

College bescherming persoonsgegevens

Onderzoek naar de verwerking van persoonsgegevens door
Bureau Jeugdzorg Noord-Holland

z2013-00927

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.....	15
4.4. Onderscheid tussen harde en zachte gegevens.....	19
4.5. Weergave herkomst gegevens	21
4.6. Actuele gegevens en tijdsaanduiding.....	23
4.7. Markeren van onjuistheden	26
4.8. Implementatie en controle	288
5. CONCLUSIE	31

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 Noord-Holland. 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 Noord-Holland 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 Noord-Holland onvoldoende uitgewerkt:

- de accordering van de weergave van de verklaring van een derde door deze derde (bij Jeugdbescherming);
- 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 Noord-Holland 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 kinderrechters 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 BJZ Noord-Holland.³

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

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 BJZ Noord-Holland is werkzaam in de regio's Kop van Noord-Holland, West-Friesland, Noord-Kennemerland, Midden- en Zuid-Kennemerland alsmede Gooi en Vechtstreek. In 2013 had BJZ Noord-Holland 533 medewerkers in dienst. Het aantal cliënten met een kinderbeschermingsmaatregel (voogdij of ondertoezichtstelling) betrof in 2013 1.893. Het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling heeft in 2013 2.251 onderzoeken verricht. Bron: Jaarverantwoording 2013, 17 april 2014.

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 Noord-Holland 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 Noord-Holland om inlichtingen verzocht. Op verzoek van BJZ Noord-Holland (telefonisch contact op 8 januari 2014) heeft het CBP de hiervoor gegeven reactietermijn verlengd tot en met 23 januari 2014. Bij brief van 9 januari 2014 heeft BJZ Noord-Holland het CBP een aantal vragen gesteld over de brief van het CBP van 16 december 2013 en de daarbij gevoegde vragenlijst. Bij brief van 14 januari 2014 heeft het CBP hierop geantwoord. Op 22 januari 2014 heeft het CBP de reactie op het verzoek om inlichtingen van BJZ Noord-Holland ontvangen.

Op 8 april 2014 is bij BJZ Noord-Holland (vestiging Haarlem) een interview gehouden met de bestuurder, waarbij de juridisch adviseur, het hoofd afdeling Expertise en Advies, de regiomanager Midden- en Zuid-Kennemerland, een teamleider van Jeugdbescherming en een teamleider van het AMK aanwezig waren. Vervolgens is een demonstratie gegeven 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 Noord-Holland toegestuurd. BJZ Noord-Holland heeft het CBP bij brief van 2 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 Noord-Holland gereageerd op het rapport van voorlopige bevindingen. In de bijlage bij dit rapport van definitieve bevindingen is weergegeven hetgeen BJZ Noord-Holland 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 deze maatregelen andere maatregelen zijn genomen die in vergelijkbare mate of hogere mate waarborgen dat persoonsgegevens juist en nauwkeurig zijn, dan

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.

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 Noord-Holland geboden is, maar in het vrijwillig kader niet mogelijk blijkt, dan verzoekt BJZ Noord-Holland 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. Gedurende deze procedure wordt het concept indicatiebesluit en het concept Plan van Aanpak¹¹ ter goedkeuring voorgelegd aan een gedragswetenschapper alvorens de procedure worden voortgezet.

De procedure van een zaak bij het AMK verloopt - kort weergegeven - als volgt. Een ieder kan bij het AMK een melding van kindermishandeling doen. Bij een verzoek om advies of consult blijft de verantwoordelijkheid bij degene die hierom verzoekt. In spoedeisende gevallen kan het Crisis Interventie Team direct optreden. Normaliter zal het AMK de melding echter eerst onderzoeken. Het AMK kan vervolgens aangeven dat hulpverlening (in vrijwillig kader) is aangewezen voor de ouders en wellicht het kind. Als vrijwillige hulpverlening geen optie (meer) is en de veiligheid van het kind in het geding is, dan zal het AMK een verzoek tot onderzoek doen aan de RvdK. Het is dan aan de RvdK om een verzoek in te dienen bij de rechtbank tot het opleggen van een kindbeschermingsmaatregel. Op bepaalde momenten gedurende deze procedure vind er intern overleg over een zaak plaats, de zogenoemde Intercollegiale toetsing (ICT).

Informatie betreffende een zaak wordt opgenomen in de digitale informatiesystemen van Jeugdbescherming (IJ) of het AMK (KITS). IJ en KITS bevatten contactjournaals¹² waarin alle

¹¹ In reactie op het rapport van voorlopige bevindingen heeft BJZ Noord-Holland aangegeven dat het Plan van Aanpak is vervangen door het Gezinsplan. Aangezien in overgelegde werkwijzen en in de interviews tijdens het onderzoek ter plaatste de terminologie 'Plan van Aanpak' is gebezigd, wordt dit begrip ook in dit rapport van definitieve bevindingen gehanteerd.

¹² Het AMK hanteert het begrip 'handelingen' in plaats van 'contactjournaals'. Voor de eenvoud wordt in het hiernavolgende slechts gesproken over contactjournaal(s), waaronder dus tevens handelingen wordt verstaan.

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.

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 Noord-Holland, worden hiermee alle documenten bedoeld die door BJZ Noord-Holland 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 Noord-Holland 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 Noord-Holland. Bovendien gaat het om informatie waar bijzondere persoonsgegevens, zoals gegevens betreffende gezondheid, deel van uitmaken.

Met deze context waarbinnen BJZ Noord-Holland 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.¹³

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.

¹³ 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 Noord-Holland heeft ten aanzien van Jeugdbescherming de werkwijze IJ-instructie Melding RvdK¹⁴ overgelegd. Hierin is aangegeven dat de geraadpleegde bron in een Verzoek tot Onderzoek genoteerd dient te worden. Tevens dient aangegeven te worden of de informant de informatie heeft geaccordeerd, voorzien van de datum waarop de accordering is gegeven (p. 6).

Tijdens het onderzoek ter plaatse heeft BJZ Noord-Holland ten aanzien van Jeugdbescherming verklaard dat de weergave van een verklaring van een derde alleen ingeval van een Verzoek tot Onderzoek bij een ondertoezichtstelling aan hem wordt voorgelegd. De verklaring wordt samen met de datum van accordering in de rapportage opgenomen. Verder wordt de weergave van een verklaring van een derde alleen aan hem voorgelegd als “die informatie problemen kan opleveren”.

In reactie op het rapport van voorlopige bevindingen heeft BJZ Noord-Holland laatstgenoemde zin als volgt toegelicht. In rapportages wordt soms geciteerd uit een verslag. Dit wordt dan duidelijk aangegeven in de rapportage. Informatie die mondeling wordt verstrekt aan de medewerkers van BJZ Noord-Holland, wordt niet apart voorgelegd waar die informatie al eerder gedeeld is met betrokkenen en waar betrokkenen zich in herkennen. Waar een derde echter informatie heeft gegeven waarin betrokkenen zich niet herkennen, zal de conclusie wel voorgelegd worden alvorens dit in de rapportage wordt opgenomen.

¹⁴ IJ-instructie Melding Raad vd Kinderbescherming (GPI 52), versie 2.0, 9 september 2013.

Het informatiesysteem IJ bevat ten aanzien van een Verzoek tot Onderzoek specifieke invulvelden, gericht op het vermelden van de informatiebron en de datum van accordering.¹⁵

Beoordeling

De voor Jeugdbescherming gebruikte werkwijze IJ-instructie Melding RvdK bevat weliswaar een passage over accordering, echter deze werkwijze ziet slechts op het Verzoek tot Onderzoek en niet op overige informatie in het dossier. Hetzelfde geldt ten aanzien van de invulvelden in het informatiesysteem IJ.

Het vorenstaande leidt tot de conclusie dat de accordering van de verklaring van de derde in de overgelegde werkwijze van Jeugdbescherming onvoldoende is uitgewerkt. Het informatiesysteem IJ bevat weliswaar als waarborgen een aantal invulvelden gericht op het vermelden van de informatiebron en de datum van accordering, 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.

4.3. 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 Noord-Holland 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 Noord-Holland heeft ten aanzien van Jeugdbescherming de werkwijze IJ-instructie opstellen indicatiebesluit¹⁶ overgelegd. Hierin is bepaald dat dient te worden aangegeven of en op welke

¹⁵ Wat hier wordt bedoeld is een specifiek invulveld ten aanzien van de accordering, gekoppeld aan de datum waarop de accordering is verkregen. Dit is iets anders dan de contactjournals waarin de verkregen informatie wordt vermeld samen met de datum waarop het is verkregen.

datum het concept indicatiebesluit is besproken met de jeugdige en zijn ouders en wat hun reactie is. Indien het concept indicatiebesluit niet is besproken, dient de reden hiervan te worden weergegeven (p 28). De overgelegde werkwijze IJ-instructie Melding RvdK bepaalt dat dient te worden aangegeven wie, hoe en wanneer op de hoogte zijn gesteld van het Verzoek tot Onderzoek. Per betrokkene dient te worden beschreven wat de reactie is. Geen reactie is ook een reactie (p. 6).

In reactie op het rapport van voorlopige bevindingen heeft BJZ Noord-Holland aangevoerd dat de nieuwe methodiek Beschermen & Versterken ten tijde van het onderzoek van het CBP in ontwikkeling was en inmiddels is geïmplementeerd. Daarbij heeft BJZ Noord-Holland ten aanzien van Jeugdbescherming de werkwijze Instructie vastleggen bevindingen in IJ¹⁷ overgelegd. Hierin is de volgende definitie gegeven van het begrip 'bevinding'¹⁸: Een bevinding is feitelijke informatie (geen meningen of indrukken) die relevant is voor het opstellen of uitvoeren van het Gezinsplan. Brieven en/of e-mails worden niet beschouwd als bevindingen (p. 2). Tevens is in de werkwijze onder 'registreren en verwerken van bevindingen' aangegeven dat alle informatie die relevant is voor het formuleren of realiseren van de doelen van het traject Beschermen & Versterken (uiteindelijk) altijd wordt besproken met het gezin en vastgelegd in het Gezinsplan¹⁹ (p. 2). Tevens is in deze werkwijze bepaald dat niet alle contacten standaard worden geregistreerd, zoals dat voorheen in het contactjournaal gebeurde. De jeugd & gezinsbeschermer maakt zelf de kritische afweging of en met welk doel verkregen informatie tussentijds wordt vastgelegd. Hierbij wordt niet alleen de bevinding zelf vastgelegd, maar geeft de jeugd & gezinsbeschermer ook aan of de bevinding is verwerkt. Het verwerken betekent niet altijd dat de informatie relevant is voor het Gezinsplan (p. 2).

Ten aanzien van het AMK heeft BJZ Noord-Holland de werkwijze Handleiding onderzoek BJZNH-AMK²⁰ overgelegd. In deze werkwijze is aangegeven dat de jeugdige en zijn ouders in principe minimaal zeven dagen de tijd hebben om te reageren op het naar hen verstuurd concept Verzoek tot Onderzoek (p. 23).

¹⁶ IJ-instructie opstellen indicatiebesluit in IJ GPI24, versie 2.1, 1 augustus 2012.

¹⁷ Instructie vastleggen bevindingen in IJ, versie 1.0, 28 maart 2014.

¹⁸ Contactjournaals worden vervangen door bevindingen.

¹⁹ Het Gezinsplan vervangt het Plan van Aanpak.

²⁰ Handleiding onderzoek BJZNH-AMK, versie 2.0, 15 mei 2011.

Tijdens het onderzoek ter plaatse heeft BJZ Noord-Holland ten aanzien van Jeugdbescherming verklaard dat het Plan van Aanpak, de evaluatie, het indicatiebesluit, de actieagenda, het Verzoek tot Onderzoek en het verzoekschrift altijd aan de cliënt worden voorgelegd voor het geven van een reactie. Van een gesprek met de cliënt wordt een verslag gemaakt in een contactjournaal. De weergave van dit gesprek wordt niet altijd aan de cliënt voorgelegd voor een reactie. Dit gebeurt alleen in situaties wanneer dat nodig is. BJZ Noord-Holland probeert zo veel mogelijk samen te werken met de ouders. Wanneer die samenwerking lastig verloopt, legt BJZ Noord-Holland meer vast. In dat geval kan er voor worden gekozen om een kort verslag te maken van een gesprek en dat naar de cliënt te sturen. De cliënt heeft bovendien recht om de contactjournaals in te zien. De afspraken die tijdens een gesprek worden gemaakt, worden voorts opgenomen in een actieagenda en de actieagenda wordt aan de cliënt voorgelegd. Tevens worden relevante inhoudelijke besprekingen opgenomen in het Plan van Aanpak en ook het Plan van Aanpak wordt aan de cliënt voorgelegd.

Ten aanzien van het AMK is tijdens het onderzoek ter plaatse verklaard dat de cliënt actief om een reactie wordt gevraagd met betrekking tot het onderzoeksverslag²¹ en het Verzoek tot Onderzoek. De eindbrief die naar de ouders wordt toegestuurd, wordt vaak al voor verzending met de ouders doorgesproken. De brief bevat een passage in de trant van “Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met...”. De cliënt wordt ten aanzien van de overige documenten niet actief om een reactie gevraagd. Tevens wordt de weergave van een verklaring van de cliënt door het AMK niet altijd aan de cliënt voorgelegd. Dit is afhankelijk van het gesprek. Een weergave van het gesprek komt in een contactjournaal te staan.

In reactie op het rapport van voorlopige bevindingen heeft BJZ Noord-Holland benadrukt dat de cliënt de gelegenheid heeft om op de rapportage te reageren. Op die manier kan de cliënt wel reageren op de contactjournaals die gebruikt worden voor het opstellen van de rapportage. De betrokken cliënt kan ook zijn dossier inzien en krijgt daarmee ook alle contactjournaals te zien.

In het informatiesysteem IJ zijn ten aanzien van het Plan van Aanpak, het indicatiebesluit en het Verzoek tot Onderzoek diverse verplichte invulvelden opgenomen die zijn bestemd voor de reactie van de jeugdige en zijn ouders.

²¹ Het onderzoeksverslag is bestemd voor hulpaanbieders of andere afdelingen van BJZ Noord-Holland.

Het informatiesysteem KITS bevat geen specifieke invulvelden die zijn bestemd voor de reactie van de jeugdige en zijn ouders.

Beoordeling

In de overgelegde werkwijze Instructie vastleggen bevindingen in IJ is aangegeven dat alle informatie die relevant is voor het formuleren of realiseren van de doelen van het traject Beschermen & Versterken (uiteindelijk) altijd wordt besproken met het gezin. Dit zou betekenen dat informatie die BIZ Noord-Holland niet als relevant voor het formuleren of realiseren van deze doelen aanmerkt, maar wel beeldvormend is ten aanzien van de cliënt en zijn situatie, niet aan de cliënt wordt voorgelegd. Het CBP acht dit onvoldoende. Tevens is in de werkwijze niet uitgelegd wat er wordt bedoeld met 'uiteindelijk'.

Voorts heeft BIZ Noord-Holland werkwijzen overgelegd die passages bevatten over het opnemen van de reactie van de cliënt ten aanzien van het indicatiebesluit en/of het Verzoek tot Onderzoek. BIZ Noord-Holland heeft echter geen schriftelijke of digitale werkwijzen overgelegd met betrekking tot het voorleggen van brieven, e-mails en overige documenten waarin informatie is opgenomen die beeldvormend is ten aanzien van de cliënt en zijn. Onder 'overige documenten' vallen documenten als de evaluatie, het verzoekschrift en het onderzoeksverslag.

De door BIZ Noord-Holland overgelegde werkwijzen zien ook niet specifiek op het voorleggen van een door BIZ Noord-Holland 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 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 BIZ Noord-Holland van verklaringen van de cliënt, niet afdoende in werkwijzen zijn uitgewerkt.

Het informatiesysteem IJ bevat weliswaar als waarborgen een aantal 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 Noord-Holland 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

Ten aanzien van Jeugdbescherming heeft BJZ Noord-Holland de werkwijze IJ-instructie opstellen indicatiebesluit overgelegd. Hierin is bepaald dat zaken met een duidelijk onderscheid tussen feiten en eigen indrukken of interpretaties dienen te worden beschreven (p. 7). Ingevolge de werkwijze IJ-instructie Melding RvdK dient de informatie over hoe ouders of verzorgers omgaan met de jeugdige feitelijk te zijn. Er dient informatie te worden gegeven over waarneembaar gedrag en er dienen geen vage begrippen te worden gebruikt (p. 4).

Tevens heeft BJZ Noord-Holland de werkwijze Instructie vastleggen bevindingen in IJ overgelegd. Hierin is aangegeven dat een bevinding feitelijke informatie is (geen meningen of indrukken) die relevant is voor het opstellen of uitvoeren van het Gezinsplan²².

Werkaantekeningen zijn persoonlijke aantekeningen die een jeugd & gezinsbeschermer maakt als geheugensteun. Werkaantekeningen maken geen deel uit van het cliëntendossier. Brieven en/of e-mails worden niet beschouwd als bevindingen (p. 2).

²² Het Gezinsplan vervangt het Plan van Aanpak.

Ten aanzien van het AMK heeft BJZ Noord-Holland de werkwijze Handleiding onderzoek BJZNH-AMK overgelegd. Hierin is bepaald dat feitelijke informatie, en geen interpretaties, in de Licht Instrument Risicotaxatie Kindermishandeling (LIRIK)²³ dient te worden ingevuld (p. 16). Tevens dienen adviezen en consulten over gezinnen als consult en advies te worden beschreven (p. 29). In het Verzoek tot Onderzoek dient voorts het verloop van het onderzoek feitelijk en concreet, zonder vermoedens of indrukken, te worden beschreven (p. 53). Verder geeft deze werkwijze als tip om te proberen om indrukken en meningen te voorkomen en erbij te zetten als het om een indruk of mening gaat (p. 54). De werkwijze Handboek bureaudienst AMK NH²⁴ vermeldt onder het kopje 'Gesprekstechnische tips' om te proberen om meningen en indrukken van de melder te herleiden tot feiten. Daarbij wordt aangegeven om suggestieve woorden als: krijsen, stinken, kind huult altijd e.d. te vermijden (p. 13).

Tijdens het onderzoek ter plaatse heeft BJZ Noord-Holland ten aanzien van Jeugdbescherming verklaard dat het verschil tussen feiten en meningen duidelijk wordt gemaakt. In de training over rapporteren wordt hiervoor ook aandacht gevraagd. De informatie in de contactjournals hoort feitelijk te zijn. Toch kan het zijn dat een medewerker van BJZ Noord-Holland een 'onderbuikgevoel' heeft. Deze mening kan in een apart invulveld in het informatiesysteem IJ worden ingevuld. Werkaantekeningen maken geen onderdeel uit van het dossier.

Ook ten aanzien van het AMK is verklaard dat het verschil tussen feiten en meningen duidelijk wordt gemaakt. In de ICT bij afronding van een zaak (eind-ICT) wordt achter de tekst tussen haakjes aangegeven of het een verklaring van vader (P) of moeder (M) is of dat het gaat om een feit of indruk.

In reactie op het rapport van voorlopige bevindingen heeft BJZ Noord-Holland aangegeven dat het niet de termen 'harde en zachte gegeven' gebruik, maar 'feiten en meningen'.

De informatiesystemen IJ en KITS bevatten geen waarborgen voor het scheiden van harde en zachte informatie in de verslaglegging van BJZ Noord-Holland.

²³ De LIRIK is een hulpmiddel voor professionals in de jeugdzorg bij het beoordelen of er sprake is van kindermishandeling, en of het kind risico loopt in de toekomst. De LIRIK is een checklist met een twintigtal vragen die hulpverleners helpt om gestructureerd een oordeel te vormen.

²⁴ Handboek bureaudienst AMK NH, versie 1.0, 1 april 2013.

Beoordeling

BJZ Noord-Holland heeft verscheidene werkwijzen overgelegd waarin het scheiden van harde en zachte gegevens aan bod komt. Het CBP toetst de door BJZ Noord-Holland gehanteerde werkwijzen aan het in de bevindingen opgenomen normenkader. Dat BJZ Noord-Holland andersoortige termen gebruikt, geeft geen aanleiding om deze te wijzigen. Daarbij zij nog opgemerkt dat het CBP niet van BJZ Noord-Holland verlangt dat het dezelfde begrippen hanteert als het CBP, maar wel dat het in de verschillende werkwijzen voldoende uitleg geeft aan de gebruikte begrippen. Dit is in de werkwijzen van BJZ Noord-Holland niet gebeurd.

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. Hierdoor wordt onvoldoende gewaarborgd dat een bewuste keuze wordt gemaakt voor een bepaalde formulering en is evenmin voor de lezer duidelijk dat de verslaglegger heeft bedoeld harde of zachte gegevens weer te geven.

Het vorenstaande leidt tot de conclusie dat BJZ Noord-Holland 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 Noord-Holland 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 Noord-Holland 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 Noord-Holland zelf.

Feiten

Ten aanzien van Jeugdbescherming heeft BJZ Noord-Holland de werkwijze IJ-instructie Melding RvdK overgelegd. Hierin is bepaald dat in het Verzoek tot Onderzoek de informatiebron dient te worden genoteerd als gebruik wordt gemaakt van informatie van derden (p. 3 en 6).

Tevens heeft BJZ Noord-Holland de werkwijze Instructie vastleggen bevindingen in IJ overgelegd. Hierin is aangegeven dat het belangrijk is om in het invulveld 'aantekening van het contact' in IJ kort en bondig te beschrijven wat de bevinding is, de informatiebron (naam, relatie tot gezin, eventueel functie/organisatie) en een toelichting (p. 6).

Ten aanzien van het AMK heeft BJZ Noord-Holland de werkwijze Handleiding onderzoek BJZNH-AMK overgelegd. Hierin is bepaald dat in het Plan van Aanpak wordt vermeld welke informanten worden benaderd (p. 11). Tevens is het van belang om de naam en gegevens van de informant in het contact te vermelden (p. 12). In het eind-ICT dient voorts te worden weergegeven met wie gesproken is alsmede de bronvermelding van de beschermende en risico-factoren (p. 18). Verder komt in de afsluitbrief aan de orde welke informanten benaderd zijn (p. 25). Tot slot geeft deze werkwijze als tip voor het schrijven van een Verzoek tot Onderzoek om de bron te vermelden ingeval van een indruk of mening (p. 54). De werkwijze Protocol van handelen AMK²⁵ vermeldt dat in het Plan van Aanpak wordt aangegeven welke informanten worden benaderd (p. 17). Tevens wordt vanuit het meldingsgesprek de naam en adres van de melder vastgelegd (p. 19).

Tijdens het onderzoek ter plaatse heeft BJZ Noord-Holland ten aanzien van Jeugdbescherming verklaard dat in de contactjournaals staat met wie is gesproken. Anonieme informatie wordt niet in het informatiesysteem IJ opgenomen. Verder is verklaard dat niet in het informatiesysteem IJ is terug te zien op grond van welke documenten of informatie een procesdocument is opgebouwd.

Ook ten aanzien van het AMK is verklaard dat in de contactjournaals staat met wie er gesproken is. Dit geldt ook indien er sprake is van een anonieme melding, alleen staat het niet in de geprinte versies. De herkomst wordt niet weergegeven ingeval van een dubbel anonieme melding. Zo'n melding wordt alleen aangenomen als er hele grote zorgen ten aanzien van de situatie van het

²⁵ Protocol van handelen Advies- en Meldpunt Kindermishandeling, juni 2009.

kind bestaan. Dan wordt in het systeem gezet dat het om een dubbel anonieme melding gaat. Verder is ook ten aanzien van het AMK verklaard dat niet in het informatiesysteem KITS is terug te zien op grond van welke documenten of informatie een procesdocument is opgebouwd.

In het informatiesysteem IJ is ten aanzien van het Verzoek tot Onderzoek een invulveld opgenomen voor geraadpleegde bronnen.

Het informatiesysteem KITS bevat geen specifieke invulvelden die zijn bestemd voor het weergeven van informatiebronnen.

Beoordeling

Ten aanzien van Jeugdbescherming ziet de overgelegde werkwijze IJ-instructie Melding RvdK alleen op bronvermelding in het Verzoek tot Onderzoek en niet in andere verslaglegging. Hetzelfde geldt ten aanzien van het invulveld in het informatiesysteem IJ. De overgelegde werkwijze Instructie vastleggen bevindingen in IJ ziet alleen op bronvermelding in de contactjournaals. Ten aanzien van het AMK geeft de overgelegde werkwijze Handleiding onderzoek BJZNH-AMK bij het schrijven van een Verzoek tot Onderzoek slechts een tip om de bron te vermelden ingeval van een indruk of mening. Met uitzondering van de bronvermelding van de beschermende en risicofactoren in het eind-ICT van het AMK, zien de overgelegde werkwijzen bovendien alleen op bronvermelding wanneer informatie van derden wordt verkregen. BJZ Noord-Holland 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 Noord-Holland zelf.

Het vorenstaande leidt tot de conclusie dat BJZ Noord-Holland niet heeft voldaan aan de vereiste uitwerking in een werkwijze van het weergeven van de herkomst van informatie. Evenmin is gebleken dat het informatiesysteem IJ, met uitzondering van het Verzoek tot Onderzoek, en het informatiesysteem 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 Noord-Holland 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

Ten aanzien van Jeugdbescherming heeft BJZ Noord-Holland in de werkwijze IJ-instructie opstellen indicatiebesluit overgelegd. Hierin is bepaald dat de datum van het rapport van een derde in het indicatiebesluit dient te worden vermeld indien van die rapportage gebruik wordt gemaakt (p. 3).

Tijdens het onderzoek ter plaatse heeft BJZ Noord-Holland ten aanzien van Jeugdbescherming verklaard dat in de contactjournaals de data van de contacten en verslagen staan. De actieagenda geldt voor een bepaalde periode. In rapportages moet voorts de relevante voorgeschiedenis worden opgenomen.

Ten aanzien van het AMK is tijdens het onderzoek ter plaatse verklaard dat in het informatiesysteem KITS een overzicht staat met procesmomenten. Bij iedere stap staat een datum. Als er informatie van derden wordt verkregen staat in het systeem ook op welke periode deze informatie betrekking heeft. Verder is er een inzagemogelijkheid in het informatiesysteem IJ. Informatie uit de contactjournaals kan worden overgenomen. In het informatiesysteem KITS wordt dan in een veld de periode opgenomen waarover de informatie gaat.

In reactie op het rapport van voorlopige bevindingen heeft BJZ Noord-Holland aangevoerd dat de nieuwe methodiek Beschermen & Versterken ten tijde van het onderzoek van het CBP in ontwikkeling was en inmiddels is geïmplementeerd. Een implicatie van deze nieuwe methodiek is dat elke zes weken de voortgang met de cliënt wordt besproken aan de hand van het Gezinsplan (plan op tafel). Het plan wordt daarmee volgens BJZ Noord-Holland samen met de cliënt actueel gehouden.

Uit de werkwijze Instructie vastleggen bevindingen in IJ blijkt dat het informatiesysteem IJ ten aanzien van contactjournaals een invulveld is opgenomen voor de datum en het tijdstip van het contact.

Voorts heeft BJZ Noord-Holland in reactie op het inlichtingenverzoek aangegeven dat het informatiesysteem IJ een koppeling heeft met de Basisregistratie personen. Hierdoor worden persoonsgegevens geverifieerd en vervolgens middels een abonnement automatisch ge-update.

Beoordeling

BJZ Noord-Holland heeft geen werkwijze overgelegd waarin is opgenomen dat gegevens met regelmaat op actualiteit worden gecontroleerd. Ook de stelling dat de voortgang elke 6 weken met de cliënt wordt besproken aan de hand van het Gezinsplan is niet in een werkwijze uiteengezet. Bovendien kan het voor het waarborgen van de actualiteit nodig zijn dat BJZ Noord-Holland zelf informatie bij derden controleert.

Met uitzondering van het vermelden van de datum van een rapport van een derde in een indicatiebesluit van Jeugdbescherming, heeft BJZ Noord-Holland verder onvoldoende voldaan aan de vereiste uitwerking in een werkwijze van de voorwaarde dat uit de verslaglegging blijkt wanneer de gegevens zijn verkregen en op welk tijdstip of welke periode de gegevens betrekking hebben.

De in het informatiesysteem IJ opgenomen waarborg ten aanzien van het up-to-date houden van persoonsgegevens door een koppeling met de Basisregistratie personen ziet alleen op het actualiseren van gegevens die ook in de Basisregistratie personen zijn opgenomen. Hierdoor wordt niet gewaarborgd dat andere gegevens worden geactualiseerd.

Voorts blijkt uit de overige genoemde punten die tijdens de interviews naar voren zijn gebracht niet dat BJZ Noord-Holland regelmatig de actualiteit van de gegevens controleert.

Dat een actieagenda van Jeugdbescherming voor een bepaalde periode geldt en in rapportages van Jeugdbescherming de relevante voorgeschiedenis dient te worden opgenomen, betekent niet dat is gewaarborgd dat in (alle) verslaglegging wordt opgenomen wanneer de gegevens zijn verkregen en op welk tijdstip of welke periode de gegevens betrekking hebben.

Dat in het informatiesysteem KITS wordt aangegeven op welke periode de informatie van derden en uit het informatiesysteem IJ betrekking heeft, betekent voorts niet dat dit ook in de verslaglegging wordt opgenomen. Dit kan van belang zijn voor lezing door een derde, zoals de RvdK, die geen toegang heeft tot het informatiesysteem KITS. Bovendien is niet gebleken dat het informatiesysteem KITS daadwerkelijk waarborgt dat medewerkers van het AMK voornoemde periodes invullen.

Het vorenstaande leidt tot de conclusie dat BJZ Noord-Holland niet heeft voorzien in een voldoende uitwerking in werkwijzen van de voorwaarden dat gegevens regelmatig op actualiteit dienen te worden gecontroleerd alsmede dat uit de verslaglegging blijkt wanneer de gegevens zijn verkregen en op welk tijdstip of welke periode de gegevens betrekking hebben. De in de informatiesystemen IJ en KITS opgenomen waarborgen ondervangen het ontbreken van een voldoende uitwerking in een werkwijze niet.

4.7. Markeren van onjuistheden

Feiten

BJZ Noord-Holland heeft een Privacyreglement²⁶ overgelegd. Hierin 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 heeft BJZ Noord-Holland ten aanzien van Jeugdbescherming verklaard dat een document van een derde niet kan worden gewijzigd.

In reactie op het rapport van voorlopige bevindingen heeft BJZ Noord-Holland toegelicht dat de cliënt in dat geval door BJZ Noord-Holland wordt verwezen naar die derde (organisatie/instelling) die het document heeft opgesteld. Indien de betreffende derde de rapportage wijzigt en naar BJZ Noord-Holland stuurt, wordt de rapportage vervangen door BJZ Noord-Holland.

²⁶ Privacyreglement, Bureau Jeugdzorg, Tekst en toelichting, MOGroep, december 2004.

Voorts heeft BJZ Noord-Holland tijdens het onderzoek ter plaatse ten aanzien van Jeugdbescherming verklaard dat ook een document niet meer kan worden gewijzigd als het is vastgesteld. Indien er dan toch een wijziging dient plaats te vinden, dan wordt er een nieuw document opgesteld. Het is mogelijk om in het veld 'werkaantekeningen' in het informatiesysteem IJ aan te geven dat er een gewijzigd document is, maar in principe moet een medewerker van BJZ Noord-Holland zelf in het informatiesysteem IJ nagaan of er ook een gewijzigd document in staat.

In reactie op het rapport van voorlopige bevindingen heeft BJZ Noord-Holland aangevoerd dat een gewijzigde versie zowel in het informatiesysteem IJ als in het papieren dossier duidelijk herkenbaar is doordat deze recenter is en voorop of bovenaan zichtbaar is gemaakt.

Ook ten aanzien van het AMK is tijdens het onderzoek ter plaatse verklaard dat in stukken van derden geen wijzigingen kunnen worden aangebracht. Als er een fout wordt geconstateerd in een stuk van een derde, dan stuurt BJZ Noord-Holland de cliënt door naar die derde. Het is dan de verantwoordelijkheid van die betreffende derde om een brief naar BJZ Noord-Holland te sturen met de juiste informatie. Deze brief wordt aan het dossier toegevoegd en is herkenbaar als 'gecorrigeerde versie'. Tevens kan een document niet worden gewijzigd als het dossier is afgesloten. Dan kan de correctie bijvoorbeeld in de afsluitbrief worden opgenomen. Of het document kan worden gekopieerd en dan worden aangepast waarna de gewijzigde versie wordt opgenomen. Dan staat het onjuiste document nog wel in het systeem. Op de plek waar onjuiste informatie staat is geen verwijzing naar de juiste informatie opgenomen. Er moet in de processtappen zelf gekeken worden of er sprake is van een gecorrigeerde versie.

Beoordeling

BJZ Noord-Holland heeft geen werkwijze overgelegd waarin het duidelijk markeren van niet verwijderbare of niet corrigeerbare onjuiste gegevens in het dossier is uitgewerkt.

Het informatiesysteem IJ biedt weliswaar een mogelijkheid om daarin in te voeren dat er een gewijzigd document is, maar deze informatie is alleen zichtbaar in het systeem en wordt niet automatisch opgenomen in een bijlage bij het document waarin de onjuistheid staat. Deze bijlage kan van belang zijn voor lezing door een derde, zoals de RvdK, die geen toegang heeft tot het informatiesysteem van BJZ Noord-Holland.

Het vorenstaande leidt tot de conclusie dat BJZ Noord-Holland niet heeft voldaan aan de vereiste uitwerking in een werkwijze van de voorwaarde dat niet verwijderbare en niet corrigeerbare onjuistheden duidelijk worden gemarkeerd. Evenmin is gebleken dat de informatiesystemen IJ en KITS op dit punt waarborgen bevatten, waarmee datgene wat in werkwijzen mist in enige mate wordt ondervangen.

4.8. Implementatie en controle

Feiten

In de reactie op het verzoek om inlichtingen van 20 januari 2014 is door BJZ Noord-Holland aangegeven dat door middel van training van medewerkers en door sturing en controle wordt gewaarborgd dat conform de werkwijzen en met gebruikmaking van de informatiesystemen IJ en KITS de verwerking van gegevens in de verslaglegging en het cliëntdossier zorgvuldig plaatsvindt. Sturing en controle vinden onder andere plaats door functioneringsgesprekken en dossieronderzoeken. Hierover is verder gesproken tijdens het bij het onderzoek ter plaatse gehouden interview met de directie en het management van BJZ Noord-Holland.

BJZ Noord-Holland heeft verklaard dat alle medewerkers in het primaire proces één keer de volgende trainingen volgen: 'Hoe ga je verantwoord om met gegevens die je verzamelt', 'Privacyrecht', 'Familie- en jeugdrecht' en 'Communicatie bij gescheiden ouders'. In al deze trainingen wordt er aandacht besteed aan privacy. Ook worden er trainingen gegeven indien er veranderingen worden aangebracht in de informatiesystemen IJ en KITS.

In reactie op het rapport van voorlopige bevindingen heeft BJZ Noord-Holland aangevoerd dat wegens de nieuwe methodiek Beschermen & Versterken de medewerkers als onderdeel van de functie worden geschoold in privacywetgeving, de Beroepscode voor de Jeugdzorgwerker (hier maakt het Tuchtrecht deel van uit), het optreden ter zitting, inschatten veiligheid en opstellen rapportages. Hierbij wordt ook aandacht besteed aan het onderscheid tussen harde en zachte informatie (feiten en meningen).

BJZ Noord-Holland heeft in de bijlage bij deze reactie het opleidingskader voor de 'nieuwe' functie Jeugd- & Gezinsbeschermers weergegeven. De opleiding betreft een 8-daagse functiescholing en wordt in een periode tot maximum twee jaar gevolgd afhankelijk van de beginsituatie. Het onderscheiden van feiten en meningen wordt als leerdoel bij een aantal

modules van de opleiding genoemd. Tevens worden de privacywetgeving (privacyreglement), de beroepscode en het tuchtrecht als onderwerpen van een module genoemd.

Ten aanzien van Jeugdbescherming heeft BJZ Noord-Holland tijdens het onderzoek ter plaatse verklaard dat een concept indicatiebesluit en een concept Plan van Aanpak ter goedkeuring worden voorgelegd aan een gedragswetenschapper alvorens de procedure worden voortgezet. De gedragswetenschapper toetst op inhoudelijke punten van de hulpverlening: de veiligheidslijst ter beoordeling van de veiligheid van het kind en de zorgpunten.

Controles vinden bij Jeugdbescherming plaats in het werkoverleg door de teamleiders en in het casuïstiekoverleg. Tevens vindt er een paar keer per jaar een interne audit plaats waarbij door middel van een steekproef een aantal dossiers op een bepaald thema wordt onderzocht. Verder wordt er gewerkt met mentoren, in ieder geval bij nieuwe medewerkers en waar nodig ook bij andere medewerkers.

Ten aanzien van het AMK heeft BJZ Noord-Holland verklaard dat er enkele keren een ICT plaatsvindt ten aanzien van het Plan van Aanpak, het Verzoek tot Onderzoek en de overdracht naar andere instellingen.

Bij een controle door het AMK worden ad random dossiers geselecteerd. Wie moeite heeft met bijvoorbeeld rapporteren gaat hieraan werken, bijvoorbeeld door een extra training. Tevens blijkt uit de werkwijze Werkoverleg AMK²⁷ dat het werkoverleg een (bij)sturende, controlerende en op de kwaliteit van het werk gerichte functie heeft. De teamleider agendeert onder andere de methodische werkwijze van de uitvoerend medewerker, de registratie in het cliëntdossier en het beleid (p. 1).

Tot slot is in de werkwijze Instructie vastleggen bevindingen in IJ vermeld dat teamleiders standaard voorafgaand aan een functioneringsgesprek en periodiek controleren hoe de jeugd & gezinsbeschermer omgaat met (het vastleggen van) bevindingen en het actueel houden van het gezinsplan (p. 3).

²⁷ Werkoverleg AMK - teamleider en uitvoerend medewerker.

Beoordeling

In de voorgaande paragrafen is geconcludeerd dat BJZ Noord-Holland 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.

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

Voorts geldt ten aanzien van de genoemde trainingen dat BJZ Noord-Holland geen documentatie heeft overgelegd waaruit de inhoud van deze trainingen blijkt. Er is derhalve niet gebleken dat BJZ Noord-Holland heeft voldaan aan de vereiste implementatie van werkwijzen voor zover die er zijn door middel van trainingen²⁸. Bovendien acht het CBP een eenmalige training met betrekking tot het aspect onderscheid tussen harde en zachte gegevens niet afdoende 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 medewerkers 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 documentatie waaruit blijkt dat controles worden uitgevoerd op de in het wettelijk kader opgesomde aspecten.

²⁸ Training is in het bijzonder ook van belang voor het scheiden van harde en zachte gegevens vanwege het risico dat waarnemingen onbedoeld aan interpretaties worden gekoppeld.

5. CONCLUSIE

Het CBP heeft onderzocht of BJZ Noord-Holland 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 Noord-Holland 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 Noord-Holland onvoldoende uitgewerkt:

- de accordering van de weergave van de verklaring van een derde door deze derde (bij Jeugdbescherming);
- 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 Noord-Holland 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