

Factsheet Triage Sociaal Domein

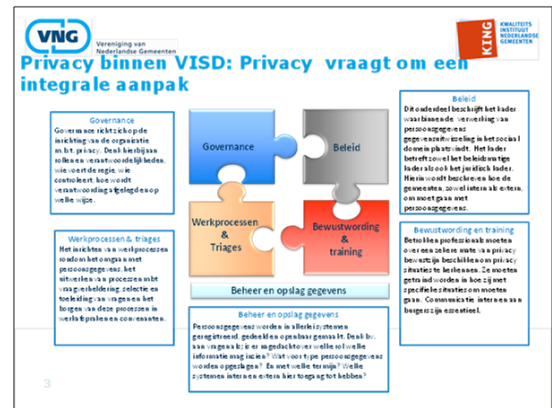
Aanleiding

Als gemeente gaat u integrale dienstverlening bieden aan burgers in het kader van de drie decentralisaties. Het kunnen delen van gegevens binnen en indien noodzakelijk over domeinen is daarvoor een randvoorwaarde. Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat er zorgvuldig wordt omgegaan met persoonsgegevens wanneer zij bepaalde zorg of dienstverlening ontvangen en dat dit binnen de kaders van de wet gebeurt. Dat geldt natuurlijk nu ook al.

De decentralisaties kunnen betekenen dat gemeenten meer gegevens gaan verwerken en ook meer samenwerken met andere partners. Dat roept andere vragen op, bijvoorbeeld over het delen van gegevens tussen professionals in een wijkteam. In de aanloop naar 2015 is het dus zaak om privacy-beleid te (her)formuleren en dit te implementeren in de werkprocessen, de governance en de training en opleiding van betrokken professionals en medewerkers.

Om gemeenten hierin te ondersteunen is het privacy raamwerk ontwikkeld. Dit raamwerk richt zich op vijf gebieden die in de praktijk of in zijn producten afhankelijk van elkaar zijn. Dit zijn *Governance*, *Beleid*, *Werkprocessen en Triage*, *Communicatie en training* en *Beheer en opslag van gegevens*.

Deze factsheet gaat over het belang van Triage en geeft een toelichting op de verschillende triagemomenten in het sociaal domein.

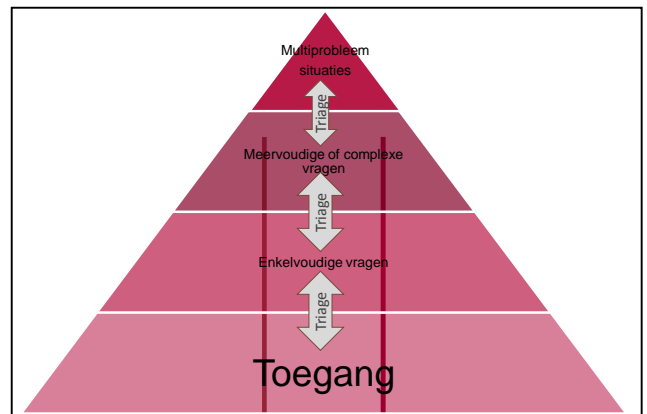


Triage in het sociaal domein

Triage is het proces van verhelderen, routeren en escaleren van vragen en casussen. Dit kan op drie momenten in het sociaal domein (figuur 2) plaatsvinden.

Triage is erop gericht om op een gestructureerde en gestandaardiseerde manier de mate van integraliteit vast te stellen. In eenvoudigere woorden: Is er sprake van een enkelvoudige of meervoudige vraag, of complexe (multiprobleem)-casuïstiek? Een enkelvoudige vraag kan bijvoorbeeld snel (en soms gedigitaliseerd) worden afgehandeld. Wanneer er sprake is van een meervoudige vraag van de burger kan er bijvoorbeeld besloten worden om een sociaal wijkteam in te zetten voor integrale afhandeling van de hulpvragen van desbetreffende burger. Wanneer er sprake is van een zware

multiprobleemcasus is het wellicht nodig om te zorgen voor escalatie naar bijvoorbeeld het Veiligheidshuis. Door middel van triage bepaal je dus waar in de piramide (figuur 2) de vraag thuis hoort en welke mate van gegevensverwerking noodzakelijk is. Bij een eenvoudige en enkelvoudige



vraag is de gegevensverwerking beperkt terwijl er bij een complexere vraag wellicht meer partijen betrokken zijn er dus meer gegevens uitgewisseld worden.

Waarom is triage belangrijk voor Privacy?

Triage draagt bij aan het zorgvuldig uitwisselen van informatie. Het is niet per definitie onwenselijk dat gegevens binnen en over verschillende domeinen en samenwerkingsverbanden worden gedeeld. Sterker nog, soms is dit noodzakelijk voor een adequate hulpverlening.

Noodzaak , proportionaliteit en subsidiariteit

In het triageproces besluit men over de route van een casus en bepaalt men het doel waarvoor informatiedelen noodzakelijk is. Het bepalen van het doel van informatiedeling is een belangrijke legitimering voor het delen van informatie en het waarborgen van de privacy.

De professionals gaan hierbij na in hoeverre het delen van informatie echt noodzakelijk is en waarom. De bedoeling is dat personen, instellingen en domeinen selectief informatie delen: zoveel als moet, zo weinig als mogelijk.

Naast noodzaak is ook proportionaliteit van de gegevensverwerking van belang: hoe verhouden het doel en de daarvoor noodzakelijke gegevensuitwisseling zich tot de schending van de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene en zijn omgeving? De gegevensverwerking moet ook voldoen aan de eis van subsidiariteit. De vraag: is het doel ook te bereiken met een minder ingrijpende methode?

Deze afweging kan expliciet gemaakt worden in een triagebesluit, wanneer men besluit over de route van een vraag/casus maakt men meteen de afweging wat de noodzakelijke gegevensverwerking is die daarbij hoort. Het is van belang om deze afweging vast te leggen. Zo is het voor de burger ook goed inzichtelijk te maken wat er met zijn/haar gegevens gebeurt en waarom.

Drie triagemomenten in het sociaal domein

Elk moment dat er een afweging gemaakt wordt over de routing van een vraag of casuïstiek kan gezien worden als een triagemoment. De wijze waarop het triageproces wordt ingericht is afhankelijk van het lokale werkproces. In het sociaal domein zijn 3 triagemomenten te onderscheiden. Het eerste moment is wanneer er een vraag bij een gemeente binnenkomt. Dit triagemoment wordt ook wel vraagverheldering genoemd. Het tweede triagemoment is wanneer een hulpvraag niet meer eenvoudig kan worden afgehandeld maar er echt sprake is van een meervoudige of complexe vraag. Waarschijnlijk zijn er al meerdere partijen betrokken bij deze burger en is regie op de samenwerking wenselijk. Om te bepalen of er daadwerkelijk sprake is van meervoudige en/of complexe casuïstiek en vervolgens een besluit te nemen ten aanzien van de routing van deze casus is het van belang om ook dat tweede triagemoment in te richten. Een derde triage moment is het moment van escalatie, er wordt bepaald of escalatie naar een andere overlegtafel (bijvoorbeeld het Veiligheidshuis of een interventieteam) noodzakelijk is.

Triage Moment 1: Vraagverheldering

Om een eerste, snelle inschatting te maken van de hulpverleningsvraag van de burger is vraagverheldering noodzakelijk. Zo bepaal je of een burger een eenvoudige hulpvraag heeft of een meervoudige vraag. Deze vraagverheldering kan men digitaal inrichten of met behulp van een

vragenlijst of beslisboom in een gesprek. De hulpvraag van de burger is leidend, in de vraagverheldering werkt men dus zo veel mogelijk op basis van de informatie die de burger zelf geeft.

De lokale inrichting van het sociaal domein bepaalt de routing. Voor dit eerste triagemoment is het dus noodzakelijk om te weten waar welke vragen 'landen': misschien wordt een eenvoudige vraag meteen beantwoordt waar de vraag binnen komt (bijvoorbeeld door het KCC) , maar wordt een meervoudige vraag doorverwezen bijvoorbeeld naar een sociaal team.

Triage Moment 2: Selecteren en routeren van meervoudige en/of complexe vragen

Het tweede triagemoment vindt plaats wanneer men weet of het vermoeden heeft dat er sprake is van een meervoudige of complexe vraag. Dat wil zeggen dat er al meer partijen betrokken zijn bij het gezin en dat het gezin hulpvragen heeft op meerdere leefgebieden. Uitgaande van de vraag van de burger (of de signalen over de burger) kan het noodzakelijk zijn om breder te kijken en meer informatie te verzamelen/ in te zien.

Het is afhankelijk van de lokale inrichting van het sociaal domein welke routekeuzes men heeft op dit triagemoment. Zo kan het zijn dat in het geval van een complexe casus er specifieke expertise geraadpleegd kan worden door het sociaal wijkteam, of dat men met meerdere partijen om tafel gaat om tot één plan van aanpak te komen. In dit triagemoment wordt dus weer een afweging gemaakt over de noodzaak, proportionaliteit en subsidiariteit ten aanzien van het verwerken en delen van informatie over de burger. Ook hier is het belangrijk om transparant te zijn naar de burger over wat er met zijn/haar gegevens gebeurt en waarom. Daarnaast is het belangrijk om het triagebesluit (wat is de routing van de vraag en wat is de afweging, inclusief juridische grondslag om persoonsgegevens te verwerken/delen) vast te leggen. Zo wordt de professionele afweging expliciet gemaakt en wordt een dossier gemaakt als onderbouwing voor de gemaakte triage-afweging.

Triage Moment 3: Escalatie

Een beperkt deel van de vragen of casussen zijn te typeren als complexe multiprobleemcasus , dat wil zeggen de top van de piramide (zie figuur 2). Bijvoorbeeld als er naast partijen uit het zorgdomein ook partners uit de justitieketen betrokken zijn of als er sprake is van casuïstiek van meerdere personen in een gezin. In dat geval is er een derde triagemoment om te bepalen waar een casus naar toe geëscaleerd kan worden. De lokale inrichting van het veld is bepalend voor de routekeuzes die men kan maken tijdens dit triagemoment (welke escalatiemogelijkheden zijn er?). Ook hier is het weer belangrijk om het triagebesluit (wat is de routing van de vraag en wat is de afweging, inclusief juridische grondslag om persoonsgegevens te verwerken/delen) vast te leggen. Zo wordt de professionele afweging expliciet gemaakt en wordt 'dossier' gemaakt als onderbouwing voor de gemaakte triage-afweging.

Intuïtie essentieel bij triage

Triage is een proces dat soms intuïtief verloopt en soms rationeel via een stappenplan. Hulpverleners laten zich enerzijds leiden door rationele afwegingen, vaak gebaseerd op feiten en cijfers. Anderzijds doen zij ook een beroep op hun professionele intuïtie. Uit onderzoek blijkt dat

intuïtie een essentieel onderdeel is van een adequate en gerichte besluitvorming bij hulpverlening.¹ Wanneer professionals hun intuïtie niet gebruiken, is het voor hen moeilijker om beslissingen te nemen over bijvoorbeeld kwetsbare jongeren (waarbij het gaat om vermoedens van misbruik en verwaarlozing). Ook gaat de kwaliteit van het besluit achteruit. De onderzoeker spreekt over 'disciplined intuition' als gulden middenweg. Hij bedoelt een mix van getraind en bewust gebruik van het 'niet plus gevoel' dat een hulpverlener bij bepaalde signalen heeft.

¹ 'Disciplined intuition' is een onderliggend concept voor triage. Geïnspireerd op "DISCIPLINED INTUITION: SUBJECTIVE ASPECTS OF JUDGMENT AND DECISION MAKING IN CHILD PROTECTIVE SERVICES", Robbert S. Daniel, 2003, Texas A&M University.