

**Gemeenten en organisaties in het sociaal domein zadelen professionals vaak onbedoeld op met taken die tegengestelde juridische regimes kennen. Daarom werkt het traject Uitwisseling persoonsgegevens en privacy (UPP) aan handvatten voor deze ‘pettenproblematiek’. Want duidelijke keuzes en goede afspraken voor de praktijk zijn nodig. Hoe gaat de gemeente Almere hiermee om bij het inrichten van de wijkteams?**

# Professional met meerdere petten op: welke regels gelden?

Wat is ‘pettenproblematiek’ precies? Stel, een moeder en een kind melden zich met een vraag bij een wijkteam. Een medewerker van een jeugdhulporganisatie verleent als lid van een wijkteam vrij toegankelijke jeugdhulp in de vorm van een goed gesprek. Maar de medewerker kan het kind ook toeleiden naar specialistische jeugdhulp. Op de eerste taak rust het beroepsgeheim van de jeugdhulpverlener. De tweede taak oefent de medewerker echter uit namens de gemeente, waarvoor andere regels gelden.

Vallen de gegevens onder het beroepsgeheim van de jeugdhulpverlener? Dan geldt een plicht tot geheimhouding met uitzonderingsmogelijkheden. Een deel van de werkzaamheden valt echter onder de taken van de gemeente. Daar geldt niet het beroepsgeheim van de jeugdhulpverlener. De medewerker is juist gehouden om informatie met de gemeente te delen, evenals met de medewerker die de hulp gaat uitvoeren. Althans, de gegevens die nodig zijn om de wettelijke taken goed uit te voeren.

‘Gemeenten zijn zich bij de inrichting van wijkteams vaak onvoldoende bewust van deze verschillende petten waarmee professionals te maken krijgen’, vertelt Wilmar Hendriks van UPP. ‘Gevolg: professionals maken zelf afwegingen, maar zijn onzeker over de geldende regels. Dus welk juridisch regime wanneer geldt, wordt vaak onvoldoende vertaald naar de praktijk. Dat is ook niet de taak van de professional, maar van beleidsmakers en het management van de betrokken organisatie(s)’

## Wijkteam Almere Buiten Zuidwest

Herkent Lea Lulic, maatschappelijk werker in wijkteam Almere Buiten Zuidwest, zich in de ‘pettenproblematiek’? ‘In ons buurtcentrum Het Forum is altijd veel te doen. Ons wijkteam bestaat uit een maatschappelijk werker, een medewerker van MEE, VMCA-medewerker, een Wmo-consulent en een opbouwwerker. Vaak gaan mijn gesprekken met wijkbewoners over zaken als rouw, eenzaamheid of schaamte over schulden. Als er meer aan de hand is, verwijs ik door naar gespecialiseerde hulp. Meestal is dus duidelijk wat mijn rol is en waar deze weer ophoudt. Maar niet altijd.’

‘Ordenen van informatie en hulpvragen is een belangrijk onderdeel van mijn werk’, vervolgt Lulic. ‘Dat kan soms lastig zijn. Onlangs was ik bij een gezin met veel ruzie. Is de achtergrond van de ruzies bijvoorbeeld een depressie, verlies of rouw? Dan is het mijn taak om te signaleren waar het probleem precies ligt. Meestal spelen er echter meerdere problemen. Soms is het mijn pakkie-an als maatschappelijk werker. Als er sprake is van armoede en schulden, schakel ik schuldhelpverlening bij. Soms speelt er een licht verstandelijke beperking. Dan leg ik contact met een collega van MEE. Zijn er zorgen om de kinderen? Dan volg ik zo nodig de stappen van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling.’



“  
**Vaak weten professionals  
 – bewust of onbewust –  
 verschillende petten en juridische  
 regimes goed te scheiden.**”

### Samenspel hulpverleners

‘Vaak weten professionals – bewust of onbewust – verschillende petten en juridische regimes goed te scheiden’, aldus Paul Korremans, functionaris Gegevensbescherming in Almere. ‘Zo maakt Lulic onderscheid tussen de taken ‘toeleiding’ en ‘vrij toegankelijke hulp’. Dat gebeurt vaak meer op gevoel dan op basis van duidelijke regels. Maar soms delen professionals ook onterecht informatie of onterecht géén informatie. Het komt voor dat professionals denken dat ze altijd toestemming nodig hebben om gegevens te delen. Terwijl dat heel vaak niet zo is. Een medewerker

die de toeleidingstaak namens de gemeente uitvoert, mag de gegevens delen die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van die taak. Ook zonder toestemming.’ ‘Bij wijkteammedewerkers bestaat soms angst om het verkeerd te doen’, vertelt Jacko van der Meulen, afdelingsmanager Zorg en Welzijn in de gemeente Almere. ‘Dan ontstaat handelingsverlegenheid. Daarom organiseren we bij vermoedens van problemen op meerdere leefgebieden vaak besprekingen op basis van anonieme casussen. De eerlijkheid gebiedt te zeggen: soms weten de deelnemers dan direct om welk gezin het gaat.’



Jacko van der Meulen en Lea Lulic.



Foto: Lars Smook

Een ander obstakel is dat kwetsbare huishoudens vaak hulp nodig hebben die valt onder meerdere wetten, zoals de Wmo, Jeugdwet en Participatiewet. En die wetten kennen in de uitvoering verschillende juridische regimes. Als meerdere regimes samenlopen, is regie en afstemming verplicht. Van der Meulen: 'Stel, een wijkteammedewerker met meerdere petten voert een keukentafelgesprek met een gezin. Wat als blijkt dat het gezin fraudeert met een uitkering? Wat prevaleert dan: de hulpverlening of de fraudebestrijding?' Wilmar Hendriks: 'Ook hier geldt: als je als gemeente professionals hierbij geen richtlijnen geeft, zadel je hen met een probleem op.'

### **Werkinstructies maken**

Kortom, duidelijke keuzes en goede afspraken zijn nodig, onderstreept Van der Meulen, tot voor kort directeur Kwetsbare huishoudens in Amsterdam. 'We kunnen en mogen niet alles op het bordje van het wijkteam leggen. De druk op onze 16 wijkteams is al groot – Almere kent veel grootstedelijke problematiek. Het is belangrijk dat het samenspel tussen verschillende hulpverleners goed verloopt om kwetsbare mensen goed en tijdig te helpen.'

Almere is nu druk aan de slag met werk-instructies voor het delen en verwerken van gegevens. Daarvoor maakt de gemeente afspraken met organisaties die deelnemen aan een

wijkteam over de vragen: wanneer is er sprake van 'toeleiding' en wanneer van 'hulp'? Welke gegevens leggen we waar vast? Wat doen we met fraudesignalen?' Maar we moeten het ook niet moeilijker maken dan het is, stelt Jacko van der Meulen nuchter. 'We vertalen nu de keuzes praktisch voor professionals en zorgen dat ze bij vragen ergens terecht kunnen. Kortom, we moeten zorgvuldig én pragmatisch zijn.'