

College bescherming persoonsgegevens

Onderzoek naar de verwerking van persoonsgegevens door
Bureau Jeugdzorg Limburg

z2013-00926

Rapport definitieve bevindingen

16 december 2014

INHOUDSOPGAVE

| | |
|---|----|
| INHOUDSOPGAVE | 2 |
| SAMENVATTING | 3 |
| 1. INLEIDING | 5 |
| 1.1. Aanleiding onderzoek | 5 |
| 1.2. Organisatiebeschrijving..... | 6 |
| 1.3. Doel en reikwijdte onderzoek..... | 6 |
| 1.4. Verloop onderzoek..... | 7 |
| 2. WETTELIJK KADER | 8 |
| 3. JEUGDBESCHERMING EN AMK | 11 |
| 4. DEFINITIEVE BEVINDINGEN | 13 |
| 4.1. Inleiding..... | 13 |
| 4.2. Accordering weergave verklaring van derde..... | 14 |
| 4.3. Reactie cliënt op inhoud dossier..... | 16 |
| 4.4. Onderscheid tussen harde en zachte gegevens..... | 18 |
| 4.5. Weergave herkomst gegevens | 21 |
| 4.6. Actuele gegevens en tijdsaanduiding..... | 23 |
| 4.7. Markeren van onjuistheden | 25 |
| 4.8. Implementatie en controle | 26 |
| 5. CONCLUSIE | 29 |

SAMENVATTING

Het College bescherming persoonsgegevens (CBP) heeft bij twee Bureaus Jeugdzorg (BJZs) onderzocht of zij de nodige maatregelen hebben getroffen opdat persoonsgegevens, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt, juist en nauwkeurig zijn. Dit Rapport definitieve bevindingen heeft betrekking op één van de onderzochte BJZs: BJZ Limburg. Het onderzoek van het CBP heeft zich beperkt tot Jeugdbescherming en het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK).

In het wettelijk kader is aangegeven dat persoonsgegevens als juist en nauwkeurig worden aangemerkt als zij op waarde kunnen worden geschat. Om gegevens op waarde te kunnen schatten dienen de in het wettelijk kader genoemde aspecten te worden uitgewerkt in werkwijzen. Voorts dienen deze werkwijzen in de organisatie te worden geïmplementeerd en dient de naleving ervan te worden gecontroleerd.

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat BJZ Limburg over onvoldoende (uitgewerkte) werkwijzen beschikt die tot doel hebben te waarborgen dat persoonsgegevens op waarde kunnen worden geschat. Waar voldoende uitgewerkte werkwijzen ontbreken, kunnen waarborgen in de informatiesystemen IJ en KITS dit slechts deels ondervangen. De reden hiervan is dat zonder toelichting op deze waarborgen (bij wijze van institutioneel geheugen), het risico bestaat dat het belang van deze waarborgen bij een wijziging van de informatiesystemen onvoldoende wordt onderkend. Bovendien kan een toelichting relevant zijn voor het eenduidig gebruik van de waarborgen in de informatiesystemen.

De volgende aspecten zijn in de werkwijzen van BJZ Limburg onvoldoende uitgewerkt:

- de accordering van de weergave van de verklaring van een derde door deze derde;
- de reactie van de cliënt op de inhoud van het dossier;
- het onderscheid tussen harde en zachte gegevens;
- de weergave van de herkomst van gegevens;
- actuele gegevens en tijdsaanduiding;
- markeren van onjuistheden.

Waar sprake is van onvoldoende uitwerking in werkwijzen, kan evenmin sprake zijn van de vereiste implementatie van werkwijzen en controle op de naleving ervan. Ook voor zover werkwijzen wel zijn uitgewerkt, is niet gebleken dat zij ten aanzien van de in het wettelijk kader genoemde aspecten afdoende zijn geïmplementeerd en dat voldaan is aan het vereiste van controle.

Dit leidt tot de conclusie dat BJZ Limburg niet heeft voldaan aan het in artikel 11, lid 2, Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) neergelegde vereiste dat de verantwoordelijke de nodige maatregelen treft opdat persoonsgegevens, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt, juist en nauwkeurig zijn.

1. INLEIDING

1.1. Aanleiding onderzoek

Het College bescherming persoonsgegevens (CBP) heeft bij twee Bureaus Jeugdzorg (BJZs) onderzocht of zij de nodige maatregelen hebben getroffen opdat persoonsgegevens, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt, juist en nauwkeurig zijn.

Het CBP is dit onderzoek gestart omdat het meerdere signalen heeft ontvangen over onjuiste gegevens in dossiers van *diverse* BJZs. Daarnaast heeft de Nationale ombudsman in enkele van zijn onderzoeken klachten over onjuiste gegevens in cliëntdossiers gegrond verklaard.¹ Eventuele overtredingen aangaande de verwerking van (onjuiste) gegevens door BJZs dienen als ernstig te worden beschouwd. Hiertoe is redengevend dat BJZ op grond van het cliëntdossier beslissingen neemt over te verlenen zorg, verzoeken tot onderzoek aan de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK) en verzoeken aan de rechter om verlenging van een opgelegde jeugdbeschermingsmaatregel (ondertoezichtstelling of uithuisplaatsing), en dat informatie uit het cliëntdossier door de RvdK en kinderrechtters wordt meegenomen in hun overwegingen. Bovendien zou een eventuele overtreding een grote² groep burgers treffen die zich in een afhankelijke positie bevindt ten aanzien van de BJZs.

Ten aanzien van beide BJZs zijn bevindingen opgesteld. Onderliggende bevindingen hebben alleen betrekking op BJZ Limburg.³

¹ Zie onder andere de rapporten 2011/094 en 2011/289 van de Nationale ombudsman. Deze rapporten hebben overigens geen betrekking op BJZ Limburg.

² Ter indicatie: in 2011 maakten 79.352 cliënten gebruik van provinciaal gefinancierde geïndiceerde jeugdzorg, werd aan 51.326 jeugdigen een maatregel jeugdbescherming opgelegd en deed het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling onderzoek naar 19.254 meldingen van kindermishandeling. Bron: Branche rapportage jeugdzorg 2011, p. 7, 8 en 15.

³ Op 1 januari 2014 telde BJZ Limburg 528 medewerkers. Het werkgebied van BJZ Limburg is de provincie Limburg. BJZ Limburg is onderverdeeld in verschillende regio's, te weten: Noord-Limburg (vestigingen Venlo en Venray), Midden-Limburg (vestigingen Weert en Roermond), Westelijke Mijnstreek (vestiging Sittard), Maastricht Heuvelland (vestiging Maastricht) en Parkstad Limburg (vestigingen Heerlen en Kerkrade). Het Centraal bureau is in Roermond gevestigd en biedt ruimte aan de ondersteunende diensten en de afdeling Beleid (www.bjzlimburg.nl).

1.2. Organisatiebeschrijving

BJZ heeft op grond van de Wet op de Jeugdzorg onder meer de volgende taken:

- het vaststellen op welke zorg een cliënt is aangewezen;
- het uitoefenen van de (voorlopige) (gezins-)voogdij;
- het uitoefenen van jeugdreclasseringstaken;
- het fungeren als AMK.

BJZ verwerkt persoonsgegevens van jeugdigen en hun gezinsleden met onder meer als doel om te beoordelen of de jeugdige zorg nodig heeft, en zo ja welke. Om dit te kunnen beoordelen dient inzichtelijk te worden gemaakt in hoeverre de jeugdige opgroei-, opvoedings-, of psychiatrische problemen heeft dan wel dat hij wordt belemmerd om onbedreigd op te groeien door problemen van een cliënt, deze laatste niet zijnde de jeugdige. BJZ verwerkt ook persoonsgegevens in haar hoedanigheid als AMK met als doel meldingen van kindermishandeling of een vermoeden daarvan te onderzoeken. BJZ verwerkt verder persoonsgegevens bij de uitvoering van kinderbeschermingsmaatregelen (voogdij en gezinsvoogdij) en jeugdreclassering. BJZ beziet bij de uitoefening van haar taken voortdurend of een maatregel met betrekking tot het gezag overwogen dient te worden. Indien BJZ tot het oordeel komt dat een maatregel met betrekking tot het gezag dient te worden overwogen stelt zij de RvdK hiervan in kennis.

Ter uitvoering van haar taken verzamelt BJZ persoonsgegevens uit diverse bronnen, waaronder ouders, huisartsen, jeugdzorgwerkers, politie, leerkrachten, schuldhulpverleners, burens, familie en bekenden. Deze persoonsgegevens worden in cliëntdossiers opgenomen. BJZ verwerkt daarbij ook gevoelige persoonsgegevens zoals persoonsgegevens betreffende de gezondheid en strafrechtelijke gegevens.

1.3. Doel en reikwijdte onderzoek

Het doel van dit onderzoek is vast te stellen of BJZ Limburg de nodige maatregelen heeft getroffen opdat persoonsgegevens van cliënten, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt, juist en nauwkeurig zijn.

Dit onderzoek is beperkt tot Jeugdbescherming en het AMK.

1.4. Verloop onderzoek

Bij brief van 16 december 2013 heeft het CBP het bestuur van BJZ Limburg om inlichtingen verzocht. Op verzoek van BJZ Limburg (bij brief van 8 januari 2014) heeft het CBP de hiervoor gegeven reactietermijn verlengd tot en met 20 januari 2014. Op 20 januari 2014 heeft het CBP de reactie op het verzoek om inlichtingen van BJZ Limburg ontvangen.

Op 1 april 2014 is bij BJZ Limburg (vestiging Venlo) een interview gehouden met de bestuurder, waarbij de regiomanager regio Noord-Limburg, de regiomanager Maastricht-Heuvelland/manager AMK en de projectleider kwaliteitszorg en inrichting kwaliteitssysteem/ beleidsadviseur aanwezig waren. Vervolgens is een demonstratie gegeven van de digitale Werkwijzer die (onder andere) door Jeugdbescherming en het AMK wordt gehanteerd. Tevens is een toelichting gegeven op de werking van de voor dit onderzoek relevante onderdelen van het Informatiesysteem Jeugdzorg (IJ) ten aanzien van Jeugdbescherming en het Kindermishandeling Informatie Technologie Systeem (KITS) ten aanzien van het AMK. Tijdens dit onderzoek is schriftelijk bewijsmateriaal verkregen.

Het CBP heeft het rapport van voorlopige bevindingen bij brief van 21 juli 2014 aan BJZ Limburg toegestuurd. BJZ Limburg heeft het CBP bij brief van 24 juli 2014 verzocht om uitstel voor het geven van een schriftelijke reactie op het rapport van voorlopige bevindingen. Zowel telefonisch als bij brief van 4 augustus 2014 heeft het CBP uitstel verleend tot 1 september 2014. Bij brief van 28 augustus 2014 heeft BJZ Limburg gereageerd op het rapport van voorlopige bevindingen. In de bijlage bij dit rapport van definitieve bevindingen is weergegeven hetgeen BJZ Limburg heeft aangevoerd en de beoordeling daarvan door het CBP.

2. WETTELIJK KADER

Op de verwerking van persoonsgegevens door BJZ is de Wbp van toepassing.⁴ In artikel 11, lid 2, Wbp is bepaald dat de verantwoordelijke de nodige maatregelen treft opdat persoonsgegevens, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt, juist en nauwkeurig zijn. BJZ is verantwoordelijke als bedoeld in artikel 1, onder d, Wbp, voor het verwerken van persoonsgegevens in cliëntdossiers.

Juist en nauwkeurig

De juistheid van de gegevens wordt mede bepaald door de context waarin ze worden gebruikt.⁵ Op BJZ rust op grond van artikel 13 van de Wet op de Jeugdzorg de verplichting om haar taken doeltreffend en verantwoord uit te voeren. Daarvoor is het noodzakelijk dat de verslaglegging in het cliëntdossier van BJZ een zo goed mogelijk beeld geeft van de situatie van de jeugdige. BJZ neemt immers op grond van het cliëntdossier beslissingen over te verlenen zorg, verzoeken tot onderzoek aan RvdK en verzoeken aan de rechter om verlenging van een opgelegde jeugdbeschermingsmaatregel (ondertoezichtstelling of uithuisplaatsing). Informatie uit het cliëntdossier wordt door de RvdK en kinderrechters meegenomen in hun overwegingen. Gelet op het vorenstaande worden persoonsgegevens die zijn opgenomen in het cliëntdossier als juist en nauwkeurig aangemerkt als zij op waarde kunnen worden geschat.

Gegevens kunnen op waarde worden geschat

Om persoonsgegevens op waarde te kunnen schatten zijn onder meer de volgende aspecten van belang. Bij door BJZ opgestelde verklaringen van derden, wordt in het dossier opgenomen of de derde akkoord is met de weergave ervan door BJZ. De reactie van de cliënt op in het dossier opgenomen gegevens, daaronder begrepen de weergave van BJZ van verklaringen van de cliënt, wordt in het dossier vastgelegd. In de verslaglegging door BJZ wordt aangegeven of en zo ja op welke wijze verificatie van verklaringen van derden heeft plaatsgevonden.⁶ Indien verificatie niet heeft plaatsgevonden wordt de reden daarvan inzichtelijk gemaakt.

⁴ De Wbp is van toepassing op de geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens, alsmede de niet geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens die in een bestand zijn opgenomen of die bestemd zijn om daarin te worden opgenomen.

⁵ Kamerstukken II, 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 97.

⁶ Met verificatie wordt hier bedoeld dat BJZ andere informatie vergaart om de verklaring van de derde op juistheid te toetsen. Daarbij is van belang dat BJZ aangeeft wat de bron is van deze informatie,

BJZ maakt in zijn verslaglegging onderscheid tussen harde en zachte gegevens. Met harde gegevens worden gegevens bedoeld die zijn geverifieerd of waarover geen verschil van mening kan bestaan. Met zachte gegevens worden niet vaststaande gegevens bedoeld, zoals niet geverifieerde meningen en vermoedens. Voorts is van belang dat in de verslaglegging door BJZ zo mogelijk de bron van persoonsgegevens wordt weergegeven, dat gegevens actueel zijn en dat duidelijk is op welke periode de gegevens betrekking hebben. Bij het ontbreken van de bronvermelding wordt de reden hiervan weergegeven. Tot slot is van belang dat onjuistheden worden gecorrigeerd of verwijderd en indien dit niet mogelijk is dat zij zodanig worden gemarkeerd dat voor de lezer meteen duidelijk is dat van een onjuistheid sprake is.⁷

Ook wanneer persoonsgegevens door BJZ aan derden, zoals de RvdK, worden verstrekt moeten zij op waarde kunnen worden geschat. Dat betekent dat de hiervoor genoemde aspecten daarbij evenzeer van belang zijn.

Nodige

Met 'nodige' maatregelen, als bedoeld in artikel 11, lid 2, Wbp, wordt uitgedrukt dat alle maatregelen moeten worden getroffen die in redelijkheid kunnen worden gevergd. De redelijkheid stelt daarbij, afhankelijk van bijvoorbeeld de aard van de gegevens die onderwerp van verwerking zijn, de stand van techniek en de kosten die met de maatregelen gepaard gaan, grenzen aan de te nemen maatregelen.⁸

Gelet op de eerder in het wettelijk kader uiteengezette context van de verwerkingen en de omstandigheid dat ook gevoelige gegevens worden verwerkt, worden onderstaande maatregelen als 'nodig' aangemerkt.⁹

welk gewicht aan deze informatie wordt toegekend en waarom. De complexiteit van het werkveld waarin BJZ opereert brengt met zich dat in bepaalde omstandigheden niet geverifieerde informatie in het dossier zal worden opgenomen. Het ontbreken van verificatie zal dan duidelijk uit het dossier moeten blijken.

⁷ Bij het bepalen van de aspecten die een rol spelen bij het op waarde kunnen schatten van persoonsgegevens is ter ondersteuning gebruik gemaakt van verschillende bronnen, waaronder zaken van de ombudsman, rapporten van de Inspectie Jeugdzorgen en de Richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 24 oktober 1995.

⁸ Kamerstukken II, 1998/99, 25 892, nr. 3, p. 97.

⁹ Indien wordt aangetoond dat in plaats van onderstaande maatregelen andere maatregelen zijn genomen die in vergelijkbare mate of hogere mate waarborgen dat persoonsgegevens juist en

Maatregelen

Schriftelijke werkwijze

BJZ beschikt over een officieel vastgestelde schriftelijke werkwijze¹⁰ waarmee afdoende wordt gewaarborgd dat persoonsgegevens die door BJZ worden verwerkt, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, juist en nauwkeurig zijn. Een dergelijke schriftelijke werkwijze sluit aan bij de wijze waarop BJZ invulling geeft aan verplichtingen inzake de Wbp.

Implementatie schriftelijke werkwijze

De schriftelijke werkwijze is in de organisatie van BJZ geïmplementeerd door middel van bijvoorbeeld opleidingen en aangepaste computersystemen.

Controle op naleving werkwijze

BJZ verzekert zich ervan dat deze werkwijze wordt nageleefd en daadwerkelijk leidt tot het verwerken van juiste en nauwkeurige persoonsgegevens. Dit gebeurt door middel van bijvoorbeeld in (computer)systemen ingebouwde controles en het uitvoeren van periodieke dossiercontroles.

nauwkeurig zijn, dan zal dit evenzeer leiden tot het oordeel dat is voldaan aan het vereiste dat de 'nodige' maatregelen zijn genomen.

¹⁰ Het kan hier ook gaan om een officieel vastgestelde digitale werkwijze. In de werkwijze is uitgewerkt hoe medewerkers van BJZ persoonsgegevens verzamelen en vastleggen. De aspecten genoemd onder het kopje 'Gegevens kunnen op waarde worden geschat' zijn in de werkwijze verder uitgewerkt.

3. JEUGDBESCHERMING EN AMK

Zoals eerder aangegeven richt het onderzoek zich op Jeugdbescherming en het AMK.

De procedure van een zaak bij het entameren van een kindbeschermingsmaatregel verloopt - kort weergegeven - als volgt. Indien hulpverlening volgens BJZ Limburg geboden is, maar in het vrijwillig kader niet mogelijk blijkt, dan verzoekt BJZ Limburg de RvdK om te onderzoeken of een kindbeschermingsmaatregel nodig is (Verzoek tot Onderzoek). Op verzoek van de RvdK, kan de kinderrechter een kindbeschermingsmaatregel opleggen. Hieronder vallen de ondertoezichtstelling, al dan niet met uithuisplaatsing, en de voogdijmaatregel. Jeugdbescherming voert de diverse kindbeschermingsmaatregelen uit.

De procedure van een zaak bij het AMK verloopt - kort weergegeven - als volgt. Een ieder kan bij het AMK om advies of consult vragen dan wel een melding van kindermishandeling doen. Bij een verzoek om advies of consult blijft de verantwoordelijkheid bij degene die hierom verzoekt. Bij een melding beziet het AMK of deze in onderzoek zal worden genomen. Het AMK beoordeelt naar aanleiding van een onderzoek of er aanleiding bestaat om de ouders en het kind over te dragen naar een of meerdere vormen van hulpverlening. Als vrijwillige hulpverlening geen optie (meer) is en de veiligheid van het kind is in het geding, dan verzoekt BJZ de RvdK om onderzoek te doen. De RvdK beslist aan de hand van dit onderzoek of de kinderrechter wordt verzocht een kindbeschermingsmaatregel op te leggen.

Op vooraf vastgestelde momenten in de AMK-procedure worden de door de maatschappelijk werker opgestelde documenten ter controle aan een leidinggevende voorgelegd. Voorts vindt er multidisciplinair overleg plaats waarin de voortgang van de zaak wordt besproken en onder meer kernbeslissingen worden genomen. Jeugdbescherming kent overleg met hetzelfde doel dat wordt gehouden door het zogenoemde Team Rondom de Jeugdige (TRJ).

Informatie betreffende een zaak wordt opgenomen in de digitale informatiesystemen van Jeugdbescherming (IJ) of het AMK (KITS). IJ en KITS bevatten contactjournals waarin alle mondelinge, telefonische en schriftelijke contacten met en over de cliënt worden opgenomen. Als voorbeelden kunnen worden genoemd de telefoonnotities van gesprekken met de ouders, de e-mailcorrespondentie met een informant over het betreffende kind en het verslag van een huisbezoek. Tevens worden in IJ en KITS procesdocumenten opgenomen. Onder

procesdocumenten van BJZ Limburg wordt verstaan de officiële documenten die Jeugdbescherming/AMK in voornoemde procedures opstelt ten behoeve van externen , niet zijnde correspondentie. Als voorbeelden kunnen worden genoemd het indicatiebesluit, het Plan van Aanpak en het Verzoek tot Onderzoek.

De in IJ en KITS opgenomen cliëntdossiers bevatten persoonsgegevens als bedoeld in artikel 1, onder a, Wbp. Waar in het hiernavolgende wordt gesproken over informatie of gegevens, worden persoonsgegevens bedoeld.

Waar in het hiernavolgende wordt gesproken over verslaglegging door BJZ Limburg, worden hiermee alle documenten bedoeld die door BJZ Limburg worden opgesteld ten behoeve van het cliëntdossier.

Tot slot wordt waar de jeugdige wordt aangeduid met 'hem/zijn' ook 'haar' bedoeld.

4. DEFINITIEVE BEVINDINGEN

4.1. Inleiding

Tijdens het onderzoek heeft BJZ Limburg mondeling en met documentatie aangegeven dat het zich op verschillende wijzen bezighoudt met controles die erop zijn gericht om de kwaliteit van de werkprocessen en daarmee de kwaliteit van jeugdzorg te bevorderen.

Dit onderzoek richt zich op de maatregelen die specifiek zijn gericht op het waarborgen van de juistheid en nauwkeurigheid van persoonsgegevens. Deze maatregelen zijn van belang omdat op grond van de in het cliëntdossier neergelegde informatie ingrijpende beslissingen worden genomen over de jeugdige en zijn ouders. De jeugdige en zijn ouders verkeren daarbij in een afhankelijke positie ten opzichte van BJZ Limburg. Bovendien gaat het om informatie waar bijzondere persoonsgegevens, zoals gegevens betreffende gezondheid, deel van uitmaken.

Met deze context waarbinnen BJZ Limburg persoonsgegevens verwerkt, is rekening gehouden bij de invulling van de in de Wbp neergelegde verplichting voor de verantwoordelijke om de nodige maatregelen te nemen opdat persoonsgegevens juist en nauwkeurig zijn.¹¹

In het wettelijk kader is aangegeven dat persoonsgegevens als juist en nauwkeurig kunnen worden aangemerkt als zij op waarde kunnen worden geschat. Er is een aantal aspecten benoemd die daarvoor van belang zijn en die in ieder geval in een werkwijze dienen te worden uitgewerkt. Deze aspecten dienen in de organisatie te zijn geïmplementeerd en de naleving ervan dient te worden gecontroleerd.

In het navolgende zal eerst per aspect worden beoordeeld of sprake is van een voldoende uitgewerkte werkwijze. Tevens zal daarbij worden opgemerkt of gehanteerde werkwijzen door middel van waarborgen in de informatiesystemen IJ en KITS zijn geïmplementeerd. Vervolgens wordt beoordeeld of voor het overige aan het vereiste van implementatie en aan het vereiste van controle wordt voldaan.

Tot slot volgt de conclusie van dit onderzoek.

¹¹ Zie hiervoor het wettelijk kader (p. 8 tot en met 10).

4.2. Accordering weergave verklaring van derde

Nadere toelichting op de norm

Het belang van accordering van de weergave van zijn verklaring door de derde neemt toe naarmate deze verklaring een grotere invloed heeft op de beeldvorming omtrent de situatie van de jeugdige en zijn ouders. Accordering is in het bijzonder van belang wanneer de weergegeven verklaring bijzondere persoonsgegevens bevat. Een formeel opgestelde werkwijze zal duidelijkheid moeten geven over de gevallen waarin accordering al dan niet geboden is.

Feiten

BJZ Limburg heeft een Werkwijzer Verzoek Raadsonderzoek¹² overgelegd. In dit document (p. 10) is aangegeven dat accordering van informatie van de derde in het Verzoek tot Onderzoek aan de RvdK moet zijn opgenomen indien die informatie wordt gebruikt om te onderbouwen dat hulpverlening op vrijwillige basis niet kan worden geboden of ontoereikend is. Daarbij dient de accordering te zijn voorzien van de datum waarop de informatie is gegeven. In de reactie op de voorlopige bevindingen is opgemerkt dat het AMK werkt met de zogenaamde ORBA-methode. Volgens BJZ Limburg volgt uit deze methode dat informatie van de informant op schrift wordt gesteld en ter instemming aan de informant wordt voorgelegd. BJZ Limburg heeft geen werkwijzen overgelegd waarin de ORBA-methode is vervat.

Tijdens het onderzoek ter plaatse is ten aanzien van Jeugdbescherming verklaard dat BJZ Limburg ernaar streeft dat de weergave van een mondelinge verklaring wordt geaccordeerd. De weergave wordt ter accordering aan de derde voorgelegd, indien deze weergave wordt gebruikt in een procesdocument. Ten aanzien van het AMK is verklaard dat mondelinge informatie van de derde in de contactjournaals wordt opgenomen. De weergave van deze informatie wordt niet standaard aan de derde ter accordering voorgelegd. Dit gebeurt echter wel indien deze informatie in een overdrachtsbrief of raadmelding¹³ wordt opgenomen. In de reactie op de voorlopige bevindingen bevestigt BJZ Limburg dat mondelinge informatie van derden in contactjournaals niet ter accordering aan hen wordt voorgelegd en dat dit niet in een werkwijze is uitgewerkt. BJZ Limburg heeft in de reactie voorts aangegeven dat hierin wel is voorzien ten aanzien van informatie die in een procesdocument wordt opgenomen. Tijdens het onderzoek ter

¹² Werkwijzer Verzoek Raadsonderzoek, algemene processen, versie 5, 23 april 2014.

¹³ BJZ Limburg heeft in reactie op de voorlopige bevindingen (p.12) aangegeven dat dit procesdocumenten zijn.

plaatse is niet gebleken dat de informatiesystemen IJ en KITS specifieke invulvelden bevatten, gericht op het verkrijgen en de datum van accordering alsmede op het aangeven van de datum waarop de informatie waarvan accordering is gevraagd, is verkregen.¹⁴

Beoordeling

BJZ Limburg hanteert de Werkwijzer Verzoek om Raadsonderzoek, die ziet op de accordering van door BJZ Limburg opgestelde weergaven van informatie van derden ten aanzien van het Verzoek tot Onderzoek aan de RvdK. Deze werkwijze ziet echter alleen op het Verzoek tot Onderzoek en niet op overige informatie in het dossier.

BJZ Limburg legt in contactjournaals opgenomen verklaringen van derden niet (standaard) ter accordering aan hen voor. BJZ Limburg hanteert geen werkwijze op grond waarvan kan worden bepaald in welke gevallen de in de contactjournaals opgenomen informatie noopt tot het laten accorderen van deze informatie en in welke gevallen accordering achterwege kan blijven.

BJZ Limburg stelt dat het AMK werkt met de zogenaamde ORBA-methode, maar heeft dit niet met documenten onderbouwd. De stelling van BJZ Limburg dat uit deze methode volgt dat informatie van informanten op schrift wordt gesteld en aan hen ter accordering wordt voorgelegd, kan dan ook niet door het CBP worden vastgesteld.

Het vorenstaande leidt tot de conclusie dat niet is gebleken dat de accordering van verklaringen van derden voldoende in werkwijzen is uitgewerkt. Evenmin is gebleken dat de informatiesystemen IJ en KITS op dit punt waarborgen bevatten, waarmee datgene wat wel in genoemde werkwijzen is uitgewerkt in deze informatiesystemen is geïmplementeerd, dan wel datgene wat in werkwijzen mist in enige mate door deze waarborgen wordt ondervangen.¹⁵

¹⁴ Wat hier wordt bedoeld is een specifiek invulveld ten aanzien van de accordering, gekoppeld aan de datum waarop de informatie is verkregen. Dit is iets anders dan het contactjournaal waarin de verkregen informatie wordt vermeld samen met de datum waarop het is verkregen.

¹⁵ Een waarborg in het systeem kan een werkwijze niet geheel ondervangen. Daartoe is redengevend dat juist uit de werkwijze het belang van de in het informatiesysteem opgenomen waarborg moet blijken, zodat deze waarborg bij een wijziging van dit systeem gehandhaafd blijft. Bovendien kan een toelichting relevant zijn voor het eenduidig gebruik van de waarborgen in de informatiesystemen.

4.3. Reactie cliënt op inhoud dossier

Nadere toelichting op de norm

Het belang van een reactie van de jeugdige en zijn ouders op de gegevens in het dossier, waaronder de weergave van BJZ Limburg van de door hen afgegeven verklaring, neemt toe naarmate deze gegevens een grotere invloed hebben op de beeldvorming omtrent de situatie van de jeugdige en zijn ouders. Een reactie van de jeugdige en zijn ouders is in het bijzonder van belang wanneer de weergegeven verklaring bijzondere persoonsgegevens bevat. Een formeel opgestelde werkwijze zal duidelijkheid moeten geven over de gevallen waarin een reactie al dan niet is geboden.

Feiten

BJZ Limburg heeft verscheidene documenten overgelegd die mede zien op het (mondelijke) contact met de jeugdige en zijn ouders over de situatie waarin zij zich bevinden en hetgeen BJZ Limburg daarover documenteert.¹⁶ In de bij Jeugdbescherming gehanteerde werkwijze Handboek Deltamethode Gezinsvoogdij – 3.0¹⁷ (p. 104) is bijvoorbeeld opgenomen dat de gezinsvoogd in samenwerking met de gezinsleden een Plan van Aanpak maakt en dat het bij iedere stap belangrijk is om zowel de feitelijke informatie te verzamelen als de visie van de gezinsleden. In het Samenwerkingsprotocol beschermingszaken en strafzaken¹⁸ is opgenomen dat uit het Verzoek tot Raadsonderzoek moet blijken wat de reactie van de jeugdige en zijn ouders is op dit verzoek en als zij (bij uitzondering) niet in kennis zijn gesteld van het verzoek, waarom dit niet is gebeurd (p. 9).

Tijdens het onderzoek ter plaatse heeft BJZ Limburg, voor zover van belang, ten aanzien van Jeugdbescherming het volgende verklaard. Belangrijke informatie uit de contactjournals wordt in een procesdocument opgenomen. Dit procesdocument wordt voor een reactie aan de jeugdige en zijn ouders voorgelegd. Deze reactie is zichtbaar in het procesdocument. BJZ Limburg streeft

¹⁶ Deze documenten zijn:

- Samenwerkingsprotocol beschermingszaken en strafrecht (Ketensamenwerking)
- Werkwijzer Team Rond de Jeugdige (algemene processen)
- Handboek Deltamethode Gezinsvoogdij – 3.0 (Jeugdbescherming)
- Methodiekbeschrijving zorgmeldingen (AMK)
- Werkwijzer Aanmelding AMK (AMK)

¹⁷ Handboek Deltamethode Gezinsvoogdij, MOgroep Jeugdzorg, oktober 2009.

¹⁸ Samenwerkingsprotocol beschermingszaken en strafzaken, BJZ Limburg, RvdK Limburg, versie 29 juni 2011.

ernaar om de reactie van de cliënt zo letterlijk mogelijk weer te geven, maar het komt voor dat de reactie wordt samengevat. De verklaring van de jeugdige en zijn ouders die in contactjournaals is weergegeven, wordt niet voor een reactie aan hen voorgelegd.

In het informatiesysteem IJ is een invulveld opgenomen dat is bestemd voor de reactie van de jeugdige en zijn ouders ten aanzien van een procesdocument. Een procesdocument kan niet worden vastgesteld zolang dit invulveld niet is ingevuld.

Ten aanzien van het AMK is, voor zover van belang, het volgende naar voren gebracht. De weergave van de verklaring van de jeugdige en zijn ouders die in contactjournaals is opgenomen, wordt niet voor een reactie aan hen voorgelegd, tenzij zij hierom verzoeken. Een procesdocument wordt wel voor een reactie aan de jeugdige en zijn ouders voorgelegd, met uitzondering van de melding en de afsluitbrief melder.¹⁹ De reactie van de jeugdige en zijn ouders op een Verzoek tot Onderzoek aan de RvdK wordt in dit verzoek opgenomen. Voor de overdrachtsbrief²⁰ geldt dat de brief wordt verstuurd nadat de jeugdige en zijn ouders akkoord zijn met de hulpverlening. De jeugdige en zijn ouders kunnen een reactie op de brief geven nadat deze brief is verstuurd. Voornoemde reacties van de jeugdige en zijn ouders worden (ook) in de contactjournaals opgenomen. Verder bevat het informatiesysteem KITS een verplicht veld 'beoordelingen en conclusies' waarin bij de laatste multidisciplinaire beoordeling²¹ de reactie van de jeugdige en zijn ouders wordt ingevuld.

In reactie op de voorlopige bevindingen heeft BJZ Limburg verklaard dat contactjournaals niet de bron zijn van een procesdocument, maar veel meer de neerslag van het hulpverleningsproces. BJZ Limburg wijst erop dat de weging van het belang van gebeurtenissen en handelingen etc. plaatsvindt in een Team Rond de jeugdige/Multidisciplinair overleg en dat indien dit overleg leidt tot kernbeslissingen, de daarin besproken informatie altijd is besproken met ouders en de jeugdige.

Beoordeling

De overgelegde werkwijzen ten aanzien van Jeugdbescherming en het AMK bevatten weliswaar passages over het opnemen van de reactie van de cliënt op de in het dossier opgenomen

¹⁹ BJZ Limburg wijst er in de reactie op de voorlopige bevindingen op dat de aard van de melding gedurende het onderzoek aan de ouders en jeugdige wordt voorgelegd.

²⁰ Hiermee wordt zorg overgedragen.

²¹ Deze beoordeling vindt plaats voor de afsluiting van het onderzoek.

gegevens, echter deze werkwijzen zien niet op alle documenten waarin informatie is opgenomen die beeldvormend is ten aanzien van de cliënt en zijn situatie. Bovendien blijkt niet uit alle overgelegde werkwijzen concreet dat – zoals tijdens het onderzoek ter plaatse is verklaard – een concept procesdocument voor een reactie aan de jeugdige/ouders wordt voorgelegd en deze reactie in het procesdocument wordt opgenomen.

De door BJZ Limburg overgelegde werkwijzen zien ook niet specifiek op het voorleggen van een door BJZ Limburg opgestelde mondelinge verklaring van de jeugdige en zijn ouders, zodat de jeugdige en zijn ouders kunnen aangeven of zij instemmen met deze weergave. Bij de afgenomen interviews is gebleken dat de in de contactjournaals opgenomen verklaringen van de jeugdige en zijn ouders niet standaard voor een reactie aan hen worden voorgelegd.

Het vereiste dat in een werkwijze dient te zijn uitgewerkt in welke gevallen een reactie van de cliënt dient te worden gevraagd en vastgelegd geldt ook ten aanzien van informatie die in contactjournaals is opgenomen, ongeacht of deze informatie later in een procesdocument wordt opgenomen.

Het vorenstaande leidt tot de conclusie dat het vastleggen in het dossier van de reactie van de cliënt op in het dossier opgenomen gegevens, daaronder begrepen de weergave van BJZ Limburg van verklaringen van de cliënt, niet afdoende in werkwijzen zijn uitgewerkt.

De informatiesystemen IJ en KITS bevatten weliswaar invulvelden die zijn bestemd voor de reactie van de cliënt, maar deze waarborgen ondervangen het ontbreken van een voldoende uitwerking in een werkwijze niet. Daartoe is redengevend dat juist uit de werkwijze het belang van de in het informatiesysteem opgenomen waarborg moet blijken, zodat deze waarborg bij een wijziging van dit systeem gehandhaafd blijft.

4.4. Onderscheid tussen harde en zachte gegevens

Nadere toelichting op de norm

In het wettelijk kader is toegelicht dat met harde gegevens, gegevens worden bedoeld die zijn geverifieerd of waarover geen verschil van mening kan bestaan. Met zachte gegevens wordt bedoeld niet vaststaande gegevens, zoals niet geverifieerde meningen en vermoedens. Het onderscheid tussen harde en zachte gegevens dient verder te zijn uitgewerkt in werkwijzen. Dit is nodig om ervan verzekerd te zijn dat de medewerkers van BJZ Limburg dit onderscheid op

dezelfde wijze maken en om ingeval van twijfel een document te kunnen raadplegen dat hierover zoveel mogelijk duidelijkheid geeft. Voorts dient in de werkwijze te worden uitgewerkt hoe in de verslaglegging moet worden weergegeven dat sprake is van harde dan wel zachte gegevens.

Feiten

In de door BJZ Limburg overgelegde Notitie contactjournaals en werkaantekeningen²² wordt een aanbeveling gedaan om te vermijden dat niet onderbouwde feiten, persoonlijke indrukken en gevoelens in de contactjournaals worden opgenomen. Tijdens het onderzoek ter plaatse heeft BJZ Limburg verklaard dat deze aanbeveling in het werkproces in de digitale Werkwijzer²³ is opgenomen en dat alle medewerkers worden geacht dit werkproces te kennen.

In de reactie op de voorlopige bevindingen heeft BJZ Limburg opgemerkt dat de Notitie contactjournaals en werkaantekeningen een beleidsvoorbereidend stuk is waarin dus ook voor contactjournaals wordt gepleit voor een aanscherping en verduidelijking van het beleid en dat de aanbeveling door de Raad van Bestuur en het Management team is overgenomen. Voorts heeft BJZ Limburg verklaard dat in het najaar van 2014 een evaluatie zal plaatsvinden.

In het Handboek Deltamethode Gezinsvoogdij-3.0 (p. 53, 54, 55) wordt ingegaan op het scheiden van waarneembaar gedrag en interpretaties. Daarbij wordt aangegeven dat observaties zoveel mogelijk in termen van waarneembaar gedrag moeten worden beschreven en dat interpretaties moeten worden vermeden. Uit het handboek volgt dat onder waarneembaar gedrag wordt verstaan, zaken die concreet zijn waargenomen en waarover meestal niet veel discussie mogelijk is.²⁴ In de Methodiekbeschrijvingen zorgmeldingen (p. 21) is opgenomen dat diagnoses alleen mogen worden gesteld door een daartoe bevoegde professional en dat in alle andere gevallen alleen het waarneembare gedrag dient te worden beschreven. In het Protocol van handelen Advies- en Meldpunten Kindermishandeling²⁵ (p. 19) is opgenomen dat in de melding feiten en aanwijzingen voor het gemelde vermoeden van mishandeling worden geregistreerd.

²² Notitie Contactjournaals en Werkaantekeningen, van de Afdeling Juridische Zaken gericht aan de Raad van Bestuur en het Managementteam, maart 2013.

²³ BJZ Limburg heeft op zijn intranet alle werkprocessen digitaal beschikbaar in de Werkwijzer. De digitale Werkwijzer bevat alle actuele werkprocessen. Ieder werkproces heeft een houdbaarheidsdatum, waarop de betreffende kwaliteitsverantwoordelijke een seintje krijgt dat het werkproces weer moet worden gecontroleerd op actualiteit.

²⁴ Als voorbeeld van een interpretatie wordt weergegeven: "Patrick zat weer eens te donderjagen".

²⁵ Protocol van handelen Advies- en Meldpunten Kindermishandeling bij vermoedens van kindermishandeling in relaties van afhankelijkheid en onvrijheid, MOgroep Jeugdzorg, juni 2009.

Tijdens het onderzoek ter plaatse heeft BJZ Limburg naar voren gebracht dat het onderscheid tussen harde en zachte gegevens in verslaglegging wordt gemaakt door middel van taalgebruik. In de reactie op de voorlopige bevindingen is hieraan toegevoegd dat het gaat om precies taalgebruik, waardoor de informatie op waarde kan worden geschat. In een interview bij Jeugdbescherming is verder nog aangegeven dat het Plan van Aanpak het kopje 'feitelijke situatie' bevat.

In de interviews is voorts naar voren gekomen dat de informatiesystemen IJ en KITS geen waarborgen bevatten voor het scheiden van harde en zachte informatie in de verslaglegging van BJZ Limburg.

Beoordeling

Het Handboek Deltamethode Gezinsvoogdij-3.0 wordt gebruikt door de Jeugdbescherming en is geschreven voor Gezinsvoogdij. Uit het handboek blijkt niet dat hetgeen daarin is neergelegd over het scheiden van harde en zachte gegevens ook als werkwijze wordt gehanteerd door andere BJZ-medewerkers (waaronder medewerkers van het AMK) die zich bezig houden met dossiervorming.

Uit de Notitie Contactjournaals en Werkaantekeningen van maart 2013 blijkt voorts dat hetgeen in het handboek (dat dateert van 2009) over het scheiden van harde en zachte gegevens is weergegeven, bij het invullen van de contactjournaals niet in de praktijk werd gebracht.²⁶ BJZ Limburg heeft verklaard dat de notitie een door de Raad van Bestuur overgenomen aanbeveling bevat om in de contactjournaals feiten weer te geven en dat in het najaar van 2014 een evaluatie zal plaatsvinden. Doch dit is niet met documentatie onderbouwd.

Van de overgelegde werkwijzen besteedt het Handboek Deltamethode Gezinsvoogdij-3.0 de meeste aandacht aan het scheiden van harde en zachte gegevens. In de andere werkwijzen wordt gesproken over waarneembaar gedrag of feiten, zonder te verduidelijken wat hieronder wordt verstaan.

²⁶ In deze notitie is op p. 4 opgenomen dat bij diverse dossieronderzoeken ten aanzien van contactjournaals is geconstateerd dat contactjournaals vaak niet-onderbouwde feiten en persoonlijke indrukken of gevoelens bevatten.

Verder ontbreekt een werkwijze waarin wordt aangegeven op welke wijze uit de verslaglegging moet blijken dat sprake is van harde dan wel zachte gegevens, bijvoorbeeld door middel van aparte kopjes of andere aanduiding. Dat medewerkers van BJZ Limburg door middel van formuleringen in de verslaglegging onderscheid maken tussen harde en zachte informatie, waarborgt niet voldoende dat de verslaglegger een bewuste keuze maakt voor een bepaalde formulering en evenmin dat voor de lezer duidelijk is dat de verslaglegger heeft bedoeld harde of zachte gegevens weer te geven.

De informatiesystemen IJ en KITS bieden evenmin een waarborg voor het scheiden van harde en zachte gegevens en de aanduiding daarvan in de verslaglegging van BJZ Limburg.

Het vorenstaande leidt tot de conclusie dat BJZ Limburg niet heeft voorzien in een voldoende uitwerking in werkwijzen van het scheiden van harde en zachte gegevens in zijn verslaglegging. Evenmin is sprake van waarborgen in de informatiesystemen IJ en KITS die bewerkstelligen dat het onderscheid tussen harde en zachte gegevens in de verslaglegging van BJZ Limburg zichtbaar is en waarmee het gebrek aan werkwijzen op dit punt in enige mate wordt ondervangen.

4.5. Weergave herkomst gegevens

Nadere toelichting op de norm

De informatie die in de verslaglegging van BJZ Limburg is opgenomen, kan pas op waarde worden geschat indien uit de verslaglegging duidelijk blijkt wat de herkomst van de informatie is. Dat betekent dat uit de verslaglegging moet blijken of informatie van derden afkomstig is en van welke derden, of dat de informatie afkomstig is van de jeugdige of zijn ouders, dan wel van BJZ Limburg zelf.

Feiten

In het Protocol van handelen Advies- en Meldpunten Kindermishandeling (p. 16) staat dat het AMK op grond van artikel 55 Uitvoeringsbesluit Wet op de Jeugdzorg aan de jeugdige en ouders kenbaar maakt van wie het AMK persoonsgegevens heeft ontvangen. Voorts is opgenomen (p. 22) dat (in beginsel) alle informatie, waaronder de naam van de informant, die in het kader van het vooronderzoek van beroepskrachten wordt verkregen, wordt opgenomen in de

gegevensverwerking en ter inzage is. In de Werkwijzer verzoek Raadsonderzoek (p. 10) is opgenomen dat in het Verzoek tot Onderzoek de accordering van een derde van door hem gegeven informatie moet zijn opgenomen en de datum waarop hij de informatie heeft gegeven.

Tijdens het onderzoek ter plaatse is ten aanzien van Jeugdbescherming door BJZ Limburg naar voren gebracht dat in het contactjournaal altijd de herkomst van de informatie staat. BJZ Limburg streeft ernaar om de herkomst ook in de procesdocumenten op te nemen. Ten aanzien van het AMK is verklaard dat de bron van de informatie altijd in het systeem is terug te vinden, tenzij het om een anonieme melder gaat. Verder is ten aanzien van Jeugdbescherming en het AMK verklaard dat niet in het informatiesysteem IJ en KITS is terug te zien op grond van welke documenten of informatie een procesdocument is opgebouwd.

Niet is gebleken dat de informatiesystemen IJ en KITS op een wijze zijn ingericht die verzekert dat BJZ Limburg in alle verslaglegging ten behoeve van het cliëntdossier, weergeeft wat de herkomst van informatie is.

Beoordeling

In het door BJZ Limburg overgelegde Protocol van handelen Advies- en Meldpunten Kindermishandeling is opgenomen dat de bron in de gegevensverwerking van BJZ Limburg moet worden opgenomen. Uit het Protocol blijkt echter niet dat waar informatie van een derde in meerdere documenten wordt opgenomen, daarbij steeds de bron wordt vermeld. De door BJZ Limburg overgelegde Werkwijzer verzoek Raadsonderzoek ziet alleen op bronvermelding in het Verzoek tot Onderzoek aan de RvdK en niet op andere verslaglegging. Bovendien zien beide werkwijzen alleen op bronvermelding wanneer informatie van derden wordt verkregen. BJZ Limburg heeft geen werkwijzen overgelegd waarin voldoende is uitgewerkt dat uit zijn verslaglegging moet blijken dat informatie afkomstig is van een derde, van de jeugdige of zijn ouders dan wel van BJZ Limburg zelf.

Het vorenstaande leidt tot de conclusie dat BJZ Limburg niet heeft voldaan aan de vereiste uitwerking in een werkwijze van het weergeven van de herkomst van informatie. Evenmin is gebleken dat de informatiesystemen IJ en KITS op dit punt waarborgen bevatten, waarmee datgene wat wel in genoemde werkwijzen is uitgewerkt in deze informatiesystemen is

geïmplementeerd, dan wel datgene wat in werkwijzen mist in enige mate door deze waarborgen wordt ondervangen.

4.6. Actuele gegevens en tijdsaanduiding

Nadere toelichting op de norm

Conclusies van BJZ Limburg dienen te berusten op actuele informatie. Daartoe is van belang dat met regelmaat wordt gecontroleerd of gegevens nog actueel zijn. Verder is van belang dat uit de verslaglegging blijkt wanneer de gegevens zijn verkregen en op welk tijdstip of welke periode de gegevens betrekking hebben.

Feiten

Tijdens het onderzoek ter plaatse is bij zowel Jeugdbescherming als het AMK gebleken dat informatie die naar aanleiding van contacten in de informatiesystemen IJ en KITS worden ingevoerd, met datum in het contactjournaal wordt opgenomen.

BJZ Limburg heeft in het interview over Jeugdbescherming naar voren gebracht dat onder het kopje 'Voortgang' in het Plan van Aanpak de periode wordt aangegeven waarop de informatie betrekking heeft. Verder is aangegeven dat het informatiesysteem IJ geen specifiek invulveld heeft om deze periode in te vullen. Voorts is door BJZ Limburg verklaard dat het informatiesysteem IJ bij het opstellen van een Plan van Aanpak automatisch eerder bekende informatie overneemt. Daarbij is aangegeven dat het informatiesysteem IJ een waarborg bevat om ervoor te zorgen dat actuele informatie in het procesdocument wordt opgenomen. Indien een cliënt reeds bij BJZ Limburg bekend is op het moment dat een Plan van Aanpak wordt opgesteld, pakt het systeem automatisch het laatst opgemaakte Plan van Aanpak. Daarbij verschijnt een 'pop-up' met de vraag of de feitelijke situatie is veranderd. Deze vraag wordt niet gesteld met betrekking tot andere informatie zoals resultaten of zorgpunten. Ingeval een Plan van Aanpak na geruime tijd in IJ wordt geopend, verschijnt er in rode letters een melding dat het een ouder document betreft.

Tijdens het onderzoek ter plaatse is ten aanzien van het AMK verklaard dat het informatiesysteem KITS een invoervak bevat waarin een invoerdatum wordt ingevuld die niet meer kan worden gewijzigd. Dit is de datum waarop de informatie in het systeem wordt ingevoerd. De datum of periode waarop de informatie betrekking heeft, wordt er door de

medewerker zelf bijgezet. Hiervoor is in het systeem geen invoervak opgenomen, aldus de geïnterviewde. Tot slot is nog verklaard dat het informatiesysteem KITS geen waarborg bevat dat documenten met oordelen of conclusies van het AMK zijn gebaseerd op actuele informatie, hoewel bij informatie over eerdere onderzoeken wel een datum staat vermeld.

In reactie op de voorlopige bevindingen heeft BJZ Limburg een aantal maatregelen genoemd die waarborgen dat gegevens actueel zijn, te weten: dat documenten van een datum worden voorzien, de Actie Agenda die in een Plan van Aanpak wordt opgenomen en met jeugdige en ouders wordt besproken, de aandacht van het TRJ voor actualiteit van gegevens en het bespreken van een eindverslag met de jeugdige en ouders. Ook worden persoonsgegevens zoals verblijfplaats jeugdige, gezagsverhouding en dergelijke gemuteerd op het moment dat ze veranderen, aldus BJZ Limburg.

Beoordeling

BJZ Limburg kan worden gevolgd in zijn stelling dat het noemen van data in documenten de actualiteit van gegevens bevordert. Dit neemt niet weg dat BJZ Limburg, met uitzondering van informatie die van derden afkomstig is²⁷, geen werkwijze heeft overgelegd waarin is opgenomen dat persoonsgegevens met regelmaat op actualiteit worden gecontroleerd, uit de verslaglegging van BJZ Limburg moet blijken wanneer de informatie is verkregen, en op welke periode de verkregen informatie betrekking heeft. BJZ Limburg heeft ten aanzien van de gestelde aandacht van het TRJ voor actualiteit van gegevens niet verwezen naar een concrete passage hierover in een werkwijze. Ten aanzien van het argument van BJZ dat de informatie met cliënten wordt besproken, is van belang dat het CBP heeft geoordeeld dat de werkwijze met betrekking tot de 'reactie van de cliënt' niet voldoet aan de in het wettelijk kader genoemde eisen.

Een werkwijze die ziet op het controleren van de actualiteit van gegevens, is met name van belang wanneer een cliënt reeds bij BJZ Limburg bekend is en er oude gegevens uit het systeem worden gebruikt of wanneer een zaak lang loopt. Weliswaar zijn in het informatiesysteem IJ waarborgen opgenomen om het risico van verouderde gegevens in het systeem tegen te gaan, doch zonder schriftelijke toelichting waaruit het belang van deze waarborgen blijkt, bestaat het

²⁷ In de Werkwijzer verzoek Raadsonderzoek (p. 10) is opgenomen dat in het Verzoek tot Onderzoek de accordering van een derde van door hem gegeven informatie en de datum waarop hij de informatie heeft gegeven, moet zijn opgenomen. Het kan echter ook zo zijn dat de maatschappelijk werker bij bijvoorbeeld een huisbezoek informatie vergaart door eigen waarneming.

risico dat de continuïteit van deze waarborgen in het systeem niet is verzekerd. Daarnaast bieden de in het informatiesysteem IJ opgenomen 'pop-up' functie en de melding bij oude gegevens onvoldoende waarborg, omdat een instructie, met daarin uitgewerkt op welke punten en op welke wijze de actualiteit dient te worden gecontroleerd, ontbreekt.

4.7. Markeren van onjuistheden

Feiten

BJZ Limburg heeft een Privacyreglement²⁸ overgelegd waarin staat dat indien correctie van een onjuistheid niet mogelijk is, bezien moet worden of er geen aanvullende voorzieningen kunnen worden getroffen om toch bij later gebruik van opgeslagen gegevens de gebruiker – in dit kader meestal de hulpverlener – te voorzien van de juiste gegevens. Niet is gebleken dat dit verder in een werkwijze is uitgewerkt.

Tijdens het onderzoek ter plaatse is bij Jeugdbescherming verklaard dat het niet mogelijk is om onjuistheden in documenten van derden te veranderen. Wanneer dit zich voordoet vraagt BJZ Limburg een gecorrigeerd document op en wordt het oude document vernietigd. Verder is verklaard dat wanneer dit zich voordoet, het ook mogelijk is om in het document met pen wijzigingen aan te brengen en dat in te scannen. Of dit ook wordt gedaan, konden de geïnterviewden niet aangeven. Ook in het interview bij het AMK is aangegeven dat in stukken van derden geen wijzigingen kunnen worden aangebracht. Het informatiesysteem KITS biedt dan de mogelijkheid om een toelichting te geven op het document van de derde. Deze toelichting is zichtbaar op dezelfde pagina op het computerscherm waarop een link naar het document van de derde is opgenomen.

In reactie op de voorlopige bevindingen heeft BJZ Limburg aangegeven dat bij vermoedens van, dan wel bij geconstateerde onjuistheden in documenten van derden, altijd wordt verzocht om een gecorrigeerde versie van het betreffende document en dat procesdocumenten waarvan bekend is dat deze onjuistheden bevatten nooit naar derden worden verstuurd. Voorts heeft BJZ aangegeven dat dit niet in een werkwijze is opgenomen.

Beoordeling

²⁸ Privacyreglement, Bureau Jeugdzorg, Tekst en toelichting, MOGroep, december 2004.

BJZ Limburg heeft geen werkwijze overgelegd waarin het duidelijk markeren van niet verwijderbare of niet corrigeerbare onjuiste gegevens in het dossier is uitgewerkt. De in de interviews aangegeven mogelijkheden om met onjuistheden om te gaan waarvan correctie of verwijdering niet mogelijk is, zijn niet in een formeel vastgestelde werkwijze opgenomen. Hetzelfde geldt voor de manier van handelen die BJZ Limburg in reactie op de voorlopige bevindingen heeft beschreven.

Dit leidt tot de conclusie dat BJZ Limburg niet heeft voldaan aan de vereiste uitwerking in een werkwijze van de voorwaarde dat niet verwijderbare en niet corrigeerbare onjuistheden duidelijk worden gemarkeerd en dat evenmin is voorzien in de uitwerking van de door BJZ Limburg gestelde maatregelen bij onjuistheden. Afgezien van de mogelijkheid om in de informatiesystemen IJ en KITS op te nemen dat van een onjuistheid sprake is, hetgeen van belang kan zijn voor de medewerkers van BJZ, is niet gebleken dat de informatiesystemen op dit punt waarborgen bevatten, waarmee datgene wat in werkwijzen mist, wordt ondervangen.

4.8. Implementatie en controle

Feiten

In de reactie op het verzoek om inlichtingen van 20 januari 2014 is door BJZ Limburg aangegeven dat er werkwijzen en verschillende vormen van controle worden gehanteerd ten behoeve van de kwaliteit van persoonsgegevens. Hierover is verder gesproken tijdens het bij het onderzoek ter plaatse gehouden interview met een lid van de Raad van Bestuur en het management van BJZ Limburg. Vervolgens zijn hierover bij e-mail van 22 april 2014 nog nadere, door het CBP gestelde vragen, beantwoord.

BJZ Limburg heeft naar voren gebracht dat de werkwijzen doorlopend worden aangepast in een Plan-Do-Check-Act (PDCA) cyclus. De werkwijzen hebben een houdbaarheidsdatum. Als deze is verstreken, worden de werkwijzen gereviseerd. Tevens kunnen de werkwijzen op verzoek worden aangepast.²⁹

²⁹ BJZ Limburg heeft in de reactie op de voorlopige bevindingen aangegeven dat dit een formeel proces is waarbij naar aanleiding van een check van het proces door de kwaliteitsverantwoordelijke en/of het constateren van een onjuistheid in het proces door een medewerker, na akkoord door de Raad van Bestuur, wijzigingen worden doorgevoerd.

BJZ Limburg heeft aangegeven dat er tijdens de behandeling van een zaak bij zowel Jeugdbescherming als het AMK enkele keren een multidisciplinaire beoordeling door het Team Rondom de Jeugdige (TRJ) plaatsvindt. Dit is een beoordeling die wordt verricht door de gedragswetenschapper, de maatschappelijk werker, eventueel een vertrouwensarts en bij kernbeslissingen ook de teamleider. In bepaalde gevallen is ook een GZ-psycholoog aanwezig.³⁰ Uit de overgelegde documentatie blijkt niet dat het TRJ specifiek toetst op alle in het normenkader opgenomen aspecten.

Daarnaast controleert de gedragswetenschapper de actualiteit van de gegevens in een dossier tijdens de begeleiding van de maatschappelijk werker. De gedragswetenschapper controleert het dossier aan de hand van een door BJZ Limburg overgelegd schema.

Er is verder binnen het Management controlesysteem afgesproken dat er gestuurd wordt op onder meer de kwaliteit van rapportages. Voorts vinden er regionale onderzoeken plaats waaruit, na regionaal overleg, onderzoekcriteria worden geformuleerd.

Tot slot wordt er een tweedaagse training 'bondig en efficiënt rapporteren' aangeboden. BJZ Limburg streeft ernaar dat alle medewerkers die in 2015 in dienst zijn de training hebben gevolgd. Tijdens het onderzoek ter plaatse heeft BJZ Limburg aangegeven dat in deze training aandacht wordt besteed aan het scheiden van harde en zachte gegevens.

Beoordeling

In de voorgaande paragrafen is geconcludeerd dat BJZ Limburg niet beschikt over werkwijzen waarin de in het wettelijk kader genoemde aspecten voldoende zijn uitgewerkt.

Waar voldoende uitgewerkte werkwijzen ontbreken, kunnen waarborgen in de informatiesystemen IJ en KITS dit slechts deels ondervangen. De reden hiervan is dat zonder toelichting op deze waarborgen, het risico bestaat dat het belang van deze waarborgen bij een wijziging van de informatiesystemen onvoldoende wordt onderkend. Bovendien kan een toelichting relevant zijn voor het eenduidig gebruik van de waarborgen in de informatiesystemen.

³⁰ Dit heeft BJZ Limburg in reactie op de voorlopige bevindingen aangegeven.

Voor zover sprake is van een onvoldoende uitwerking in werkwijzen, kan evenmin sprake zijn van de vereiste implementatie van deze werkwijzen.

Ten aanzien van de implementatie van werkwijzen door middel van trainingen is het volgende nog van belang. BJZ Limburg heeft geen documentatie overgelegd waaruit de inhoud blijkt van de tweedaagse training 'bondig en efficiënt rapporteren'. Training is in het bijzonder van belang voor het scheiden van harde en zachte gegevens vanwege het risico dat waarnemingen onbedoeld aan interpretaties worden gekoppeld. Indien het zo is dat de door BJZ Limburg georganiseerde trainingen hieraan specifiek aandacht besteden, dan zij opgemerkt dat een eenmalige tweedaagse training per werknemer op dit punt niet afdoende wordt geacht gelet op de in het wettelijk kader en inleiding aangegeven context waarbinnen de verwerkingen plaatsvinden. Naast intervisie in individuele zaken op dit punt, is regelmatige scholing van werknemers van belang.

Voor zover sprake is van een onvoldoende uitwerking in werkwijzen, kan evenmin sprake zijn van de vereiste controle op de naleving van deze werkwijzen.

Voorts ontbreekt, met uitzondering van de controle van de actualiteit van gegevens door de gedragswetenschapper, documentatie waaruit blijkt dat controles worden uitgevoerd op de in het wettelijk kader opgesomde aspecten.

De documentatie ten aanzien van de controle van actualiteit van gegevens is summier. Uit het overgelegde schema met controlepunten voor de gedragswetenschapper blijkt niet dat, naast de frequentie van de gesprekken met de jeugdige en het doel ervan, andere dossiergegevens op actualiteit worden gecontroleerd, zoals de situatie van de ouders.

5. CONCLUSIE

Het CBP heeft onderzocht of BJZ Limburg heeft voldaan aan het in artikel 11, lid 2, Wbp neergelegde vereiste dat de verantwoordelijke de nodige maatregelen treft opdat persoonsgegevens, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt, juist en nauwkeurig zijn. Naar aanleiding van dit onderzoek concludeert het CBP als volgt.

BJZ Limburg heeft onvoldoende (uitgewerkte) werkwijzen die zien op de in het wettelijk kader aangegeven aspecten die van belang zijn voor het op waarde kunnen schatten van informatie in het cliëntdossier. Waar voldoende uitgewerkte werkwijzen ontbreken, kunnen waarborgen in de informatiesystemen IJ en KITS dit slechts deels ondervangen. De reden hiervan is dat zonder toelichting op deze waarborgen (bij wijze van institutioneel geheugen), het risico bestaat dat het belang van deze waarborgen bij een wijziging van de informatieverwerkingssystemen onvoldoende wordt onderkend.

De volgende aspecten zijn in de werkwijzen van BJZ onvoldoende uitgewerkt:

- de accordering van de weergave van de verklaring van een derde door deze derde;
- de reactie van de cliënt op de inhoud van het dossier;
- het onderscheid tussen harde en zachte gegevens;
- de weergave van de herkomst van gegevens;
- actuele gegevens en tijdsaanduiding;
- markeren van onjuistheden.

Waar sprake is van onvoldoende uitwerking in een werkwijze, kan geen sprake zijn van de vereiste implementatie en controle. Ook voor zover werkwijzen wel zijn uitgewerkt, is niet gebleken dat zij ten aanzien van de in het wettelijk kader genoemde aspecten afdoende zijn geïmplementeerd en dat voldaan is aan het vereiste van controle.

Overtreding

BJZ Limburg heeft niet voldaan aan het in artikel 11, lid 2, Wbp opgenomen vereiste dat de verantwoordelijke de nodige maatregelen treft opdat persoonsgegevens, gelet op het doel waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt, juist en nauwkeurig zijn.

Het College bescherming persoonsgegevens,

Voor het College,

Mr. W.B.M. Tomesen
Lid van het College