vorm van huishoudelijke hulp is relevant of de cliënt het fulltime-werk op een andere manier kan invullen, waardoor de cliënt zelf in de behoefte aan huishoudelijke hulp kan voorzien. Dit heeft in de beschreven casus tot gevolg dat in het ondersteuningsplan kan worden opgenomen dat de vader van het gezin een eigen bedrijf met zeven werknemers heeft en dat de moeder fulltime werkzaam is in de zorg en lange dagen draait. Hieruit kan namelijk worden opgemaakt dat het regelen van vervanging en/of thuis werken slechts tot op zekere hoogte mogelijk is. Het opnemen van de details van de beroepen van de beide ouders (dat de vader een recruitmentbureau heeft en dat de moeder verpleegkundige is) dient in dit geval echter achterwege te blijven, omdat dit niet relevant is voor de beoordeling van de behoefte aan ondersteuning.

6.11 De volgende gegevens achten wij **niet noodzakelijk** voor de inventarisatie van de hulpvraag en mogen aldus ook niet worden opgenomen in het ondersteuningsplan:

- *Meneer en mevrouw kregen tijdens het keukentafelgesprek ruzie over wie er vanavond naar het ziekenhuis zou gaan, er heerst duidelijk een grote spanning in het gezin.*

  Toelichting: Deze informatie is niet relevant voor de beoordeling van de behoefte aan ondersteuning in de vorm van huishoudelijke hulp. Het college mag deze informatie dan ook niet vastleggen in het ondersteuningsplan.

6.12 Opmerking verdient dat de aanbieder de gegevens in het ondersteuningsplan dus verwerkt ten behoeve van het doen van onderzoek in de zin van artikel 2.3.2 Wmo, namens het college.

6.13 Samenvattend kan naar onze inschatting de volgende informatie worden vastgelegd in het ondersteuningsplan door de aanbieder namens het college:

- De was stapelt zich gigantisch op, het sanitair is vervuild en het aanrecht staat vol met vuile vaat. Het huis is stoffig en de bedden zijn al weken niet verschoond.

- Tijdens het keukentafelgesprek waren de ouders wanhopig en enorm emotioneel. Ze zijn erg blij dat ze ondersteuning in het huishouden kunnen krijgen.

- Mevrouw Janssen gaf aan dat ze graag zou willen dat de was wordt gedaan, het huis weer schoon en opgeruimd is, de lamellen voor de ramen stofvrij zijn, elke dag het bed wordt opgemaakt en meneer zijn onderbroeken worden gestreken.

- Dat het gaat om een gezin met twee jonge kinderen van onder de vijf jaar oud, waarbij het jongste kind langdurig in het ziekenhuis is opgenomen, en voor zover dit relevant is voor de beoordeling van de behoefte aan huishoudelijke hulp kan ook worden vermeld dat het oudste kind niet thuis woont.

- Dat de ouders vanwege hun fulltime banen en de zorg voor hun jongste kind niet toekomen aan huishoudelijke taken.

- Dat de vader een bedrijf heeft met zeven werknemers en dat de moeder fulltime werkzaam is in de verpleging en lange dagen draait.

Algemene lessen casus 'Uitvoeringsplan aanbieder'

1. Het uitvoeren van het onderzoek in de zin van artikel 2.3.2 Wmo (het keukentafelgesprek) kan het college uitbesteden door een aanbieder hiertoe mandaat te verlenen (artikel 2.6.3, tweede lid, Wmo). De aanbieder kan ook optreden als verwerker van het college. In beide gevallen verwerkt de aanbieder namens het college de persoonsgegevens en maakt de aanbiederaanspraak op dezelfde verwerkingsgrondslag als het college (randnrs. 6.3-6.5).

2. De persoonsgegevens die de aanbieder namens het college mag verwerken, mag de aanbieder ook aan het college "verstrekken". Daarvoor is geen afzonderlijke wettelijke grondslag vereist. De aanbieder handelt als zijnde het college (randnr. 6.6).

3. De aanbieder dient scherp te zijn op het voorkomen van vermenging van taken en daarbij behorende gegevensverwerkingen. De aanbieder die namens het college het onderzoek van artikel 2.3.2 Wmo uitvoert, mag zich slechts baseren op de grondslagen van het college. De aanbieder kan in zijn rol als gemandateerde geen aanspraak maken op de grondslagen die normaliter gelden voor de aanbieder in zijn rol als aanbieder (bijvoorbeeld artikel 5.1.2 Wmo) (randnr. 6.7).

4. Bij de beoordeling of de aanbieder (die optreedt in mandaat van het college of als verwerker van het college) persoonsgegevens mag opnemen in het ondersteuningsplan, dient de aanbieder telkens te beoordelen of de persoonsgegevens noodzakelijk zijn voor de inventarisatie van de hulpvraag (artikel 5.1.1 Wmo).

5. Bij details over het privéleven van de betrokkenen moet de aanbieder kritisch beoordelen of deze details relevant zijn voor de inventarisatie van de hulpvraag (artikel 5.1.1 Wmo). Bij een aanvraag voor huishoudelijke hulp is bijvoorbeeld voor de inventarisatie van de hulpvraag niet gauw relevant dat er spanning heerst in een gezin.

7 Casus "Signaleren zorgwekkende situatie"

7.1 Het is mogelijk dat de aanbieder gedurende het leveren van de huishoudelijke hulp stuit op een zorgwekkende situatie bij cliënt. In dit hoofdstuk lichten we toe of de aanbieder een dergelijke zorgwekkende situatie mag melden bij zijn werkgever, de gemeente en/of het CIZ. Ook bespreken wij of er meer mogelijkheden bestaan tot signalering in geval van een levensbedreigende en/of onveilige situatie.

Casus
Willem is de huishoudelijke hulp van mevrouw T. en hij komt elke week bij haar over de vloer. Mevrouw T. is op leeftijd en is niet meer in staat zelfstandig haar huis schoon te maken, Willem maakt daarom haar keuken en sanitair wekelijk schoon en hij stofzuigt ook. Ze heeft een vrijstaande woning aan de rand van een bos. Af en toe halen de buren een boodschap voor mevrouw. Willem en mevrouw T. maken regelmatig een praatje, zo weet hij inmiddels best veel over haar leven en hoe het met haar gaat. Willem weet dat mevrouw drie dochters heeft die regelmatig langskomen bij hun moeder. Alle drie hebben zij een druk (gezins)leven en wonen op enkele uren afstand van hun moeder. Toch komen ze met enige regelmaat bij hun moeder langs en Willem ontmoet hen ook wel eens.

Sinds een paar weken vallen Willem vreemde dingen op aan mevrouw T. en haar huishouden. Laatst vroeg ze wel vijf keer in een gesprek naar hoe het gaat met de hond van Willem. Heeft ze dat nou niet onthouden? Vraagt hij zich af? En net toen Willem mevrouw T. een kop koffie had voorgeschoteld vroeg mevrouw alweer om een kop koffie. Wat hij laatst vond spande echter de kroon, hij vond haar sleutelbos in de koelkast! Willem begint zich ernstig zorgen te maken over de situatie van mevrouw T. Hij vraagt zich af wat hij kan doen. Mevrouw T. is op sommige momenten ook agressief tegen Willem en heeft hem al een paar keer geslagen. Hij is wel eens het gesprek hierover begonnen met een van de dochters van mevrouw, maar die leek het weg te wuiven als iets niet belangrijks. Ook bij mevrouw zelf lijkt het besef van haar verslechterende situatie er niet te zijn. Mogelijk voldoet de Wmo-voorziening niet meer voor mevrouw T. en moet ze zorg krijgen op een andere manier (bijvoorbeeld via de Wet langdurige zorg).

Willem wil heel graag iets voor mevrouw doen in deze situatie.

Mag Willem gegevens verstrekken aan zijn werkgever? En zo ja, welke informatie?

7.2 Ja, wij zien juridische ruimte voor Willem om bepaalde (persoons)gegevens te verstrekken aan zijn werkgever. Meer concreet geldt daarbij het volgende.

7.3 Wij stellen voorop dat een medewerker van een aanbieder die feitelijk de (maatwerk)voorziening levert, aanspraak maakt op dezelfde verwerkingsgrondslag als de aanbieder c.q. werkgever. Wij achten aldus verdedigbaar dat Willem de persoonsgegevens met de aanbieder (zijn werkgever) deelt voor zover de aanbieder een zelfstandige grondslag heeft om dergelijke gegevens te verwerken. In deze casus menen wij dat Willem een deel van de persoonsgegevens kan verstrekken. Wij lichten dit nader toe.

7.4 De aanbieder is bevoegd tot het verwerken van persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het leveren van de voorziening waartoe hij zich jegens het college heeft verbonden (artikel 5.1.2, eerste lid, Wmo jo. artikel 5.1.2, derde lid, Wmo). De aanbieder is er op grond van artikel 3.1, eerste en tweede lid, Wmo verantwoordelijk voor dat de aan de cliënt geleverde voorziening van goede kwaliteit is. Meer concreet houdt dit in dat de voorziening in elk geval:

- op een veilige en doeltreffende, doelmatige en cliëntgericht wordt verstrekt;

- afgestemd is op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt;
- verstrekt is in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard[56];
- verstrekt is met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt[57].

7.5 Doordat met het leveren van een maatwerkvoorziening wordt bedoeld het leveren van een kwalitatieve maatwerkvoorziening, toegesneden op de cliënt, zien wij in artikel 5.1.2, eerste lid, onder a, Wmo een wettelijk grondslag voor het verwerken van persoonsgegevens (over de gezondheid van de cliënt) door medewerkers van de aanbieder indien dat aantoonbaar noodzakelijk is om de kwaliteit van de geleverde diensten te borgen. Onderdeel hiervan is dat de maatwerkvoorziening dient te zijn afgestemd op de reële behoefte van de cliënt.[58]

7.6 Wij achten de verstrekking van de volgende gegevens aan de aanbieder **noodzakelijk** ten behoeve van het borgen van de kwaliteit van de maatwerkvoorziening:

- De NAW-gegevens van mevrouw T.
- De observatie van Willem dat mevrouw T. vergeetachtig is.
- Dat Willem zich zorgen maakt of de toegekende huishoudelijke hulp toereikend is en dat hij vermoedt dat mevrouw T. alternatieve zorg dient te krijgen (bijvoorbeeld via de Wet langdurige zorg).
- Dat mevrouw T. agressief kan zijn tegen Willem.

  Toelichting: De aanbieder draagt de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van zijn dienst, en daaronder valt dat de dienst goed moet zijn afgestemd op de behoefte van de cliënt (zie randnr. 7.4). De genoemde gegevens zijn noodzakelijk om de kwaliteit van de dienst en de passendheid ervan in het licht van de behoefte van de cliënt te beoordelen.

7.7 Wij achten de verstrekking van de volgende gegevens aan de aanbieder **niet noodzakelijk** ten behoeve van het borgen van de kwaliteit van de maatwerkvoorziening:

- Alle overige genoemde gegevens (bijvoorbeeld de persoonsgegevens die betrekking hebben op de familie van mevrouw T.)

  Toelichting: de overige genoemde gegevens zijn niet noodzakelijk voor de kwalitatieve beoordeling van de voorziening.

Mag Willem gegevens verstrekken aan het college? En zo ja, welke informatie?

7.8 De aanbieder heeft de bevoegdheid om op grond van artikel 5.2.2, aanhef en onder a, Wmo persoonsgegevens te verstrekken aan het college als deze persoonsgegevens noodzakelijk zijn voor de verantwoording van de geleverde maatwerkvoorziening, het heroverwegen van de voorziening (artikel 2.3.9 Wmo) of het uitvoeren van een

---

[56] In toenemende mate worden kwaliteitsstandaarden ontwikkeld voor allerlei soorten hulpverlening. Indien een kwaliteitsstandaard bestaat, moet de ondersteuning (algemene voorziening en maatwerkvoorziening) in beginsel volgens die standaard worden verleend en moeten afwijkingen die de hulpverlener nodig acht, kunnen worden gemotiveerd en uitgelegd (*Kamerstukken* II 2013/2014, 33841, nr. 3, p. 164-165).

[57] *Kamerstukken* II 2013/2014, 33841, nr. 3, p. 55.

[58] De kwaliteitseisen die gelden op grond van artikel 3.1 Wmo gelden niet alleen voor maatwerkvoorzieningen, maar ook voor algemene voorzieningen. Ook in het geval van een algemene voorziening kunnen medewerkers van de aanbieder daarom persoonsgegevens verwerken indien dit aantoonbaar noodzakelijk is om de kwaliteit van de geleverde dienst te borgen (artikel 5.1.2, tweede lid, Wmo).

onderzoek naar een nieuwe voorziening (artikel 2.3.2 Wmo). Daarnaast rust op de aanbieder de plicht om calamiteiten of geweld die plaats hebben bij de verstrekking van een voorziening te melden bij de Wmo-toezichthouder (zie artikel 3.4, eerste lid, Wmo jo. artikel 6.1 Wmo). Wij lichten e.e.a. nader toe.

Het college (heroverweging en onderzoek)

7.9 Alle gemeenten dienen te beschikken over een lokaal of regionaal meldpunt voor niet-acute meldingen van zorg.[59] Voor het melden aan dit meldpunt voor niet-acute zorg bestaat in de Wmo momenteel geen grondslag. De Wams zal daar, indien deze wordt aangenomen, verandering in brengen. De Wams beoogt namelijk te voorzien in een expliciete wettelijke grondslag voor het melden bij dat meldpunt door onder andere een professional zoals de aanbieder van huishoudelijke hulp.[60] Zolang de Wams nog niet van kracht is, kan worden teruggevallen op de hieronder uiteengezette verwerkingsgrondslagen voor het doen van een niet-acute melding bij het college.

7.10 Artikel 5.2.2, sub a, Wmo biedt voor de aanbieder verschillende grondslagen om uit eigen beweging persoonsgegevens te verstrekken aan het college. Verstrekking aan het college is ten eerste toegestaan als dit noodzakelijk is voor de verantwoording van een geleverde maatwerkvoorziening. Daarnaast is verstrekking aan het college toegestaan voor het uitvoeren van de heroverweging van de bestaande voorziening door het college (artikel 5.2.2, aanhef en onder a, Wmo jo. artikel 2.3.9 Wmo). Op grond van artikel 2.3.9 Wmo rust op het college de plicht om periodiek te onderzoeken of er aanleiding bestaat om een beslissing inzake een aanvraag voor huishoudelijke hulp te heroverwegen.

> *Kamerstukken II* 2013/2014, 33841, nr. 3, p. 155:
>
> "Omdat een maatwerkvoorziening een op maat van de persoon gesneden afgestemd geheel van maatregelen is, <u>is in het eerste lid opgenomen dat het college periodiek nagaat of het pakket aan maatregelen nog altijd «op maat» is</u> en of het eventueel verstrekte persoonsgebonden budget nog passend is. Hoe vaak dit noodzakelijk zal zijn, zal mede afhangen van de ondersteuningsbehoefte van betrokkene en hetgeen bij het onderzoek is vastgesteld. De bepaling kan ertoe leiden dat het college na onderzoek tot de conclusie komt dat het geheel aan maatregelen nog altijd goed op de persoon is afgestemd, maar ook dat het college tot een heroverweging komt en beslist dat de cliënt meer of minder diensten hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen nodig heeft."

7.11 Uit de wetsgeschiedenis volgt dat het in verband met de plicht van het college om periodiek te toetsen of de verleende ondersteuning nog adequaat is (zie artikel 2.3.9 Wmo hiervoor), nodig kan zijn dat de aanbieder aan het college persoonsgegevens verstrekt.

> *Kamerstukken II* 2013/2014, 33841, nr. 3, p. 178:
>
> "Ook in verband met de verplichting voor het college om periodiek te toetsen of de verleende ondersteuning nog adequaat is, kan het nodig zijn dat de aanbieder aan het college persoonsgegevens verstrekt. Bijvoorbeeld in de situatie dat de aanbieder constateert dat somatische en psychogeriatrische klachten dusdanig verergeren dat de maatwerkvoorziening niet meer toereikend is en eventueel zelfs een aanvraag voor de langdurige intramurale zorg nodig is."

---

59 *Kamerstukken II,* 2022/2023, 36 296, nr. 3, p. 41.
60 *Kamerstukken II,* 2022/2023, 36 296, nr. 3, p. 42.

7.12 Het is ook toegestaan dat de aanbieder op grond van artikel 5.2.2, eerste lid, sub a, Wmo aan het college een signaal afgeeft dat de geboden ondersteuning niet meer voldoet zodat een onderzoek naar een nieuwe hulpvraag kan worden ingesteld door het college (artikel 2.3.2 Wmo).

> Zie *Kamerstukken II* 2013/2014, 33841, nr. 3, p. 29-30:
>
> "Vanzelfsprekend kan het ook voorkomen dat een cliënt die al maatschappelijke ondersteuning van de gemeente ontvangt, zich opnieuw bij het college meldt, omdat de maatschappelijke ondersteuning naar zijn oordeel niet adequaat meer is. Een andere mogelijkheid is dat de aanbieder een signaal afgeeft dat de geboden ondersteuning niet meer voldoet omdat de persoonlijke situatie van de burger is verslechterd of een mantelzorger is weggevallen.
>
> Na een melding door of namens een cliënt is het college gehouden een onderzoek in te stellen. Ook ingeval deze melding door een aanbieder plaatsvindt of het college zelf vaststelt dat de geboden ondersteuning niet meer adequaat is, moet het college een onderzoek instellen. Uiteraard kan het ook voorkomen dat het college dit zelf vaststelt. Na een melding door of namens een cliënt is het college gehouden een onderzoek in te stellen. Ook ingeval deze melding door een aanbieder plaatsvindt of het college zelf vaststelt dat de geboden ondersteuning niet meer adequaat is, moet het college een onderzoek instellen." (onderstreping toegevoegd)

7.13 Op basis van het voorgaande kan worden geconcludeerd dat de aanbieder tot op zekere hoogte een signaleringsfunctie heeft op grond waarvan hij persoonsgegevens mag verstrekken aan het college. Die signaleringsfunctie bestaat eruit dat de aanbieder verplicht is om ervoor te zorgen dat de maatwerkvoorziening van goede kwaliteit is en blijft. Als blijkt dat de toegewezen voorziening niet meer adequaat is, dan mag de aanbieder op grond van artikel 5.2.2, eerste lid, sub a, Wmo uit eigen beweging persoonsgegevens van de cliënt, waaronder bijzondere persoonsgegevens, verstrekken aan het college. De aanbieder mag hier echter slechts toe overgaan voor zover dit noodzakelijk is voor de verantwoording van een geleverde maatwerkvoorziening, en/of het uitvoeren van een heroverweging (artikel 2.3.9 Wmo) of het uitvoeren van een nieuw onderzoek (artikel 2.3.2 Wmo) door het college.

7.14 Onze inschatting is dat de door Willem geconstateerde situatie een (her)overweging van het college rechtvaardigen. Ook zou het college in de situatie aanleiding kunnen zien om een onderzoek te verrichten naar nieuwe aanvullende maatwerkvoorzieningen.

7.15 Wij achten de verstrekking van de volgende gegevens aan het college **noodzakelijk** ten behoeve van de verantwoording van een geleverde maatwerkvoorziening en/of van een heroverweging dan wel onderzoek naar een nieuwe hulpvraag door het college:

- De NAW-gegevens van mevrouw T.
- De observatie van Willem dat mevrouw T. vergeetachtig is.
- Dat Willem zich zorgen maakt of de toegekende huishoudelijke hulp toereikend is en dat hij vermoedt dat mevrouw T. alternatieve zorg dient te krijgen (bijvoorbeeld via de Wet langdurige zorg).
- Dat mevrouw T. agressief kan zijn tegen Willem.

  Toelichting: Uit de eerder genoemde wetsgeschiedenis volgt dat de aanbieder aan het college mag melden dat een geleverde maatwerkvoorziening niet

meer adequaat is, en dat mogelijk een aanvraag voor andere (meer uitgebreide) zorg noodzakelijk is.[61] Dit vindt ook steun in het feit dat de aanbieder de verantwoordelijkheid draagt voor de kwaliteit van zijn dienst, en daaronder valt dat de dienst goed moet zijn afgestemd op de behoefte van de cliënt (zie randnr. 7.4).

7.16 Wij achten de verstrekking van de volgende gegevens aan het college **niet noodzakelijk** ten behoeve van de verantwoording van een geleverde maatwerkvoorziening en/of van een heroverweging dan wel onderzoek naar een nieuwe hulpvraag door het college:

- Alle overige genoemde gegevens (bijvoorbeeld de persoonsgegevens die betrekking hebben op de familie van mevrouw T.)

Toelichting: de overige genoemde gegevens zijn niet zonder meer noodzakelijk voor de verantwoording van de geleverde maatwerkvoorziening aan het college en de toets of de geleverde maatwerkvoorziening van huishoudelijke hulp adequaat is.

Toezichthouder

7.17 Als sprake is van een calamiteit of geweld bij de verstrekking van een voorziening, rust op grond van artikel 3.4, eerste lid, Wmo een meldingsplicht op de aanbieder. Op grond van deze bepaling dient een aanbieder bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1 Wmo, onverwijld melding te doen van (a) iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden en (b) geweld bij de verstrekking van een voorziening.

7.18 Een calamiteit is volgens artikel 1.1.1 van de Wmo "*een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid*". Daar is in deze casus geen sprake van. Volgens de wetsgeschiedenis gaat het bij geweld bij de verstrekking van een voorziening om geweld zowel *van de kant van beroepskrachten* als, in bepaalde gevallen, om geweld tussen cliënten. Uit de memorie van toelichting blijkt dat het daarbij gaat om geweld van de ene tegen de andere cliënt in een situatie waarin beiden gedurende het etmaal of een dagdeel verblijven in de accommodatie van de aanbieder. Ook dat doet zich in deze casus niet voor – het gaat om geweld *jegens de aanbieder* –, waardoor geen sprake lijkt te zijn van een meldingsplicht richting de Wmo-toezichthouder.

Mag Willem gegevens verstrekken aan het CIZ? En zo ja, welke informatie?

7.19 Hoofdstuk 5 paragraaf 2 van de Wmo bevat geen toereikende wettelijke grondslag voor het verstrekken van persoonsgegevens door de aanbieder aan het CIZ. De persoonsgegevens kunnen ook niet op basis van toestemming (artikel 6, eerste lid, sub a, AVG) worden verstrekt aan het CIZ. Nog afgezien van de vraag of i.c. gezegd zou kunnen worden dat sprake kan zijn van toestemming die 'vrijelijk' is gegeven, is bovendien de vraag of de cliënt i.c. fysiek of mentaal wel toestemming *kan* geven.

7.20 Wij menen dan ook voor de verstrekking van (bijzondere) persoonsgegevens door de aanbieder aan het CIZ geen alternatieve verwerkingsgrondslag en/of doorbrekingsgrond bestaat. Bovendien staat de geheimhoudingsplicht van artikel 5.3.3 Wmo aan verstrekking aan het CIZ in de weg. De verstrekking aan het CIZ kan aldus geen doorgang vinden.

---

[61] Zie *Kamerstukken II* 2013/2014, 33841, nr. 3, p. 178 in randnr. 7.11. Onderdeel van het onderzoek dat het college op grond van artikel 2.3.9 Wmo kan heroverwegen, kan immers zijn dat het college zich verstaat met het CIZ en eventueel de zorgverzekeraar om te bespreken wat in de thuissituatie mogelijk en verantwoord is (*Kamerstukken II* 2013/2014, 33841, nr. 3, p. 152).

Wat als de situatie van een cliënt levensbedreigend is, mag de situatie dan altijd gemeld worden aan de gemeente? (denk aan een onveilige situatie voor kinderen of vermoedens van verslavingsproblematiek).

7.21 Wij zien verschillende routes voor het melden van situaties die een onveilige of levensbedreigende situatie opleveren voor de cliënt en/of andere natuurlijke personen. Achtereenvolgens bespreken wij het doen van een melding aan (a) het college, (b) de toezichthouder, (c) hulpdiensten en (d) Veilig Thuis.

Ad (a) Melding aan het college

7.22 Op de verstrekking door de aanbieder aan het college is het juridisch kader van artikel 5.2.2 Wmo, beschreven in randnrs. 7.9-7.13 van toepassing. Als de situatie van een cliënt aanleiding zou geven voor een heroverweging (2.3.9 Wmo) van de geboden voorziening of een signaal zou vormen dat onderzoek naar een nieuwe hulpvraag nodig is (artikel 2.3.2 Wmo), kan de aanbieder dit melden aan het college. In een acute of levensbedreigende situatie lijkt deze route echter niet aan de orde.

Ad (b) Melding aan de toezichthouder

7.23 Indien sprake is van een levensbedreigende situatie, menen wij dat de melding aan de toezichthouder (mogelijk) plaats kan vinden op grond van de meldplicht van artikel 3.4, eerste lid, Wmo. Zoals reeds beschreven in de randnrs. 7.17 en 7.18, rust er op de aanbieder een plicht om calamiteiten en geweldsincidenten bij de verstrekking van een voorziening te melden bij de Wmo-toezichthouder in de zin van artikel 3.4, eerste lid Wmo.

7.24 Zoals beschreven in randnrs. 7.17 en 7.18 kan een melding bij de toezichthouder enkel worden gedaan als sprake is van een "calamiteit", of "geweld bij de verstrekking van een voorziening" jegens de cliënt. Een calamiteit is zoals gezegd een "niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid" (artikel 1.1.1 Wmo). Afhankelijk van de precieze omstandigheden kan een levensbedreigende situatie als calamiteit classificeren, waardoor op de aanbieder een plicht rust om dit te melden bij de toezichthouder. Het doel van het melden is om de toezichthouder in staat te stellen verdere calamiteiten te voorkomen en het bestrijden van geweld effectief te doen zijn.[62] In beginsel geldt dat de aanbieder eerst tracht instemming van de cliënt te krijgen voordat hij overgaat tot het melden van een calamiteit.[63]

7.25 De aanbieder verstrekt aan de toezichthoudende ambtenaar bij de melding van een calamiteit op grond van artikel 3.4 Wmo de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens over gezondheid en andere bijzondere categorieën van persoonsgegevens en persoonsgegevens van strafrechtelijke aard, voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn (artikel 3.4, tweede lid, Wmo).

[62] *Kamerstukken II* 2013/2014, 33841, nr. 3, p. 135-136.
[63] *Kamerstukken II* 2013/2014, 33841, nr. 3, p. 166-167.

Ad (c) Melding aan hulpdiensten

7.26 Op de aanbieder van huishoudelijke hulp rust een wettelijke geheimhoudingsplicht op grond van artikel 5.3.3 Wmo. Uitgangspunt is dat de aanbieder aan derden geen inlichtingen, inzage in of afschriften van bescheiden verstrekt, tenzij de betrokkene daarvoor toestemming heeft gegeven (zie randnr. 2.7), of als sprake is van een wettelijke grondslag die doorbreking van die geheimhouding toestaat.

7.27 Hoewel de Wmo geen expliciete ruimte biedt voor de doorbreking van de geheimhoudingsplicht in het geval van een acute en levensbedreigende situatie, is het aannemelijk dat het in bepaalde spoedsituaties mogelijk is om persoonsgegevens te verstrekken aan hulpdiensten.

7.28 Naar analogie van het medisch beroepsgeheim, achten wij het verdedigbaar dat de aanbieder zijn Wmo-geheimhoudingsplicht mag doorbreken als sprake is van een zogenoemd conflict van plichten. Het gaat hierbij om een noodtoestand/overmachtssituatie, waarbij sprake is van een zodanig zwaarwegend algemeen belang dat de aanbieder zich – ter voorkoming van ernstige schade voor de cliënt of een ander – verplicht voelt om zijn geheimhoudingsplicht te doorbreken. De doorbrekingsgrond 'conflict van plichten' kan alleen in hoogst uitzonderlijke situaties worden ingeroepen. Naar analogie verwijzen wij naar de uitleg die in het kader van het medisch beroepsgeheim wordt gegeven aan de doorbrekingsgrond 'conflict van plichten':

> Als uitgangspunt geldt dat de doorbrekingsgrond 'conflict van plichten' met name kan worden ingeroepen in een situatie dat er ernstig gevaar voor de patiënt of voor anderen dreigt, waarmee wordt gedoeld op daadwerkelijke fysieke of psychische schade (zoals bijvoorbeeld moord, mishandeling, seksueel misbruik).[64] De dreiging voor de patiënt of voor een ander moet reëel zijn en niet op een andere, minder ingrijpende wijze afgewend kunnen worden. Gezien de ernst van mensenhandel en de zeer zwaarwegende gevolgen voor het slachtoffer, is het mogelijk dat de zorgverlener in specifieke gevallen besluit om tot de verstrekking van informatie over te gaan.
>
> In geval van het medisch beroepsgeheim gelden de volgende randvoorwaarden voor een conflict van plichten. Pas als aan alle onderstaande voorwaarden is voldaan komt de zorgverlener een beroep toe op de uitzondering conflict van plichten. Alles is in het werk gesteld om eerst toestemming van de patiënt te verkrijgen;
> 1. De arts verkeert in gewetensnood door het handhaven van de zwijgplicht;
> 2. Het niet doorbreken van de zwijgplicht levert voor de patiënt of een ander (waaronder de zorgverlener zelf) ernstige schade op;
> 3. Er is geen andere weg dan doorbreking van de geheimhoudingsplicht om het probleem op te lossen;
> 4. Het moet vrijwel zeker zijn dat het probleem kan worden voorkomen of beperkt door de geheimhoudingsplicht te doorbreken;
> 5. Het 'voordeel' van de schending van het beroepsgeheim moet opwegen tegen de schade die wordt voorkomen;
> 6. De geheimhoudingsplicht dient zo min mogelijk geschonden te worden. Slechts direct relevante gegevens mogen verstrekt worden.[65]

[64] In de Handreiking 'Beroepsgeheim en politie en justitie' van de KNMG worden op p. 14 de volgende situaties genoemd: (1) patiënt vertelt dat hij zijn ex-vrouw in elkaar gaat slaan, (2) stomdronken patiënt wil op een motor naar huis, (3) patiënt brengt een zorgverlener op de hoogte dat hij een bom tot ontploffing zal brengen.

[65] Zie de Richtlijn 'Omgaan met medische gegevens' van de KNMG van 8 september 2016) p. 61; zie tevens Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg, 7 november 2013, C-2013/199, rechtsoverweging. 4.3.

Wij raden de Wmo-aanbieder om vergelijkbare randvoorwaarden te hanteren bij het doorbreken van zijn geheimhoudingsplicht in geval van een noodsituatie. Indien de geheimhoudingsplicht is doorbroken, is er aanvullend ook een wettelijke grondslag nodig voor de verstrekking van (bijzondere) persoonsgegevens aan de hulpdiensten. De verstrekking kan in onze optiek gebaseerd worden op artikel 6, eerste lid, sub d, AVG en artikel 9, tweede lid, sub c, AVG. De verstrekking is noodzakelijk in het licht van het vitale belang van de cliënt.

Ad (d) Melding aan Veilig Thuis

7.29 Op grond van artikel 5.2.6 Wmo mag de aanbieder die in de uitvoering van de huishoudelijke hulp beschikt over inlichtingen die noodzakelijk kunnen worden geacht om een situatie van huiselijk geweld of kindermishandeling te beëindigen of een redelijk vermoeden daarvan te onderzoeken, deze inlichtingen aan Veilig Thuis verstrekken. Ook wanneer de aanbieder van huishoudelijke hulp een redelijk vermoeden heeft van een dergelijke situatie, heeft hij op grond van deze bepaling meldrecht.[66] De aanbieder van huishoudelijke hulp mag uit eigen beweging een melding doen bij Veilig Thuis. De melding kan persoonsgegevens van het slachtoffer, maar ook persoonsgegevens van de dader of andere betrokkene personen bevatten. Het vragen van toestemming aan betrokkene voor het verstrekken van de persoonsgegevens zal soms uit een oogpunt van veiligheid niet aangewezen zijn. In die gevallen kan de verstrekking plaatsvinden zonder toestemming.

> *Kamerstukken II* 2013/14, 33841, nr. 3, p. 181:
>
> "Deze bepaling stelt buiten twijfel dat personen die aan een beroepsgeheim zijn gebonden, bevoegd zijn om uit eigen beweging of op verzoek persoonsgegevens, waaronder persoonsgegevens betreffende de gezondheid en het seksuele leven, aan het SHG te verstrekken voor zover het SHG die gegevens nodig heeft om een situatie van huiselijk geweld te beëindigen of een redelijk vermoeden daarvan te onderzoeken. Het kan dan gaan om persoonsgegevens van het «slachtoffer», maar ook over persoonsgegevens van de «dader» of andere betrokken personen. Het vragen van toestemming aan betrokkene voor het verstrekken van persoonsgegevens aan het SHG zal soms uit een oogpunt van veiligheid of onderzoek niet aangewezen zijn. De verstrekking kan daarom ook plaatsvinden zonder toestemming van betrokkene."[67]

7.30 Voor het uitoefenen van het in dit artikel geregelde meldrecht moet de aanbieder telkens beoordelen of het verstrekken van inlichtingen noodzakelijk is om een situatie van huiselijk geweld te beëindigen of een redelijk vermoeden van huiselijk geweld te onderzoeken. De aanbieder, niet zijnde een aanbieder die hulpmiddelen of woningaanpassingen levert, is bovendien verplicht om een meldcode vast te stellen waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan (artikel 3.3 Wmo). Deze meldcode kan worden gevolgd bij het maken van de afweging of een melding moet worden gemaakt bij Veilig Thuis. Bij het maken van die afweging kan ook de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling behulpzaam zijn.[68]

Algemene lessen casus 'Signaleren zorgwekkende situatie'

1. Iemand die werkzaam is voor de aanbieder heeft tot op zekere hoogte een signaleringsfunctie. Hij of zij mag aan zijn of haar werkgever (de aanbieder) persoonsgegevens verstrekken die noodzakelijk zijn voor het borgen van de kwaliteit

[66] Kamerstukken II 2013/2014, 33841, nr. 3, p. 181.
[67] Het SHG was het Steunpunt Huishoudelijk Geweld. In de huidige wet is dat vervangen voor Veilig Thuis.
[68] https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/meldcode

van de geleverde maatwerkvoorziening. Onderdeel van die kwaliteitseis is dat de maatwerkvoorziening moet zijn afgestemd op de reële behoefte van de cliënt. Als de persoon die werkzaam is voor de aanbieder zaken opvallen die maken dat de maatwerkvoorziening niet (meer) is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt, dan mag hij dit melden aan zijn werkgever (randnrs. 7.2-7.6).

2. De aanbieder kan op grond van artikel 5.2.2, eerste lid, sub a, Wmo aan het college een signaal afgeven dat de geboden ondersteuning niet meer voldoet, zodat een onderzoek naar een nieuwe hulpvraag kan worden ingesteld door het college (op grond van artikel 2.3.2 Wmo) of zodat een heroverweging (artikel 2.3.9 Wmo) kan plaatsvinden (randnr. 7.8-7.13).

3. Voor de persoon die werkzaam is bij de aanbieder geldt de plicht om calamiteiten en geweld jegens de cliënt bij de uitvoering van de voorziening te melden bij zijn werkgever, die dit vervolgens dient te melden bij de toezichthouder (artikel 3.4 Wmo). (randnr. 7.17-7.18).

4. In het geval van een acute en levensbedreigende situatie kan sprake zijn van een 'conflict van plichten' waarbij het in een noodtoestand gerechtvaardigd kan zijn dat de professional die de huishoudelijke hulp verleent en/of zijn werkgever (de aanbieder) zijn of haar geheimhoudingslicht doorbreekt en hulpdiensten inschakelt (randnr. 7.26-7.28).

5. Ten slotte kan als onderdeel van de signaleringsfunctie worden gezien het recht om inlichtingen die noodzakelijk kunnen worden geacht om een situatie van huiselijk geweld of kindermishandeling te beëindigen, of een redelijk vermoeden daarvan te onderzoeken, te melden bij Veilig Thuis (artikel 5.2.6 Wmo) (randnr. 7.29-7.30).

4. De geheimhoudingsplicht van artikel 5.3.3 Wmo vormt een wezenlijke belemmering voor het (zonder toestemming) verstrekken van persoonsgegevens aan derden. In dit kader kan daarom niet snel worden gesproken van een signaleringsfunctie.

8 Disclaimer

Dit onderzoeksrapport is opgesteld voor en in opdracht van het Zorginstituut Nederland. Anderen dan het Zorginstituut Nederland kunnen aan dit onderzoeksrapport geen rechten ontlenen. Op dit rapport zijn de algemene voorwaarden van Pels Rijcken & Droogleever Fortuijn N.V. van toepassing, te raadplegen via https://www.pelsrijcken.nl/algemene-voorwaarden.

Toegang via gemeente | perceel Huishoudelijke Hulp

Fases: Voorbereiding | Tijdens | Na afloop

Subfases: Aanmelding | Onderzoek | Akkoord

Acties

Start
Een aanvraag in de leveranciersfactie zorgt voor beheerfie van Huishoudelijke Hulp (HH) bij cliënt.

Cliënt meldt zich
Cliënt meldt zich bij een "voorportaal" of gemeente met een hulpvraag voor Huishoudelijke Hulp.

Screening
Screening door "voorportaal"

Voorportaal meldt cliënt aan
bij gemeente

Keukentafel-gesprek
Wmo-consulent doet een keukentafelgesprek bij cliënt thuis waarin de mogelijkheden worden besproken.
Doma is het keukentafelgesprek zal matteen de aanvraag.

Voorwaarsvaardiging afwijking
Voorwaarsvaardiging van cliënt dat HH wezenwarlijkrijk niet wordt toegewezen.

Cliënt akkoord delen gegevens medisch advies
Bij medische bijzonderheden moet cliënt akkoord geven om gegevens het delen van gegevens voor een medisch advies.

Aanvragen medisch advies
Bij bijzonderheden of twijfel bij de Wmo-consulent wordt er medisch gevraagd om een medisch advieuar.

Cliënt geen akkoord dan afwijking HH
Daarin de cliënt geen akkoord dan wordt de HH aanvraag afgewezen door de gemeente.

Afwijking HH
Cliënt weiaart niet aan de voorwaarsden, gemeente wijst aanvraag HH af.

Opstellen gesprekverslag verzenden
Door gemeente.

Gesprekverslag verzenden naar cliënt voor akkoord.
Gesprekverslag verzenden naar cliënt voor akkoord.

Akkoord gesprekverslag door cliënt

Beschikking opmaken
Gemeente maakt de beschikking op.

Afwijking HH
Cliënt weiaart niet aan de voorwaarsden, gemeente wijst aanvraag HH af.

Toewijzing en/of opdrachtbrief verzenden

Beschikking verzenden
De cliënt ontvangt de beschikking en kan eventueel bezwaar maken.

Bezwaar
De cliënt maakt bezwaar op de beschikking of de afwijking.

Nieuw onderzoek
Door gemeente.

Definitieve afwijking HH

Cliëntdossier aanmaken

Intakegesprek door aanbieder
Intakegesprek wordt door aanbieder gevoerd met cliënt en HH-medewerker bepaald.

Opstellen ondersteuningsplan
Intakegesprek wordt verwerkt voor een ondersteuningsplan.

Verzenden ondersteuningsplan

Huishoudelijke hulp matchen met cliënt
Aanbieder koppelt medewerker van cliënt.

Start huishoudelijke hulp
Aanbieder start en meldt dit bij gemeente.

Klacht indienen
Cliënt dient klacht in bij aanbieder over de huishoudelijke hulp.

Klacht afhandeling
Aanbieder behandelt de klacht.

Bijhouden rapportages
Huishoudelijke hulp houdt rapportages bij en signaleert bijzonderheden bij cliënt.

Signaleren zorgwekkende situatie
Huishoudelijke hulp signaleert bijv. verwaarlosiing.

Noodsituaties melden
Bij zeer zorgwekkende situaties melding doen bij gemeente, aanbieder en onderaannemende instanties, zoals aanbieder toestemming.

Vragen toestemming cliënt info delen
met huisarts en gemeente.

Situatie melden
Aanbieder doet melding doen bij gemeente of andere onderaannemende instanties.

Tussentijdse evaluatie
Na een bepaaldte periode vinden tussentijdse evaluaties van de HH plaats.

Gemeente monitort
Gemeente voogd uit, ma dat bijv. verslagen, soms steekproefsgewijs.

Situatie van de cliënt wijzigt
Een verandering in de leveranciefactie zorgt voor een wijziging van de situatie van cliënt (Bijv. verhuizing of partner die wegvaalt).

Kort 'keukentafelgesprek'
Of het onderzoek vindt plaats op een andere manier.

Melding door HH of cliënt
HH of cliënt geeft veranderiing door aan aanbieder en gemeente.

Beschikking wordt aangepast/verlengd
Gemeente past de beschikking aan en geeft, als deze aan de voorwaarsden voldoet, de cliënt binnen huidige beschikking gelegend.

Huishoudelijke Hulp aanbieder aanbieder

Overdraaiit naar Wlo-industrie

Cliënt vraagt herbeschikking aan
Waar nodig meet cliënt herbeschikkingsaanvragen via de gemeente.

Kort 'keukentafelgesprek'
Of het onderzoek vindt plaats op een andere manier.

Toetsing ondersteuningsplan

Beschikking loopt af
De beschikking van de cliënt voor Huishoudelijke Hulp loopt af.

Huishoudelijke Hulp stopt ook er geen herbeschikking wordt verlengd/nvagt.

Beëindiging noodzaak Huishoudelijke Hulp
De noodzaak voor HH komt te vervallen bij de cliënt.

Beëindiging
De HH wordt gestopt. Cliënt en gemeente ontvangen er bericht over.

Eind evaluatie
Afsluitende van de stagnerden wordt door gemeente uitgevoerd of de doelen zijn behoald.

Afrondding
Eventueel nog lopende administratieve zaken afgerond door aanbieder en gemeente afsluiten.

Betrokken partijen

Cliënt
Mantelzorger
Bewindvoerder

Aanbieder
Zorgaanbieder
Huishoudelijke hulp

Gemeente
Wmo-consulent
Consulent voorportaal

Medisch
Medisch adviseur/wijkverpleegkundige

Communicatie kanalen

Mondeling door al aanwezige thuiszorg
Mondeling / telefonisch door Mijlinzen
Mondeling door functionarisnaam
Telefonisch / mondeling door Wmo-consulent
Mondeling / telefonisch via Mijlinzen
Telefonisch via KCC gemeente
Digitale melding op website gemeente zaakformulieren
Telefonisch
Via portaal gemeente
Beveiligde e-mail
Mondeling bij cliënt thuis of telefonisch
Schriftelijk bij cliënt thuis
Via de post
Telefonisch
Via (medisch)portaal
Via de post
Post
Beveiligde e-mail
Post
Ontbeveiligde e-mail
via beveiligde mail
Post
Via website van de gemeente of aanbieder
Beter naar gemeente of aanbieder
Per brief via de post
Intern digitaal dossier
Op papier (aardrijkscandi)
SCD (digitaal)
Platform op smartphone/iPad met cookie + ankie
Beveiligde e-mail
Beveiligde e-mail
Via portaal gemeente
Telefonisch
Via de mail
Telefonisch
Via de mail
Fysieke map bij cliënt thuis
Digitaal in een (clientportaal
Digitaal in een meen cliënt dossier
Bij cliënt thuis
Telefonisch
Bij cliënt thuis
Telefonisch
Telefonisch
Beveiligde mail
Signaleringsformulier website gemeente
Telefonisch
Mondeling bij cliënt thuis
Telefonisch
Beveiligde mail
Onbeveiligde mail
Portaal
Fysieke afgreen
Mondeling bij cliënt thuis
Telefonisch
Via Zoveelrgbij mail
Via portaal gemeente
Portaal gemeente
Telefonisch
Digitale melding op website aanbieder
Cliënt krijgt brief thuis
Via Zoveelrgbij mail
Telefonisch
Mondeling bij cliënt thuis
Waar nodig via Zoveelrgbij mail
Waar nodig wekelijksch

Gegevens-elementen die worden gedeeld

Gegevens over cliënt (NAW, contactgegevens, BSN, gbh, datum, etc.)
Check op is cliënt meerver aan deze gemeente?
Situatieschetsj wat is er aan de hand
Leefgebieden relevant voor HH
Wat is er al gprobeerd om problemen op te lossen (bijv. hulpmiddelen, sociaal netwerk, enzg)
Wat gebeurt er als je geen ondersteuning krijgt
Fysieke beperking
Diagnose
Woonsituatie
Situatieschetsj wat is er aan de hand
Leefgebieden (ICF) relevant voor HH
Wat is er al gprobeerd om problemen op te lossen (bijv. hulpmiddelen, sociaal netwerk, enzg)
Wat gebeurt er als je geen ondersteuning krijgt
Gegevens over cliënt (NAW, contactgegevens, BSN, gbh, datum, etc.)
Gebruik andere voorzieningen & hulpen andere (organisaties)
Alle betgebieden
Diagnose
Diagnose
Huidige medische behandeling
Relgieuze gemeenschappen
Fysieke beperkingen
Geweerste inzet (aantal uur)
Contactgegevens netwerk cliënt
Details woning en huisdieren
Woonsituatie + gezinssamenstelling
Bijzonderheden
Situatieschetsj wat is er aan de hand
Relevante elementen uit het keukentafelgesprek
Gesprekverslag
Indicatie soort ondersteuning
Indicatie periode
Inzet (aantal uur)
Indien van toepassing: HH-taakbeschrijving, aanbieder, contactgegevens netwerk het huishouden
Gesprekverslag
Indicatie soort ondersteuning
Indicatie periode
Inzet (aantal uur)
Indien van toepassing: HH-taakbeschrijving, aanbieder, contactgegevens netwerk het huishouden
Huis plein (actiste pagina naam, datum, kantelstering
Informatie over product, periode en inzet
Toewijzing identificerende (zorgpgrens, product, periode, volume, contactgegevens, relaties
Beschikking
* identificerende (zorgpgrens, product, periode, volume, contactgegevens, relaties
* Inzet per categorie (VG en zwaar
Samenvatting gsvrn
Details woning en huisdieren
Informatie over product, periode en inzet
Gegevens over cliënt (NAW, contactgegevens, BSN, gbh, datum, etc.)
De klacht
Aanleiding van de klacht
Oorzaak van de klacht
Wanneer de klacht plaatsvond
Andere elementen die er betaarlgk worden gezien
Huishoudelijke taken
Datum HH gebeurd
Aantal uurrtmisuren HH gebeurd
Bijzonderheden
Diagnose
Fysieke beperking
Persoonlijkheidskenmerken
Situatieschetsj. Bijv. ouderenmishandeling, zelfverwaarlosing
Aders
Omschrijving van de cliënt
Bijzonderheden
Situatieschetsj. Bijv. ouderenmishandeling, zelfverwaarlosing
Aders
Omschrijving van de cliënt
Relevante gegevens uit ondersteuningsplan
Bijzonderheden
Diagnose
Fysieke beperking
Status HH
Hulpvraag
Status Huishoudelijke Hulp
Toewijzerbeid cliënt
Veranderiing in situatie
Gegevens over cliënt (NAW, contactgegevens, BSN, gbh, datum, etc.)
Diagnose
Hulpvraag
Fysieke beperking
Geweerste inzet (aantal uur)
Details woning
Gezinssamenstelling
Woonsituatie
Persoonlijke omstandigheden
Gegevens over cliënt (NAW, contactgegevens, BSN, gbh, datum, etc.)
Aders
Hulpvraag
Fysieke beperking
Geweerste inzet (aantal uur)
Details woning
Gezinssamenstelling
Woonsituatie
Persoonlijke omstandigheden
Veranderiing in situatie
Status Huishoudelijke Hulp
Est. overgang naar Wlo
Fysieke beperking

Bronsystemen & gegevensbronnen

Check via backofficesystemen gemeente
Bagnysteem
Gemeente ligt gegevens aan in backofficesystem
Via portaal medisch adviseur
Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning
Backoffice systeem gemeente
Backoffice systeem gemeente
Backoffice systeem gemeente
Dekstronch cliëntar dossier (ECD)
ECD
ECD
Bijzondere systeem gemeente
ECD
Bijzondere systeem gemeente
ECD
ECD
ECD
ECD
ECD
ECD
Backoffice systeem gemeente
ECD
Backoffice systeem gemeente
ECD
Backoffice systeem gemeente
ECD
Backoffice systeem gemeente

Toegang via aanbieder | perceel Huishoudelijke Hulp

Fases: Voorbereiding | Tijdens | Na afloop

Subfases: Aanmelding | Onderzoek | Akkoord

Acties

- **Start** — Een verandering in de leefsituatie zorgt voor behoefte aan Huishoudelijke Hulp (HH) bij cliënt.
- **Cliënt meldt zich** — Cliënt meldt zich bij aanbieder voor aanvraag voor Huishoudelijke Hulp.
- **Keukentafelgesprek** — Aanbieder voert een keukentafelgesprek bij cliënt. Thuis wordt vastgelegd wanneer verhuisd en daarom worden begeld.
  - **Vooraankondiging afwijzing** — Vooraankondiging van cliënt dat HH waarschijnlijk niet wordt toegewezen.
- **Cliënt akkoord delen gegevens medisch advies** — Bij mediische bijzonderheden moet cliënt akkoord gaven voor het delen van gegevens voor een medisch advieur.
- **Aanvragen medisch advies** — Bij bijzonderheden of twijfel over de ondersteuningsvraag wordt medisch advieur.
  - **Bij geen akkoord dan afwijzing HH** — Oneerlijk de cliënt geen akkoord dan word de HH oanmwig afgewezen door de aanbieder.
  - **Afwijzing HH** — O.b.v. medisch advies afwijzing van de HH oanmwig
- **Ondersteuningsplan** — N.a.v. het keukentafelgesprek wordt een ondersteuningsplan opgesteld (samen met gemeente). Deze wordt gestuurd naar de gemeente.
- **Toetsing ondersteuningsplan** — De gemeente toetst het ondersteuningsplan van de aanbieder.
  - **Afwijzing HH** — Cliënt voldoet niet aan de voorwaarden, gemeente wijst oanmwig HH af.
  - **Bezwaar** — De cliënt maakt bezwaar op de afwijzing.
  - **Nieuw onderzoek** — Door gemeente of aanbieder.
  - **Definitieve afwijzing HH**
- **Beschikking naar aanbieder & cliënt** — De gemeente keurt ondersteuningsplan goed en stuurt beschikking naar cliënt en toewijzing naar aanbieder.
  - **Aanbieder niet akkoord met toewijzing** — Aanbieder is het bijv. oneens met tarief, product, datum of volume.
  - **Cliënt dient bezwaar in** — Cliënt moolt bezwaar op de beschikking.
    - **Terug naar actie 'keukentafelgesprek'** — Of het onderzoek vindt plaats op een andere manier.
- **Officiële start Huishoudelijke Hulp**
- **Cliëntdossier aanmaken**
  - **Klacht indienen** — Cliënt dient klacht in bij aanbieder over de huishoudelijke hulp.
  - **Klacht afhandeling** — Aanbieder behandelt de klacht.
- **Tussentijdse evaluatie** — Nu een bepaalde periode vindt soms een evaluatie van de HH plaats.
- **Bijhouden rapportages** — Huishoudelijke hulp houdt soms rapportages bij en signaleert bijzonderheden bij cliënt.
  - **Signaleren zorgwekkende situatie** — Huishoudelijke hulp signaleert bijv. verwaarlozing.
  - **Noodsituaties melden** — Bij zeer zorgwekkende situaties melding doen bij gemeente of andere ondersteunende instanties, ook zonder toestemming.
  - **Vragen toestemming cliënt info delen** met huisarts en gemeente.
  - **Situatie melden** — Aanbieder doet melding doen bij gemeente of andere ondersteunende instanties.
- **Gemeente monitort** — Gemeente vraagt uit hoe de HH verloopt, soms steekproefgewijs.
  - **Situatie van de cliënt wijzigt** — Een verandering in de leefsituatie zorgt voor een andere behoefte aan HH bij cliënt. Bijv. samenwoning of partner die vertrekt.
    - **Kort 'keukentafelgesprek'** — Of het onderzoek vindt plaats op een andere manier.
  - **Melding door hh of cliënt** — Hh of cliënt geeft verandering door aan aanbieder.
    - Huishoudelijke Hulp stopt (bij deze aanbieder)
    - Overdracht naar Wlo-indicatie
  - **Ondersteuningsplan wordt aangepast/verlengd** — Aanbieder poost het ondersteuningsplan aan en geeft dit door aan de gemeente of aanpassing wordt binnen huidige beschikking geleverd.
    - **Toetsing ondersteuningsplan** — De gemeente toetst de ondersteuningsplan van de aanbieder.
- **Cliënt vraagt herbeschikking aan** — Waar nodig meet cliënt herbeschikking oonvragen via de aanbieder.
  - **Kort 'keukentafelgesprek'** — Of het onderzoek vindt plaats op een andere manier.
- **Beschikking loopt af** — De beschikking van HH cliënt voor Huishoudelijke Hulp loopt af.
  - Huishoudelijke Hulp stopt als er geen herbeschikking wordt oangevraagd.
- **Beëindiging noodzaak Huishoudelijke Hulp** — De noodzaak voor HH komt te vervallen bij de cliënt.
- **Beëindiging** — De HH wordt gestopt. Cliënt en gemeente ontvangen er berichtje over.
- **Eind evaluatie** — Afhankelijk van de stopreden wordt door de gemeente gekeken of de doelen zijn behaald.
- **Afronding** — Eventueel nog lopende administratieve zaken afronden en dossier sluiten.

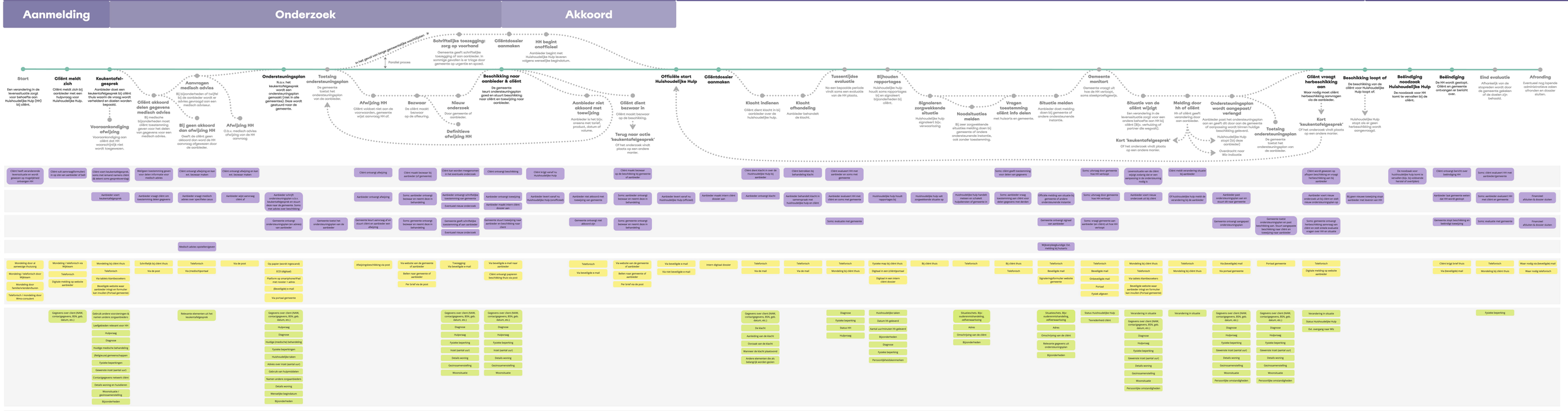
Betrokken partijen

- **Cliënt** — Mantelzorger, Bewindvoerder
- **Aanbieder** — Zorgoöordinator, Huishoudelijke hulp
- **Gemeente** — Wmo-consulent, Consulent voorportaal
- **Medisch** — Medisch adviseur/wijkverpleegkundige

Communicatie kanalen

Gegevens-elementen die worden gedeeld

Bronsystemen & gegevensbronnen



Gewenste situatie via gemeente | perceel Huishoudelijke Hulp

Fases: Voorbereiding | Tijdens | Na afloop

Subfases: Aanmelding | Onderzoek | Akkoord

Acties

Start
Een verandering in de leefsituatie zorgt voor behoefte aan Huishoudelijke hulp (Hh) bij cliënt.

Cliënt meldt zich
Cliënt, mantelzorger of bewindvoerder meldt zich via een hulpverlener, wijk- of buurteam of contactcenter van de gemeente.
(met een hulpvraag).

Gemeentes hebben ook de mogelijkheid om de inwoner te laten aanmelden via ontvanger van het gesprekverslag, dit vereist dat de gemeente beschikt over offertes die van aanbieders ontvangen zijn.

Screening
Korte screening en check op o.a. Wz-indicatie, t.g.v. wijk- of buurtteam dan melding doorgeven aan Wmo-consulent van de gemeente

Keukentafel-gesprek
Wmo-consulent van de gemeente doet een keukentafelgesprek bij cliënt thuis waarin op detail alle leefgebieden worden uitgevraagd.

Opstellen gespreksverslag
Tijdens het keukentafelgesprek wordt een gespreksverslag opgesteld.

Toestemming vragen
Cliënt checkt het gespreksverslag ter plekke en tekent akkoord op de juistheid van de relevante gegevens.
Het gespreksverslag wordt gedeeld met de cliënt via:
1) POO (Wijzigt notificatie dat het gespreksverslag in te zien is & hier is realtime status.info mogelijk.)
2) (bevestigd) mail
3) post
naar wens van de cliënt.
Als de cliënt zijn toestemmingsaauwa al heeft vastgelegd in toestemmingsvoorziening, hoeft er geen toestemming meer gevraagd te worden.

Evt. vooraankandiging toewijzing of afwijzing
Vooraankandiging aan cliënt dat Hh waarschijnlijk wel of niet wordt toegewezen.

Aanvragen medisch advies
Bij bijzonderheden of twijfel bij de Wmo-consulent wordt er advies gevraagd bij medisch adviseur van de huisarts van de cliënt of behandelend arts.

Voorgenomen afwijzing
Voorgenomen afwijzing wordt gedeeld met cliënt, deze heeft mogelijkheid om met gemeente in gesprek te gaan.

Voorgenomen afwijzing
Voorgenomen afwijzing wordt gedeeld met cliënt, deze heeft mogelijkheid om met gemeente in gesprek te gaan.

Gemeente moet de tekste o.d.t.v. welke aanbieder bij deze cliënt past en welke niet.

Afwijzing HH
O.b.v. medisch advies afwijzing van de HH aanvraag

Opdrachtbrief en toewijzing
De informatie die relevant is voor de HH aanbieder wordt door gemeente ontsloten bij de bron als toewijzing (voor aanbieder) en beschikking (voor cliënt).

Afwijzing HH
Cliënt voldoet niet aan de voorwaarden, gemeente wijzt aanvraag HH af

Definitieve afwijzing HH

Bezwaar
De cliënt maakt bezwaar op de beschikking of de afwijzing

Terug naar keukentafelgesprek of onderzoek op een andere manier

Parallel proces

Aanbieder raadpleegt bron voor toewijzing en opdrachtbrief
Aanbieder krijgt notificatie dat er nieuwe informatie is toegevoegd bij de bron.

Definitieve beschikking naar cliënt
Gemeente maakt de beschikking op, deze wordt beschikbaar gesteld aan de cliënt volgens het verkozen konsoi (in een POO, via (bevestigde) mail of via de post).

huishoudelijke hulp matchen met cliënt
Aanbieder koppelt geschikte medewerker aan cliënt.

te keer HH met intakegesprek
Huishoudelijke hulp doet intakegesprek bij cliënt thuis en vraagt details uit.

Afhankelijk van de complexiteit kan dit ook door een Wmo-consulent worden gedaan.

Ondersteuningsplan opstellen
Huishoudelijke hulp start ter plekke een ondersteuningsplan op die de cliënt ondersteend. Daarna start de eerste keer Huishoudelijke Hulp.

Officiële start HH

Klacht Indienen
Cliënt dient klacht in over de huishoudelijke hulp.

Klacht afhandeling
Aanbieder of gemeente behandelt de klacht.

Notifiatie dat cliënt Wz-indicatie heeft
Uit het bronagentsem komt een notificatie naar de aanbieder zodra cliënt naar Wtz-indicatie over is gegaan.

Naar 'beëindiging noodzaak HH'

Bijhouden rapportages
Up-to-date houden van het ondersteuningsplan voor eventuele wisselingen van huishoudelijke hulp of aanbieder. Daarnaast ook om een 'logje in het zeil te houden' bij de cliënt en bijzonderheden te signaleren.

Signaleren zorgwekkende situatie

Waar nodig toestemming vragen cliënt

Melden zorgwekkende situatie
Huishoudelijke hulp signaleert bijv. verwaarlosing en meld dit bij de gemeente of andere organisatie.

Tussentijdse evaluatie
Periodiek en niet optioneel. Ta per jaar met cliënt en aanbieder en steekproefgewijs door gemeente.

Evaluatie op 'schoon en leefbaar huis' kan ook door middel van: https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/schoon-en-leefbaar-huis

Situatie van de cliënt wijzigt
Een verandering in de leveensituatie zorgt voor een andere benodigdheid van de cliënt (bijv. Wz) een verhuiding of een partner die vertrekt).

Melding door HH of cliënt
HH of cliënt geeft verandering door aan gemeente.

Nieuw keukentafelgesprek of ander onderzoek door gemeente

Beschikking/ toewijzing wordt aangepast
Gemeente post de beschikking aan bij de bron. Aanbieder krijgt gaste naar de aanbieder en de cliënt.

Vóór afloop beschikking/toewijzing
X maanden voordat de beschikking/toewijzing afloopt krijgen aanbieder en gemeente een signaal uit de bron. Cliënt krijgt het bericht om beschikking/toewijzing te verlengen.

Kort onderzoek door gemeente
Afhankelijk van de situatie van de cliënt doet gemeente een onderzoek en neemt beslissing over wel of geen nieuwe beschikking/verlengde toewijzing.

Nieuwe beschikking/ verlengde toewijzing
Gemeente maakt de nieuwe beschikking / verlengde toewijzing op en ontsluit deze bij de bron.
Cliënt en aanbieder een in'lijen notificatie.

Nieuwe beschikking / nieuwe of verlengde toewijzing gaat in

Beëindiging noodzaak Huishoudelijke Hulp
De noodzaak voor HH komt te vervallen bij de cliënt.

Beëindiging huishoudelijke hulp
Gemeente krijgt notificatie dat nieuwe informatie is toegevoegd bij de bron. Waar nodig post de Gemeente de toewijzing aan.

Eind evaluatie
Afhankelijk van de stappenen wordt er (steekproefgewijs) geïnvoluerd tussen cliënt, aanbieder en gemeente.

Afronding en sluiten dossier
Eventueel nog tijdenlijk administratieve dingen afronden en afsluiten cliëntdossier. Afrondingsbrief wordt beschikbaar gesteld aan de cliënt volgens het verkozen konsoi (in een POO, via (bevestigde) mail of via de post).

Toelichting op actie

- Check op: of cliënt aan de voorwaarden voldoet
- Check op: is cliënt inwoner van deze gemeente
- Check op: Wz-indicatie
- Cliënt krijgt voorlichting over het delen van zijn/haar/hen gegevens (o.a. wie weet straks wat en evt. consequenties)
- Cliënt krijgt contactgegevens casemanager
- Cliënt wordt gewezen op snuffmoeilijke cliëntondersteuning
- Medisch adviseur krijgt tijdelijk toegang tot gegevens cliënt
- Contact met medisch specialist van cliënt is mogelijk
- Cliënt kan medisch advies inzien in bij de bron
- Kan ook een telefonische intake zijn
- Cliënt kan ook zelf informatie toevoegen in het POO
- Aanpassen informatie bij de bron
- Aanpassen informatie bij de bron
- Aanpassen informatie bij de bron
- Cliënt kan ook zelf contact opnemen met gemeente
- Aanpassen informatie bij de bron
- Ouderen of cliënten met progressieve ziektes krijgen verlenging voor langere periode (minder onderzoek nodig)
- Eventueel vindt er nog aanvullend (snuffmoeilijk) onderzoek plaats.
- Telefonisch of bij cliënt thuis

Gegevens-elementen die worden gedeeld

- Gegevens over cliënt (NAW, contactgegevens, BSN, geb. datum, etc.)
- Woonsituatie
- Gezinssamenstelling

Elementen uit Stiloks van het Zorn consortiaoder

- Gegevens over cliënt (NAW, contactgegevens, BSN, geb. datum, etc.)
- Contactgegevens derden (netwerk cliënt)
- De fysieke en mentale mogelijkheden van de cliënt om zelf aan de HH taken bij te kunnen dragen
- Wel/geen beperkingen en belemmeringen van de cliënt die gevolgen hebben voor de inzet en asijn, welke
- Welke ondersteuning vanuit mantelzorgers, netwerk en vrijwilligers er al aanwezig is
- Aantal personen en de leeftijd van leden in het huishouden
- De aanwezigheid van huisdieren en het effect daarvan op de vervuiling van het huis
- Of de inrichting van de woning veel of weinig schoon te maken objecten bevat (bijv. veel fotoijlzjes)
- In hoeveres de woning zelf bewoerbaarlij is (bijv. door ouderdom of veel hoekjes)
- Het aantal kamers en de grootte van de ruimtes die in gebruik zijn
- Informatie om de juiste medewerker te matchen aan cliënt
- Informatie om te bepalen of aanvullende maatregelen nodig zijn (bijv. beschermende kleding.)
- Cliënt kan ook zelf Informatie toevoegen in de POO
- Informatie over hoe hh de mantelzorger kan ontlasten

Elementen van 'Bij opstellen van'

- Beschikking/toewijzing
- Toegewezen aantal uur HH
- Doel HH
- Begindatum HH
- Einddatum HH
- Gegevens over cliënt (NAW, contactgegevens, BSN, geb. datum, etc.)
- Uitslag aanvraag HH
- Toegewezen aantal uur HH
- Doel HH
- Begindatum HH
- Einddatum HH
- Naam aanbieder
- Gegevens over cliënt (NAW, contactgegevens, BSN, geb. datum, etc.)

Elementen van 'Bij onderzoek van'

- Opdrachtbrief
- Toewijzing

Elementen van 'Bij onderzoek van'

- Beschikking

- Afwijzing door gemeente
- Reden voor bezwaar
- Onderbouwing bezwaar

- Relevante elementen uit het keukentafelgesprek
- Reden van voorgenomen afwijzing

- Opdrachtbrief

Vormen extra'ten ondersteuningsplan

- Welke huishoudelijke taak door wie wordt gedaan (Bijv. stofzuigen door Hh en tegen vuilnisbakken door cliënt)
- Frequentie huishoudelijke taak (Bijv. stofzuigen 1x per week, afstoffen 1x per 2 weken)
- Wanneer de hulp komt (Bijv. elke woensdag van 10 tot 12)
- Evt. meer aanvullende maatregelen (bijv. beschermende kleding dragen)
- Aanwezigheid relevante hulpmiddelen en woningaanpassingen (bijv. trapLift)
- Overige zaken die de cliënt wil delen
- Informatie over het wel/niet vervangen van hh bij ziekte of vakantie
- Hoe vervangende hulp geoommuniseerd wordt
- Contactgegevens hh
- Aantal uur vervangende hulp
- (Alle informatie uit de) toewijzing
- (Alle informatie uit de) opdrachtbrief
- Belangrijkste informatie elementen uit toewijzing en opdrachtbrief naloopen

- De klacht
- Aanleiding van de klacht
- Oorzaak van de klacht
- Wanneer de klacht plaatsvond

- Wel/geen Wtz-indicatie
- Ingangsdatum Wtz-indicatie

- Welke hulp geleverd
- Hoe de hulp is verlopen
- Bijzonderheden

- Toestemming ja/nee

- Gedragskenmerken
- Situatieschets

- Tevreden met hulp ja/nee
- Eventuele klacht of feedback
- Cliëntsituatie gewijzigd ja/nee

- Verandering in situatie

- Alle elementen in de beschikking
- Alle elementen in de toewijzing

Afhankelijk van situatie:

- Gegevens over cliënt (NAW, contactgegevens, BSN, geb. datum, etc.)
- Contactgegevens derden (netwerk cliënt)
- De fysieke en mentale mogelijkheden van de cliënt om zelf aan de HH taken bij te kunnen dragen
- Wel/geen beperkingen en belemmeringen van de cliënt die gevolgen hebben voor de inzet en asijn, welke
- Welke ondersteuning vanuit mantelzorgers, netwerk en vrijwilligers er al aanwezig is
- Aantal personen en de leeftijd van leden in het huishouden
- De aanwezigheid van huisdieren en het effect daarvan op de vervuiling van het huis
- Of de inrichting van de woning veel of weinig schoon te maken objecten bevat. (bijv. veel fotoijlzjes)
- In hoeveres de woning zelf bewoerbaarlij is (bijv. door ouderdom of veel hoekjes)
- Het aantal kamers en de grootte van de ruimtes die in gebruik zijn
- Informatie om de juiste medewerker te matchen aan cliënt
- Informatie om te bepalen of aanvullende maatregelen nodig zijn (bijv. beschermende kleding.)
- Cliënt kan ook zelf Informatie toevoegen in de POO
- Informatie over hoe hh de mantelzorger kan ontlasten

- Alle elementen in de beschikking
- Alle elementen in de toewijzing

- Einddatum HH
- Reden beëindiging

- Doelen wel/niet behaald?
- Leerinformatie voor beleid en andere aanbieders

- Reden beëindiging

Gewenste situatie via aanbieder | perceel Huishoudelijke Hulp

Fases: Voorbereiding | Tijdens | Na afloop

Subfases: Aanmelding | Onderzoek | Akkoord

Acties

Start
Een verandering in de levensituatie zorgt voor behoefte aan Huishoudelijke Hulp (HH) bij cliënt.

Cliënt meldt zich
Cliënt, mantelzorger of bewindvoerder meldt zich bij de aanbieder of via infopunt gemeente (met een hulpvraag).

In het geval van toegankelijk werken, beoordeelt de aanbieder of cliënt in de maatwerkvoorziening moet adviseert de aanbieder de gemeente one de indicatietoez en vervolg.

Screening
Korte screening en check op o.a. Wlz-indicatie

Keukentafel-gesprek
Zorgprofessional van aanbieder doet een keukentafelgesprek bij cliënt thuis waarin op detail alle relevante informatie voor de HH wordt uitgevraagd.

Opstellen gesprksverslag
Tijdens het keukentafelgesprek wordt een gesprekssverslag opgesteld.

Toestemming vragen
Cliënt tekent het gesprekssverslag ter plekke en tekent akkoord op het dossier van de relevante gegevens.
Het gesprekssverslag wordt gedeeld met de cliënt via:
1) PGO (Krijgt notificatie dat het gesprekssverslag in te zien is & hier is realtime statusinfo mogelijk)
2) (bevestigde) mail
3) post
naar vera van de cliënt.

Als de cliënt zijn toestemmingskeuzes al heeft vastgelegd in een toestemmingsvoorziening, hoeft er geen toestemmig meer gevraagd te worden.

Vooraankondiging toewijzing of afwijzing
Vooraankondiging aan cliënt dat HH waarschijnlijk wel of niet wordt toegewezen.

Aanvragen medisch advies
Bij bijzonderheden of twijfel bij de aanbieder wordt er advies gevraagd aan een medisch adviseur.

Voorgenomen afwijzing
Voorgenomen afwijzing wordt gedeeld met cliënt, deze heeft mogelijkheid om met gemeente in gesprek te gaan.

Afwijzing HH
O.b.v. medisch advies afwijzing van de HH aanvraag

Gesprekssverslag naar gemeente
Het gesprekssverslag wordt door aanbieder ontsloten bij de bron gemeente ontvangt een notificatie.

Eventueel kan de aanbieder een concept ondersteuningsplan opstellen en meesturen naar gemeente. Dit versnelt/vereenvoudigt het uitgaven van de beschikking.

Parallel proces

Voorgenomen afwijzing
Voorgenomen afwijzing wordt gedeeld met cliënt, deze heeft mogelijkheid om met gemeente in gesprek te gaan.

Afwijzing HH
Cliënt voldoet niet aan de voorwaarden, gemeente wijzt aanvraag HH af

Definitieve beschikking naar cliënt
Gemeente maakt de beschikking op, deze wordt beschikbaar gesteld aan de cliënt volgens het verkozen kanaal (In een PGO, via (bevestigde) mail of via de post).

Toewijzing naar de aanbieder
Gemeente stelt toewijzing op basis van advies van aanbieder. Aanbieder krijgt notificatie dat er nieuwe informatie is toegevoegd bij de bron.

huishoudelijke hulp matchen met cliënt
Aanbieder koppelt geschikte medewerker aan cliënt.

Bezwaar
De cliënt maakt bezwaar op de beschikking of de afwijzing

Definitieve afwijzing HH

Terug naar keukentafelgesprek of onderzoek op een andere manier

te keer HH met intakegesprek
Het gesprekssverslag wordt door aanbieder ontsloten bij de bron gemeente ontvangt een notificatie.

Huishoudelijk hulp doet intakegesprek bij cliënt thuis en vraagt details uit.

Ondersteuningsplan opstellen
Huishoudelijk hulp stelt ter plekke een ondersteuningsplan op die de cliënt ondersteend. Daarna start de eerste keer Huishoudelijke Hulp.

Officiële start HH

Klacht indienen
Cliënt dient klacht in over de huishoudelijke hulp.

Klacht afhandeling
Aanbieder of gemeente behandelt de klacht.

Notifiatie dat cliënt Wlz-indicatie heeft
Uit het bronsystteem komt een notificatie naar de aanbieder zodra cliënt naar Wlz-indicatie over is gegaan.

Naar 'beëindiging noodzaak HH'

Bijhouden rapportages
Up-to-date houden van het ondersteuningsplan voor eventuele wisselingen van huishoudelijke hulp of aanbieder. Daarnaast ook om een logje in het zelf te houden bij de cliënt en bijzonderheden te signaleren.

Signaleren zorgwekkende situatie

Waar nodig toestemming vragen cliënt

Melden zorgwekkende situatie
Huishoudelijke hulp signaleert bijv. verwaarlozing en meld dit bij de gemeente of andere organisatie.

Tussentijdse evaluatie
Periodiek en niet optioneel. 1x per half jaar met cliënt en aanbieder en 1x per jaar, steekproefgewijs met cliënt, aanbieder en gemeente.

Situatie van de cliënt wijzigt
Een verandering in de levensituatie zorgt voor wisselingen in de gegevens aan HH bij cliënt (Bijv. bij een verhuizing of een partner die wegvalt).

Melding door HH of cliënt
HH of cliënt geeft verandering door van aanbieder.

Nieuw keukentafelgesprek of ander onderzoek door aanbieder

Beschikking/ toewijzing wordt aangepast
Aanbieder doet de aanpassingen in de plan en vraagt akkoord gemeente. Notificaties gaan naar de aanbieder en de cliënt.

Vóór afloop beschikking/toewijzing
X maanden voordat de beschikking/toewijzing afloopt krijgt gemeente een signaal uit de bron.

Kort onderzoek door aanbieder
De aanbieder doet een kort onderzoek en gemeente neemt een besluit of er geen nieuwe beschikking/verlengde toewijzing.

Nieuwe beschikking/ verlengde toewijzing
Gemeente maakt de nieuwe beschikking / verlengde toewijzing op en ontsluit deze bij de bron. Cliënt en aanbieder een krijgen notificatie.

Nieuwe beschikking / nieuwe of verlengde toewijzing gaat in

Beëindiging noodzaak Huishoudelijke Hulp
De noodzaak voor HH komt te vervallen bij de cliënt.

Beëindiging huishoudelijke hulp
Gemeente krijgt notificatie dat nieuwe informatie is toegevoegd bij de bron. Waar nodig post de Gemeente de toewijzing aan.

Eind evaluatie
Afhankelijk van de stoptreden wordt er (zeteeprofiegwijs) gekiukeerd tussen cliënt, aanbieder en gemeente.

Afronding en sluiten dossier
Eventueel nog lopende administratieve dingen afronden en afsluiten cliëntdossier. Afhandigsbrief wordt beschikbaar gesteld aan de aanbieder en gemeente. Afsluiten (in een PGO, via (bevestigde) mail of via de post).

Toelichting op actie

- Check op: of cliënt aan de voorwaarden voldoet
- Check op: is cliënt inwoner van de juiste gemeente
- Check op: Wlz-indicatie
- Cliënt krijgt voorlichting over het delen van gij/hoe/hoe/hen gegevens (o.a. wie wanneer/waarom) en evt. weigeren/aanpassen
- Cliënt krijgt contactgegevens casemanager
- Medisch adviseur krijgt tijdelijk toegang tot gegevens cliënt
- Contact met medisch specialist van cliënt is mogelijk
- Cliënt kan ook zelf informatie toevoegen in het POO
- Aanpassen informatie bij de bron
- Aanpassen informatie bij de bron
- Aanpassen informatie bij de bron
- Aanpassen informatie bij de bron

Gegevens-elementen die worden gedeeld

Elementen op basis van het tijdlijn aanmeldsteder

- Gegevens over cliënt (NAW, contactgegevens, BSN, geb. datum, etc.)
- Woonsituatie
- Gezinssamenstelling

Elementen op gij/mijlijnlijn van

- Gegevens over cliënt (NAW, contactgegevens, BSN, geb. datum, etc.)
- Contactgegevens derden (netwerk cliënt)
- De fysieke en mentale mogelijkheden van de cliënt zelf zoal de HH taken bij te kunnen dragen
- Weigeren beperkingen en belemmerringen van de cliënt die gevolgen hebben voor de inzet en zijja, welke
- Welke ondersteuning vanuit mantelzorgers, netwerk en vrijwilligers er al aanwezig is
- Aantal personen en de leeftijd van leden in het huishouden
- De aanwezigheid van huisdieren en het effect daarvan op de vervulling van het huis
- Of de inrichting van de woning veel of weinig schoon te maken objecten bevat (bijv. veel fotoijlijnes)
- In hoeverre de woning zelf bewerkelijk is (bijv. door ouderdom of veel hoekjes)
- Het aantal kamers en de grootte van de ruimtes die in gebruik zijn
- Informatie die nodig is om de juiste huishoudelijke hulp te koppelen aan de cliënt
- Informatie die nodig is om een veilige en gepaste werkomgeving te voorbereiden voor de huishoudelijke hulp bij de cliënt thuis
- Cliënt kan ook zelf informatie toevoegen in het POO

Relevante elementen uit het keukentafelgesprek

- Gesprekssverslag
- Advies aanbieder over HH

Elementen op gij/mijlijnlijn van

- Toegewezen aantal uur HH
- Doel HH
- Begindatum HH
- Einddatum HH
- Gegevens over cliënt (NAW, contactgegevens, BSN, geb. datum, etc.)
- Uitslag aanvraag HH
- Toegewezen aantal uur HH
- Doel HH
- Begindatum HH
- Einddatum HH
- Gegevens over cliënt (NAW, contactgegevens, BSN, geb. datum, etc.)

- Toewijzing
- Beschikking

Elementen op gij/mijlijnlijn van

- Afwijzing door gemeente
- Reden voor bezwaar
- Onderbouwing bezwaar

Vormen samen het ondersteuningsplan

- Welke huishoudelijke taak door wie wordt gedaan (Bij. stofzuigen door hh en lagen vuilnisbakken door cliënt)
- Frequentie huishoudelijke taak (Bij. stofzuigen 1x per week, afstoffen 1x per 2 weken)
- Wanneer de hulp komt (Bij. elke woensdag van 10 tot 12)
- Evt. meer aanvullende maatregelen (bijv. beschermende kleding dragen)
- Relevante hulpmiddelen en woningaanpassingen (bijv. traplift)
- Overige zaken die de cliënt wil delen

- De klacht
- Aanleiding van de klacht
- Oorzaak van de klacht
- Wanneer de klacht plaatsvond

- Weigeren Wlz-indicatie
- Ingangsdatum Wlz-indicatie

- Welke hulp geleverd
- Hoe de hulp is verlopen
- Bijzonderheden

- Toestemming ja/nee

- Gedragsanomeriken
- Situatieschets

- Teureden met hulp ja/nee
- Cliëntsituatie gewijzigd ja/nee

- Verandering in situatie

- Alle elementen in de beschikking
- Alle elementen in de toewijzing

Afhankelijk van situatie:

- Gegevens over cliënt (NAW, contactgegevens, BSN, geb. datum, etc.)
- Contactgegevens derden (netwerk cliënt)
- De fysieke en mentale mogelijkheden van de cliënt zelf oam de HH taken bij te kunnen dragen
- Weigeren beperkingen en belemmerringen van de cliënt die gevolgen hebben voor de inzet en zijja, welke
- Welke ondersteuning vanuit mantelzorgers, netwerk en vrijwilligers er al aanwezig is
- Aantal personen en de leeftijd van leden in het huishouden
- De aanwezigheid van huisdieren en het effect daarvan op de vervulling van het huis
- Of de inrichting van de woning veel of weinig schoon te maken objecten bevat (bijv. veel fotoijlijnes).
- In hoeverre de woning zelf bewerkelijk is (bijv. door ouderdom of veel hoekjes)
- Het aantal kamers en de grootte van de ruimtes die in gebruik zijn
- Informatie om de juiste medewerker te matchen aan cliënt
- Informatie om te bepalen of aanvullende maatregelen nodig zijn (bijv. beschermende kleding)
- Cliënt kan ook zelf informatie toevoegen in de POO

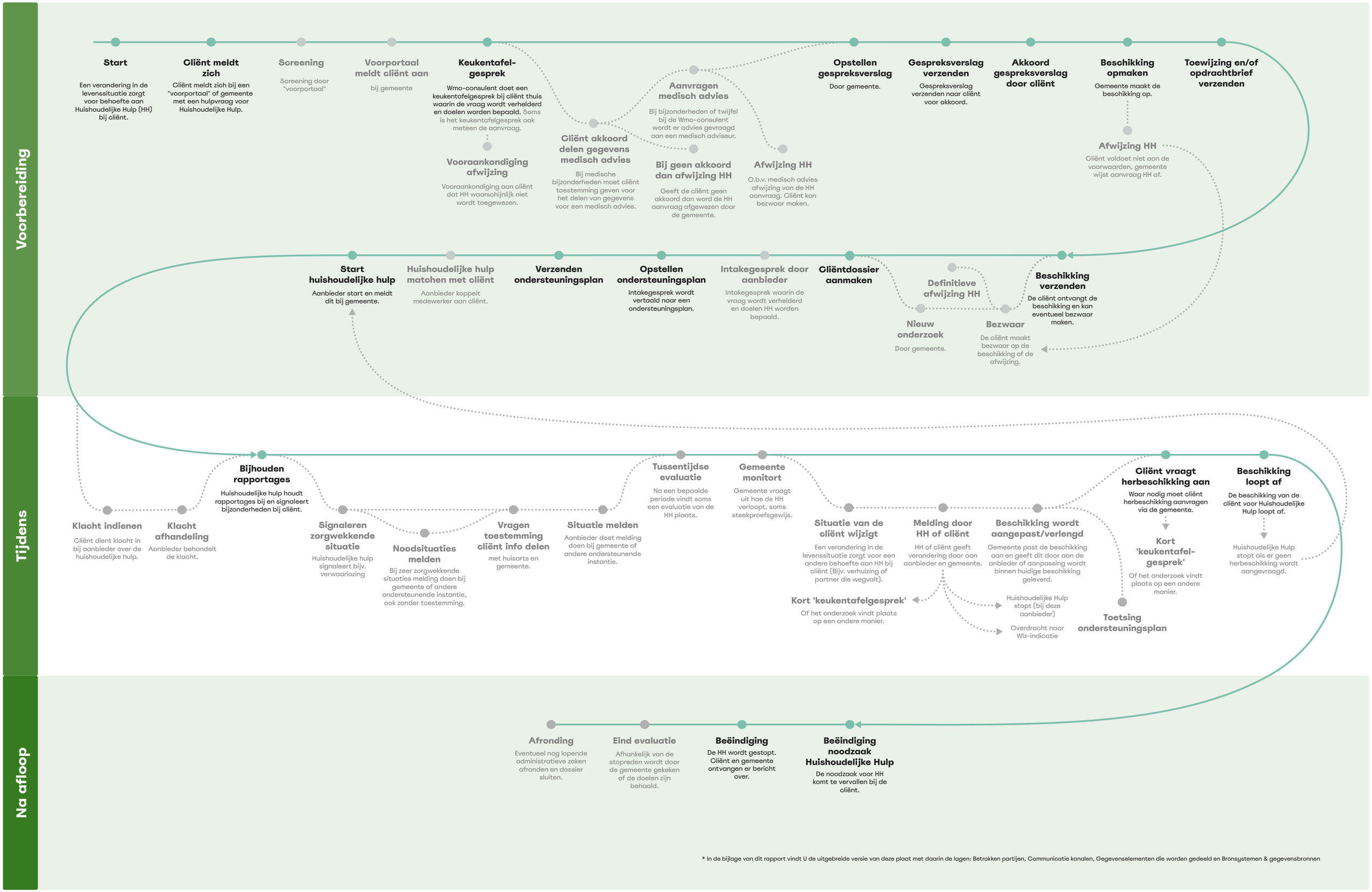
- Alle elementen in de beschikking
- Alle elementen in de toewijzing

- Einddatum HH
- Reden beëindiging

- Doelen wel/niet behaald!
- Leeninformatie voor beleid en andere aanbieders

- Reden beëindiging

Samenvatting procesplaat 'Huidige proces - Toegang via gemeente' | perceel Huishoudelijke Hulp



* In de bijlage van dit rapport vindt U de uitgebreide versie van deze plaat met daarin de lagen: Betrokken partijen, Communicatie kanalen, Gegevenselementen die worden gedeeld en Bronsystemen & gegevensbronnen

Samenvatting procesplaat 'Huidige proces - Toegang via aanbieder' | perceel Huishoudelijke Hulp

Voorbereiding

Start
Een verandering in de levenssituatie zorgt voor behoefte aan Huishoudelijke Hulp (HH) bij cliënt.

Cliënt meldt zich
Cliënt meldt zich bij aanbieder met een hulpvraag voor Huishoudelijke Hulp.

Keukentafel-gesprek
Aanbieder doet een keukentafelgesprek bij cliënt thuis waarin de vraag wordt verhelderd en doelen worden bepaald.

Vooraankondiging afwijzing
Vooraankondiging aan cliënt dat HH waarschijnlijk niet wordt toegewezen.

Cliënt akkoord delen gegevens medisch advies
Bij medische bijzonderheden moet cliënt toestemming geven voor het delen van gegevens voor een medisch advies.

Aanvragen medisch advies
Bij bijzonderheden of twijfel bij de aanbieder wordt er advies gevraagd aan een medisch adviseur.

Bij geen akkoord dan afwijzing HH
Geeft de cliënt geen akkoord dan word de HH aanvraag afgewezen door de aanbieder.

Afwijzing HH
O.b.v. medisch advies afwijzing van de HH aanvraag

Ondersteuningsplan
N.a.v. het keukentafelgesprek wordt een ondersteuningsplan gemaakt (niet in alle gemeentes). Deze wordt gestuurd naar de gemeente.

Toetsing ondersteuningsplan
De gemeente toetst het ondersteuningsplan van de aanbieder.

In het geval van lange gemeentelijke waochtlijsten

Parallel proces

Schriftelijke toezegging: zorg op voorhand
Gemeente geeft schriftelijke toezegging af aan aanbieder. In sommige gevallen is er triage door gemeente op urgentie en spoed.

Cliëntdossier aanmaken

HH begint onofficieel
Aanbieder begint met Huishoudelijke Hulp leveren volgens wenselijke begindatum.

Afwijzing HH
Cliënt voldoet niet aan de voorwaarden, gemeente wijst aanvraag HH af.

Bezwaar
De cliënt maakt bezwaar op de afkeuring.

Nieuw onderzoek
Door gemeente of aanbieder.

Definitieve afwijzing HH

Beschikking naar aanbieder & cliënt
De gemeente keurt ondersteuningsplan goed en stuurt beschikking naar cliënt en toewijzing naar aanbieder.

Aanbieder niet akkoord met toewijzing
Aanbieder is het bijv. oneens met tarief, product, datum of volume.

Cliënt dient bezwaar in
Cliënt maakt bezwaar op de beschikking.

Terug naar actie 'keukentafelgesprek'
Of het onderzoek vindt plaats op een andere manier.

Tijdens

Gemeente monitort
Gemeente vraagt uit hoe de HH verloopt, soms steekproefsgewijs.

Situatie melden
Aanbieder doet melding doen bij gemeente of andere ondersteunende instantie.

Vragen toestemming cliënt info delen
met huisarts en gemeente.

Noodsituaties melden
Bij zeer zorgwekkende situaties melding doen bij gemeente of andere ondersteunende instantie, ook zonder toestemming.

Signaleren zorgwekkende situatie
Huishoudelijke hulp signaleert bijv. verwaarlozing

Bijhouden rapportages
Huishoudelijke hulp houdt soms rapportages bij en signaleert bijzonderheden bij cliënt.

Tussentijdse evaluatie
Na een bepaalde periode vindt soms een evaluatie van de HH plaats.

Klacht afhandeling
Aanbieder behandelt de klacht.

Klacht indienen
Cliënt dient klacht in bij aanbieder over de huishoudelijke hulp.

Cliëntdossier aanmaken

Officiële start Huishoudelijke Hulp

Ondersteuningsplan wordt aangepast/ verlengd
Aanbieder past het ondersteuningsplan aan en geeft dit door aan de gemeente of aanpassing wordt binnen huidige beschikking geleverd.

Toetsing ondersteuningsplan
De gemeente toetst het ondersteuningsplan van de aanbieder.

Melding door hh of cliënt
Hh of cliënt geeft verandering door aan aanbieder.

Huishoudelijke Hulp stopt (bij deze aanbieder)

Overdracht naar Wlz-indicatie

Situatie van de cliënt wijzigt
Een verandering in de levenssituatie zorgt voor een andere behoefte aan HH bij cliënt (Bijv. verhuizing of partner die wegvalt).

Kort 'keukentafelgesprek'
Of het onderzoek vindt plaats op een andere manier.

Na afloop

Cliënt vraagt herbeschikking aan
Waar nodig moet cliënt herbeschikking aanvragen via de aanbieder.

Kort 'keukentafelgesprek'
Of het onderzoek vindt plaats op een andere manier.

Beschikking loopt af
De beschikking van de cliënt voor Huishoudelijke Hulp loopt af.

Huishoudelijke Hulp stopt als er geen herbeschikking wordt aangevraagd.

Beëindiging noodzaak Huishoudelijke Hulp
De noodzaak voor HH komt te vervallen bij de cliënt.

Beëindiging
De HH wordt gestopt. Cliënt en gemeente ontvangen er bericht over.

Eind evaluatie
Afhankelijk van de stopreden wordt door de gemeente gekeken of de doelen zijn behaald.

Afronding
Eventueel nog lopende administratieve zaken afronden en dossier sluiten.

* In de bijlage van dit rapport vindt U de uitgebreide versie van deze plaat met daarin de lagen: Betrokken partijen, Communicatie kanalen, Gegevenselementen die worden gedeeld en Bronsystemen & gegevensbronnen

Samenvatting procesplaat 'Gewenste proces - Toegang via gemeente' | perceel Huishoudelijke Hulp

Voorbereiding

Start
Een verandering in de levenssituatie zorgt voor behoefte aan Huishoudelijke Hulp (HH) bij cliënt.

Cliënt meldt zich
Cliënt, mantelzorger of bewindvoerder meldt zich via een hulpverlener, wijk- of buurtteam of contactcentrum van de gemeente.
(met een hulpvraag).

Screening
Korte screening en check op o.a. Wlz-indicatie. I.g.v. wijk- of buurtteam dan melding doorgeven aan Wmo-consulent van de gemeente

Gemeentes hebben ook de mogelijkheid om de inwoner te laten ondertekenen na ontvangst van het gespreksverslag, dit verslag is dan mede gebaseerd op offertes die van aanbieders ontvangen zijn.

Keukentafel-gesprek
Wmo-consulent van de gemeente doet een keukentafelgesprek bij cliënt thuis waarin op detail alle leefgebieden worden uitgevraagd.

Opstellen gespreksverslag
Tijdens het keukentafelgesprek wordt een gespreksverslag opgesteld.

Toestemming vragen
Cliënt tekent het gespreksverslag ter plekke en tekent akkoord op het delen van de relevante gegevens.
Het gespreksverslag wordt gedeeld met de cliënt via:
1) PGO (krijgt notificatie dat het gespreksverslag in te zien is & hier is realtime statusinfo mogelijk)
2) (beveiligde) mail
3) post
naar wens van de cliënt.

Als de cliënt zijn toestemmingskeuzes al heeft vastgelegd in toestemmingsvoorziening, hoeft er geen toestemming meer gevraagd te worden.

Evt. vooraankondiging toewijzing of afwijzing
Vooraankondiging aan cliënt dat HH waarschijnlijk wel of niet wordt toegewezen.

Aanvragen medisch advies
Bij bijzonderheden of twijfel bij de Wmo-consulent wordt er advies gevraagd aan een medisch adviseur, de huisarts van de cliënt of behandelend arts.

Voorgenomen afwijzing
Voorgenomen afwijzing wordt gedeeld met cliënt, deze heeft mogelijkheid om met gemeente in gesprek te gaan.

Voorgenomen afwijzing
Voorgenomen afwijzing wordt gedeeld met cliënt, deze heeft mogelijkheid om met gemeente in gesprek te gaan.

Afwijzing HH
O.b.v. medisch advies afwijzing van de HH aanvraag

Opdrachtbrief en toewijzing
De informatie die relevant is voor de HH aanbieder wordt door gemeente ontsloten bij de bron als toewijzing (voor aanbieder) en beschikking (voor cliënt).

Gemeente maakt de keuze a.d.h.v. welke aanbieder bij deze cliënt past en welke plek heeft

Afwijzing HH
Cliënt voldoet niet aan de voorwaarden, gemeente wijst aanvraag HH af

Bezwaar
De cliënt maakt bezwaar op de beschikking of de afwijzing

Definitieve afwijzing HH

Terug naar keukentafelgesprek of onderzoek op een andere manier

Parallel proces

Aanbieder raadpleegt bron voor toewijzing en opdrachtbrief
Aanbieder krijgt notificatie dat er nieuwe informatie is toegevoegd bij de bron.

Definitieve beschikking naar cliënt
Gemeente maakt de beschikking op, deze wordt beschikbaar gesteld aan de cliënt volgens het verkozen kanaal (in een PGO, via (beveiligde) mail of via de post).

huishoudelijke hulp matchen met cliënt
Aanbieder koppelt geschikte medewerker aan cliënt.

1e keer HH met intakegesprek
Huishoudelijke hulp doet intakegesprek bij cliënt thuis en vraagt details uit.

Afhankelijk van de complexiteit kan dit ook door een Wmo-consulent worden gedaan.

Ondersteuningsplan opstellen
Huishoudelijke hulp stelt ter plekke een ondersteuningsplan op die de cliënt ondertekend. Daarna start de eerste keer Huishoudelijke Hulp.

Officiële start HH

Tijdens

Nieuwe beschikking/ nieuwe of verlengde toewijzing gaat in

Nieuwe beschikking/ verlengde toewijzing
Gemeente maakt de nieuwe beschikking / verlengde toewijzing op en ontsluit deze bij de bron.
Cliënt en aanbieder een krijgen notificatie.

Kort onderzoek door gemeente
Afhankelijk van de situatie van de cliënt doet gemeente een onderzoek en neemt besluit over wel of geen nieuwe beschikking/verlengde toewijzing.

Vóór afloop beschikking/ toewijzing
X maanden voordat de beschikking/toewijzing afloopt krijgen aanbieder en gemeente een signaal uit de bron. Cliënt krijgt het bericht om beschikking/toewijzing te verlengen.

Beschikking/ toewijzing wordt aangepast
Gemeente past de beschikking aan bij de bron. Notificaties gaan naar de aanbieder en de cliënt.

Melding door HH of cliënt
HH of cliënt geeft verandering door aan gemeente.

Nieuw keukentafelgesprek of ander onderzoek door gemeente

Situatie van de cliënt wijzigt
Een verandering in de levenssituatie zorgt voor een andere behoefte aan HH bij cliënt (Bijv. bij een verhuizing of een partner die wegvalt).

Melden zorgwekkende situatie
Huishoudelijke hulp signaleert bijv. verwaarlozing en meld dit bij de gemeente of andere organisatie.

Waar nodig toestemming vragen cliënt

Signaleren zorgwekkende situatie

Tussentijdse evaluatie
Periodiek en niet optioneel. 1x per jaar met cliënt en aanbieder en steekproefsgewijs door gemeente.

Evaluatie op 'schoon en leefbaar huis' kan ook door middel van een steekproefsgewijs klanttevredenheidsonderzoek

Bijhouden rapportages
Up-to-date houden van het ondersteuningsplan voor eventuele wisselingen van huishoudelijke hulp of aanbieder. Daarnaast ook om een 'oogje in het zeil te houden' bij de cliënt en bijzonderheden te signaleren.

Notificatie dat cliënt Wlz-indicatie heeft
Uit het bronsysteem komt een notificatie naar de aanbieder zodra cliënt naar Wlz-indicatie over is gegaan.

Naar 'beëindiging noodzaak HH'

Klacht afhandeling
Aanbieder of gemeente behandelt de klacht.

Klacht indienen
Cliënt dient klacht in over de huishoudelijke hulp.

Na afloop

Beëindiging noodzaak Huishoudelijke Hulp
De noodzaak voor HH komt te vervallen bij de cliënt.

Beëindiging huishoudelijke hulp
Gemeente krijgt notificatie dat nieuwe informatie is toegevoegd bij de bron. Waar nodig past de Gemeente de toewijzing aan.

Eind evaluatie
Afhankelijk van de stopreden wordt er (steekproefsgewijs) geëvalueerd tussen cliënt, aanbieder en gemeente.

Afronding en sluiten dossier
Eventueel nog lopende administratieve dingen afronden en afsluiten cliëntdossier. Afrondingsbrief wordt beschikbaar gesteld aan de cliënt volgens het verkozen kanaal (in een PGO, via (beveiligde) mail of via de post).

* In de bijlage van dit rapport vindt U de uitgebreide versie van deze plaat met daarin de lagen: Toelichting op de acties en Gegevenselementen die worden gedeeld

Samenvatting procesplaat 'Gewenste proces - Toegang via aanbieder' | perceel Huishoudelijke Hulp

Voorbereiding

Start
Een verandering in de levenssituatie zorgt voor behoefte aan Huishoudelijke Hulp (HH) bij cliënt.

Cliënt meldt zich
Cliënt, mantelzorger of bewindvoerder meldt zich bij de aanbieder of via infopunt gemeente (met een hulpvraag).

In het geval van taakgericht werken, beoordeeld de gemeente het recht op de maatwerkvoorziening maar adviseert de aanbieder de gemeente over de indicatieduur en -omvang.

Screening
Korte screening en check op o.a. Wlz-indicatie

Keukentafel-gesprek
Zorgprofessional van aanbieder doet een keukentafelgesprek bij cliënt thuis waarin op detail alle relevante informatie voor de HH wordt uitgevraagd.

Opstellen gespreksverslag
Tijdens het keukentafelgesprek wordt een gespreksverslag opgesteld.

Toestemming vragen
Cliënt tekent het gespreksverslag ter plekke en tekent akkoord op het delen van de relevante gegevens.
Het gespreksverslag wordt gedeeld met de cliënt via:
1) PGO (krijgt notificatie dat het gespreksverslag in te zien is & hier is realtime statusinfo mogelijk)
2) (beveiligde) mail
3) post
naar wens van de cliënt.

Als de cliënt zijn toestemmingskeuzes al heeft vastgelegd in een toestemmingsvoorziening, hoeft er geen toestemming meer gevraagd te worden.

Vooraankondiging toewijzing of afwijzing
Vooraankondiging aan cliënt dat HH waarschijnlijk wel of niet wordt toegewezen.

Aanvragen medisch advies
Bij bijzonderheden of twijfel bij de aanbieder wordt er advies gevraagd aan een medisch adviseur.

Voorgenomen afwijzing
Voorgenomen afwijzing wordt gedeeld met cliënt, deze heeft mogelijkheid om met gemeente in gesprek te gaan.

Afwijzing HH
O.b.v. medisch advies afwijzing van de HH aanvraag

Eventueel kan de aanbieder een concept ondersteuningsplan opstellen en meesturen naar gemeente als onderligger voor het afgeven van de beschikking.

Gespreksverslag naar gemeente
Het gespreksverslag wordt door aanbieder ontsloten bij de bron gemeente ontvangt een notificatie.

Parallel proces

Toewijzing naar de aanbieder
Gemeente stelt toewijzing op basis van advies van aanbieder. Aanbieder krijgt notificatie dat er nieuwe informatie is toegevoegd bij de bron.

Definitieve beschikking naar cliënt
Gemeente maakt de beschikking op, deze wordt beschikbaar gesteld aan de cliënt volgens het verkozen kanaal (in een PGO, via (beveiligde) mail of via de post).

Voorgenomen afwijzing
Voorgenomen afwijzing wordt gedeeld met cliënt, deze heeft mogelijkheid om met gemeente in gesprek te gaan.

Afwijzing HH
Cliënt voldoet niet aan de voorwaarden, gemeente wijst aanvraag HH af

Bezwaar
De cliënt maakt bezwaar op de beschikking of de afwijzing

Terug naar keukentafelgesprek of onderzoek op een andere manier

Definitieve afwijzing HH

huishoudelijke hulp matchen met cliënt
Aanbieder koppelt geschikte medewerker aan cliënt.

1e keer HH met intakegesprek
Huishoudelijke hulp doet intakegesprek bij cliënt thuis en vraagt details uit.

Afhankelijk van de complexiteit kan dit ook door een zorgcoördinator worden gedaan.

Ondersteuningsplan opstellen
Huishoudelijke hulp stelt ter plekke een ondersteuningsplan op die de cliënt ondertekend. Daarna start de eerste keer Huishoudelijke Hulp.

Officiële start HH

Tijdens

Nieuwe beschikking/ nieuwe of verlengde toewijzing gaat in

Nieuwe beschikking/ verlengde toewijzing
Gemeente maakt de nieuwe beschikking / verlengde toewijzing op en ontsluit deze bij de bron.
Cliënt en aanbieder een krijgen notificatie.

Kort onderzoek door aanbieder
De aanbieder doet een kort onderzoek en gemeente neemt besluit over wel of geen nieuwe beschikking/verlengde toewijzing.

Vóór afloop beschikking/ toewijzing
X maanden voordat de beschikking/toewijzing afloopt krijgt gemeente een signaal uit de bron.

Beschikking/ toewijzing wordt aangepast
Aanbieder doet de aanpassing van het plan en vraagt akkoord gemeente. Notificaties gaan naar de aanbieder en de cliënt.

Melding door HH of cliënt
HH of cliënt geeft verandering door aan aanbieder.

Nieuw keukentafelgesprek of ander onderzoek door aanbieder

Situatie van de cliënt wijzigt
Een verandering in de levenssituatie zorgt voor een andere behoefte aan HH bij cliënt (Bijv. bij een verhuizing of een partner die wegvalt).

Tussentijdse evaluatie
Periodiek en niet optioneel.
1x per half jaar met cliënt en aanbieder en 1x per jaar, steekproefsgewijs met cliënt, aanbieder en gemeente.

Bijhouden rapportages
Up-to-date houden van het ondersteuningsplan voor eventuele wisselingen van huishoudelijke hulp of aanbieder. Daarnaast ook om een 'oogje in het zeil te houden' bij de cliënt en bijzonderheden te signaleren.

Signaleren zorgwekkende situatie

Waar nodig toestemming vragen cliënt

Melden zorgwekkende situatie
Huishoudelijke hulp signaleert bijv. verwaarlozing en meld dit bij de gemeente of andere organisatie.

Notificatie dat cliënt Wlz-indicatie heeft
Uit het bronsysteem komt een notificatie naar de aanbieder zodra cliënt naar Wlz-indicatie over is gegaan.

Naar 'beëindiging noodzaak HH'

Klacht afhandeling
Aanbieder of gemeente behandelt de klacht.

Klacht indienen
Cliënt dient klacht in over de huishoudelijke hulp.

Na afloop

Beëindiging noodzaak Huishoudelijke Hulp
De noodzaak voor HH komt te vervallen bij de cliënt.

Beëindiging huishoudelijke hulp
Gemeente krijgt notificatie dat nieuwe informatie is toegevoegd bij de bron. Waar nodig past de Gemeente de toewijzing aan.

Eind evaluatie
Afhankelijk van de stopreden wordt er (steekproefsgewijs) geëvalueerd tussen cliënt, aanbieder en gemeente.

Afronding en sluiten dossier
Eventueel nog lopende administratieve dingen afronden en afsluiten cliëntdossier. Afrondingsbrief wordt beschikbaar gesteld aan de cliënt volgens het verkozen kanaal (in een PGO, via (beveiligde) mail of via de post).

* In de bijlage van dit rapport vindt U de uitgebreide versie van deze plaat met daarin de lagen: Toelichting op de acties en Gegevenselementen die worden gedeeld