



Privacy in het sociaal domein
Op weg naar een werkbare balans
en een begrijpelijke handreiking
voor (wijk)professionals



Inhoudsopgave

- 1. Zorgplicht tegenover privacy**
- 2. Doel - verhouding - anders**
- 3. Uitgangspunten**
- 4. Praktische handreikingen & tips**
- 5. Specifieke casussen sociaal domein**
- 6. Route voor vervolg**
- 7. De Tilburg Tien**

Geraadpleegde bronnen

- Autoriteit Persoonsgegevens
- AVG-helpdesk Zorg, Welzijn en Sport
- Bureau Nationale Ombudsman
- Toine Dam, adviseur compliance VEW
- Privacy handvatten voor (wijk)professionals in het maatschappelijk veld
- Toezicht Sociaal domein
- Veilig Thuis handelingsprotocol

Ralf Embrechts
MOM Tilburg
24 april 2025



(1) *Zorgplicht tegenover privacy*

‘Het mag niet van de AVG’ is een veel gehoorde verzuchting. Die is echter maar zelden waar. De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) geeft inderdaad regels voor de gegevensverwerking. Echter, met betrekking tot de overheid en de dienstverlening in het publieke domein geeft de AVG vooral richtlijnen om tot een rechtmatige verwerking van gegevens te komen in het verkeer tussen overheid en burgers. Daarnaast geeft de AVG een aantal zorgvuldigheidsregels waar iedereen die gegevens verwerkt zich aan moet houden. Maar die regels verschillen niet veel van de omgangsregels die mensen ook in het normale leven hanteren.

De overheid heeft de plicht om voor haar burgers te zorgen. Om aan die zorgplicht te voldoen, werken verschillende instanties met elkaar samen. Regelmatig is het daarbij nodig dat zij gegevens met elkaar delen om de burger te helpen. Hierdoor kunnen zij voor het dilemma komen te staan van dienstverlening tegenover privacy. Als zij uit privacy-overwegingen geen of weinig informatie met elkaar delen, bestaat de kans dat de burger bij verschillende instanties steeds weer zijn verhaal moet doen. Hij kan zich dan van het kastje naar de muur gestuurd voelen. Of erger nog dat zaken escaleren terwijl je als professional het liefst info gedeeld had om zoiets te voorkomen. Hoe kun je als professional nou het best met dit dilemma omgaan?

Het delen van informatie is een belangrijk onderdeel van het werk van professionals in het sociaal domein. Om samen tot een goede oplossing te komen, is het vaak nodig om informatie te delen. Het kan ook letterlijk van levensbelang zijn. Soms kom je als professional in situaties die niet veilig aanvoelen. Informatie delen is dan vaak nodig, maar je kunt je als professional afvragen: ‘Wat kan ik en wat mag ik? En hoe ga ik dit aanpakken?’

Belangrijk is dat je altijd handelt in het belang van de bewoner waar je voor werkt. Soms kan het voorkomen dat je meer informatie nodig hebt dan je voor handen hebt, om te kunnen handelen. Maar soms kun je verstrikt raken in de regels van privacy. Of denk je zelf dat je iets niet mag delen. Een veel gehoorde opmerking is: “Dit mag ik niet delen van de AVG!”.

Wat zou nou helpend zijn om je met die dilemma’s een stap verder te helpen, zeker omdat je als professional immer het best willen bereiken voor de inwoner in de knel?

(2) *Doel – verhouding - anders*

Er zijn drie vragen die je jezelf moet stellen voordat je informatie deelt waarin persoonsgegevens voorkomen:

1. Wat is je **doel** met het delen van informatie? (**doelbinding**)
2. Staat het middel (informatie delen en als gevolg daarvan het privacy doorbreken) in verhouding tot het doel (het belang van de cliënt of dat van zijn omgeving dienen)? (**proportionaliteit**)
3. Is het **nodig** om informatie te delen of kun je het doel op een andere manier bereiken, die minder belastend is voor de privacy van de betrokkene? (**subsidiariteit**)



Als je informatie gaat delen:

- **Informeer:** de bewoner dat je gaat delen, ook al geeft deze geen toestemming;
- **Motiveer:** aan jezelf en degene met wie je informatie deelt: Waarom deel je Informatie, welke informatie? Wat ga je ermee doen?
- **Documenteer:** leg je afweging vast.

(3) *Uitgangspunten*

Er zijn een aantal uitgangspunten die je ook kunnen helpen

Werk samen

- Werk samen vanuit het perspectief van de inwoner en betrek de inwoner erbij.
- Deel alleen de gegevens die nodig zijn om het doel van de samenwerking te bereiken.
- Zie privacy als voorwaarde voor goede samenwerking en zoek met de burger passende oplossingen voor belemmeringen.
- Maak afspraken over welke gegevens worden vastgelegd en waar.

Wees transparant

- Praat met en niet over de bewoner. Zie de bewoner als partner in een ketenoverleg.
- Wees duidelijk en open naar de bewoner over welke gegevens je deelt, hoe je dat doet en waarom.
- Spreek af bij wie de bewoner terecht kan met vragen of zorgen.

Gebruik je professionaliteit

- Wees je bewust van het recht op privacy van de bewoner en bekijk de gegevensdeling vanuit zijn perspectief.
- Wees integer, proactief en betrouwbaar in je afwegingen rond gegevensdeling: weet wat je, vanuit je eigen rol en taak, nodig hebt en wat je met anderen kunt delen om het doel van de samenwerking te bereiken.
- Vertrouw op elkaars professionaliteit

Kernwaarden

1. Eigen regie
2. Participatie
3. Delen van ervaring
4. Gelijkwaardigheid
5. Vertrouwen
6. Veiligheid voorop
7. Samenwerken
8. Oog voor de bewoner
9. Goeie hulp
10. Flexibel /maatwerk



(4) Praktische handreikingen/tips

1. Toestemming vragen

Als een bewoner je om hulp vraagt, vraag dan - als je het vertrouwen van hem hebt - of je zijn situatie in het toekomstige traject mag delen met collega's die jij mogelijk om hulp vraagt. Zeker omdat de situatie vaak complex is, kun je uitleggen dat je dan ook de kennis nodig hebt van collega's. Een bewoner die hulp vraagt, stelt vertrouwen in jou, anders vraagt ie jou niet om hulp. Het beste is om dat vast te leggen, maar daar is in escalerende situaties niet altijd tijd voor. Je kunt iemand een appje sturen.

Beste T,

Ik ben voor je aan de slag om een oplossing te zoeken voor jouw situatie. Weet dat ik daarvoor jouw gegevens moet delen met collega's. Daarbij handel ik altijd uit vertrouwen. Goed als je me even laat weten of je hiermee instemt. Dan kan ik verder aan de slag. Met vriendelijke groet A.

2. Overleggen binnen de AVG mag

Het grootste misverstand binnen de AVG. Je mag overleggen, alleen doe dat dan mondeling via telefoon, facetime, Teams, Zoom enz. Kortom organiseer een overleg dat daarna 'weg' is, waar geen bestanden van blijven bestaan.

Formeel: het bespreken van persoonsgegevens in mondelinge vorm is toegestaan als dit beperkt blijft tot het noodzakelijke doel en er passende beveiligingsmaatregelen zijn genomen om te voorkomen dat onbevoegden deze informatie horen.

Er worden geen schriftelijke of digitale persoonsgegevens gedeeld, wat het risico op datalekken minimaliseert. Bij twijfel, vier ogen en oren weten meer dan twee, overleg met een collega als je er niet uitkomt.

3. Bespreek casussen geanonimiseerd

Het delen van geanonimiseerde casus is toegestaan omdat deze gegevens niet langer als persoonsgegevens worden beschouwd. Dus als je een casus anonimiseert dan mag je die bespreken met collega's.

4. Zorg gaat voor de AVG

Als de situatie van een bewoner er om vraagt, mag je de privacy schenden als zorg belangrijker is de privacy van mensen. Dat is ook soms gewoon je gezond verstand gebruiken.

Als je als professional van mening bent dat je moet handelen dan doe je dat. Denk aan de brandweer, denk aan een acute opname in ziekenhuis, dan vraagt niemand onderweg of ie je gegevens mag delen. Dan gebeurt dat gewoon. Het hoeft niet zo'n hoge nood als brandweer of ziekenhuis te zijn; denk na, overleg met een collega als daar de tijd voor is, maar handel als je denkt dat dat nodig is.

Gezond verstand is vaak toch gewoon je grootste raadgever. Wat zou je zelf doen als het je moeder was? Hoe zou je zelf willen dat een professional handelt als je zelf in een kwetsbare situatie zit.

5. Leg vast en voorkom datalek



Als je iets wil delen leg het dan vast. Dus je mailt nooit de gegevens of het dossier zelf naar iemand anders, want dan heb je kans op een datalek. Je mailt:

Beste collega, in de situatie van Mw T te T hebben we mondeling afgesproken dat de situatie erom vraagt om de gegevens van deze bewoner te delen.

6. Dat mag niet van de wet

Vaak brengen professionals in dat iets niet mag of kan. Dat het niet past binnen de juridische kaders. Daar wordt vaak mee geschermd zonder dat professionals dat dan ook precies weten. Vraag dan of iemand even kan vertellen waar dat dan staat. Dan weet jij dat voortaan ook. Praktijk leert dat ook juridische kaders heel vaak ruimte bieden aan uitzonderingen.

(5) Specifieke casussen sociaal domein

Hieronder staan enkele casussen die specifiek relevant zijn het maatschappelijk veld, zoals bij samenwerking met woningcorporaties en wijkteams. De casussen laten zien hoe persoonsgegevens op een verantwoorde manier gedeeld kunnen worden binnen de kaders van de AVG.

1. Overleg over zorgelijke woonsituaties (signaalfunctie)

Toelichting: Bij signalen van overlast of zorgelijke woonsituaties, zoals vervuiling of vermoedens van verwaarlozing, kunnen gemeenten en woningcorporaties persoonsgegevens delen als dit noodzakelijk is voor het oplossen van het probleem. Dit valt onder de grondslag “vitaal belang” of “gerechtvaardigd belang,” mits de uitwisseling proportioneel en noodzakelijk is.

Casus: Een woningcorporatie meldt bij de gemeente dat een bewoner mogelijk in een vervuilde en onveilige situatie leeft. De gemeente bespreekt de situatie met een wijkteam en nodigt de bewoner uit voor een gesprek om hulp te bieden. De uitwisseling van gegevens wordt beperkt tot wat noodzakelijk is, zoals naam, adres en aard van de melding.

Relevante wetgeving:

- Artikel 6(1)(d) AVG – Vitaal belang.
- Artikel 6(1)(f) AVG – Gerechtvaardigd belang.
- Artikel 5(1)(c) AVG – Gegevensminimalisatie.

2. Samenwerking binnen een wijkteam

Toelichting: Wijkteams, waarin verschillende partijen samenwerken (zoals gemeenten, zorginstellingen en woningcorporaties), kunnen gegevens delen voor een integrale aanpak van maatschappelijke problemen. Voorwaarde is dat betrokkenen hierover zijn geïnformeerd en dat gegevens strikt noodzakelijk zijn voor het doel.

Casus: Een wijkteam overlegt over een gezin dat kampt met schulden, een huurachterstand en opvoedproblemen. De woningcorporatie deelt informatie over de huurachterstand, terwijl de gemeente de informatie deelt over beschikbare schuldhulpverlening. De toestemming van het gezin is expliciet gevraagd.



- Relevante wetgeving:**
- Artikel 6(1)(a) AVG – Toestemming.
 - Artikel 6(1)(e) AVG – Taak van algemeen belang.

3. Preventief handelen bij dreigende huisuitzetting

Toelichting: Gemeenten en woningcorporaties mogen persoonsgegevens delen om huisuitzetting te voorkomen, mits dit past binnen hun publieke taak en de verwerking noodzakelijk is. Dit gebeurt bijvoorbeeld via schuldhulpverlening of het sociaal wijkteam.

Casus: Een woningcorporatie meldt aan de gemeente dat een bewoner een betalingsachterstand van drie maanden heeft en niet reageert op brieven. De gemeente neemt contact op met de bewoner om schuldhulpverlening aan te bieden. De verwerking van persoonsgegevens is gericht op het voorkomen van dakloosheid.

- Relevante wetgeving:**
- Artikel 6(1)(e) AVG – Taak van algemeen belang.
 - Artikel 5(1)(b) AVG – Doelbinding.

4. Delen van informatie in het kader van zorg en veiligheid

Toelichting: In sommige gevallen mogen persoonsgegevens gedeeld worden om escalaties te voorkomen, bijvoorbeeld bij personen met verward gedrag of overlast gevend gedrag. Dit gebeurt vaak in een overleg zoals het Zorg- en Veiligheidshuis.

Casus: Een woningcorporatie meldt bij de gemeente dat een bewoner verward gedrag vertoont en regelmatig overlast veroorzaakt voor de burens. De gemeente bespreekt deze casus met de politie en het zorgteam om passende hulp te coördineren. Gegevens worden alleen gedeeld met betrokken instanties.

- Relevante wetgeving:**
- Artikel 6(1)(d) AVG – Vitaal belang.
 - Artikel 6(1)(e) AVG – Taak van algemeen belang.

5. Gegevensuitwisseling bij aanpak van ondermijning

Toelichting: Bij signalen van ondermijnende criminaliteit (zoals illegale hennepcultuur in een huurwoning) mogen gemeenten, politie en woningcorporaties persoonsgegevens delen om gezamenlijk op te treden tegen misstanden.

Casus: Een woningcorporatie signaleert verdachte activiteiten, zoals extreem hoge energierekeningen en klachten van burens over geur. Dit wordt gemeld aan de gemeente, die in overleg met de politieactie onderneemt. De woningcorporatie deelt alleen de noodzakelijke gegevens, zoals het adres en details van de melding.

- Relevante wetgeving:**
- Artikel 6(1)(e) AVG – Taak van algemeen belang.
 - Wet Damocles (mogelijk aanvullend juridisch kader).



6. Hulp bieden aan kwetsbare huurders bij energiearmoede

Toelichting: Gemeenten en woningcorporaties werken samen om huurders te helpen die kampen met energiearmoede. Het delen van persoonsgegevens is hier gericht op het uitvoeren van een publieke taak, zoals het verstrekken van subsidies of energiebesparende maatregelen.

Casus: Een gemeente ontvangt van een woningcorporatie een lijst van huurders met een laag inkomen die in slecht geïsoleerde woningen wonen. Op basis hiervan stuurt de gemeente energievouchers en organiseert zij een voorlichtingsbijeenkomst. De huurders worden hierover geïnformeerd.

Relevante wetgeving:

- Artikel 6(1)(e) AVG – Taak van algemeen belang.
- Artikel 5(1)(a) AVG – Transparantie.

7. Melding van overlast binnen de buurt

Toelichting: Wanneer burens melding maken van overlast, kan de gemeente persoonsgegevens van de melder en de veroorzaker verwerken om de situatie te onderzoeken en op te lossen. Het delen van gegevens moet echter beperkt blijven tot de betrokken instanties en mag geen risico vormen voor de melder.

Casus: Een buurtbewoner meldt aan de gemeente geluidsoverlast van een huurder. De gemeente neemt contact op met de woningcorporatie om de melding te bespreken. De identiteit van de melder wordt niet gedeeld, tenzij deze expliciet toestemming geeft.

Relevante wetgeving:

- Artikel 6(1)(e) AVG – Taak van algemeen belang.
- Artikel 5(1)(c) AVG – Gegevensminimalisatie.

(6) Route voor vervolg

- Vaststellen in MOM-bestuur 8 mei 2025
- Publieksversie voor leden Dichtbij-Teams e.a.
- Ronde langs de Dichtbij-Teams door procesteam en/of collectieve bijeenkomst

(7) De Tilburg TIEN

1. PRAAT MET
2. DENK NA
3. DENK SAMEN
4. WEES TRANSPARANT
5. WEES DUIDELIJK
6. WEES INTEGER
7. BEN BETROUWBAAR
8. VERTROUW OP ELKAAR
9. SPREEK AF
10. LOS OP