

Triagekader en instrument

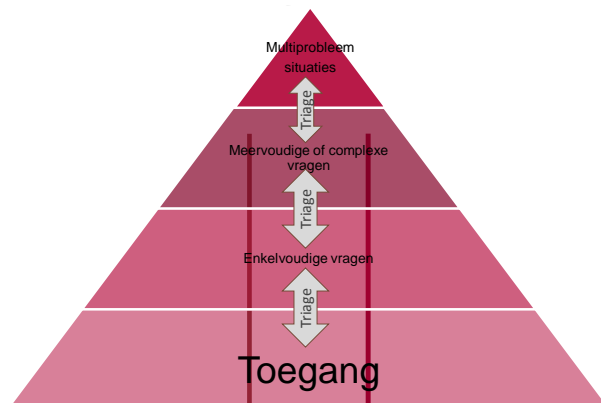
Inhoud

Triagekader en instrument	1
1. Inleiding.....	2
1.1 Aanleiding	2
1.2 Doel van het triagekader.....	2
1.3 Voor wie is dit triagekader?	3
2. Triage in het sociaal domein	3
2.1 Waarom is triage belangrijk voor privacy?	4
3. Drie triagemomenten	5
3.1 Triage Moment 1: Vraagverheldering.....	5
3.2 Triage Moment 2: Aanpak meervoudige of complexe casuïstiek.....	6
3.3 Triage Moment 3: Escalatie	6
4. Triage-instrument voor professionals.....	7
5. Praktijkvoorbeeld sociale wijkteams Leeuwarden.....	9

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Om als gemeente integrale dienstverlening te kunnen bieden aan burgers in het kader van de drie decentralisaties is het kunnen verwerken en delen van gegevens binnen en, indien noodzakelijk, over domeinen een randvoorwaarde. De Wbp verstaat onder de verwerking van persoonsgegevens: elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.¹



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.

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, Bewustwording en training en Beheer en opslag van gegevens* (zie ook: [Factsheet Privacy](#) op visd.nl)

1.2 Doel van het triagekader

Dit document geeft een toelichting op het begrip triage en beschrijft op welke wijze triage een rol speelt bij de borging van privacy. Het beschrijft drie triagemomenten en bijbehorende aandachtspunten voor de inrichting. Ook bevat het document een instrument dat professionals kunnen inzetten op de triagemomenten. Het triagekader sluit af met een praktijkvoorbeeld van de gemeente Leeuwarden.

In het document hanteren we een aantal termen die wellicht niet overeenkomen met gehanteerde begrippen of de situatie in uw gemeente. Zo wordt er vaak gesproken over een sociaal werker of een sociaal team, dezelfde taken kunnen natuurlijk ook uitgevoerd worden door bijvoorbeeld een

¹ Art. 1, onder b, Wbp

gemeentelijk regisseur of gezinscoach. De principes uit dit triagekader zijn toe te passen op lokale situaties en zijn dus onafhankelijk van situatie of inrichting. De principes van het triagekader zijn van toepassing op elk van de [archetypen](#)² zoals die door VISD gedefinieerd zijn voor het sociaal domein.

1.3 Voor wie is dit triagekader?

Dit triagekader is bedoeld voor gemeenten die triagemomenten in het werkproces willen definiëren om zo de privacy beter te borgen. Triage wordt uitgevoerd door de professionals in het veld. Met behulp van het instrument “Informatieanalyse op het werkproces”³ kunt u samen met de uitvoerend professionals bepalen waar de belangrijkste triagemomenten in uw werkproces(sen) zitten. Triage wordt uitgevoerd door de professionals in bijvoorbeeld een sociaal team of professionals die namens de gemeenten de regietaak uitvoeren (dat kan zijn integraal of per domein). Hiervoor kunnen zij het instrument uit hoofdstuk 6 gebruiken.

Intuïtie essentieel bij triage

Triage is een proces van afweging en besluitvorming. In veel gevallen wordt gebruik gemaakt van bijvoorbeeld checklists en/of beslisbomen. Daarmee wordt geborgd dat er door verschillende professionals op gelijke wijze afwegingen worden gemaakt. Tegelijkertijd is Triage een proces dat ook (soms) intuïtief verloopt. Professionals 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.⁴

Naast intuïtie is ook intersubjectiviteit van belang. Wanneer een professional alleen niet zeker is van zijn afweging kan hij/zij deze (anoniem) bespreken met een collega. Zo bespreek je met elkaar de argumenten die horen bij de afweging en daarmee de ‘intersubjectiviteit’ (als andere vorm van objectiviteit en tegenhanger van subjectiviteit) borgt.

2. Triage in het sociaal domein

Triage is het proces van verhelderen, routeren en escaleren van vragen en casussen. Triage kan op meer momenten plaatsvinden. Als het gaat om dienstverlening in het sociaal domein zijn er drie belangrijke triagemomenten te definiëren (figuur 1). Triage is erop gericht om op een gestructureerde en gestandaardiseerde manier de mate van integraliteit van een vraag of casus vast te stellen. Eenvoudig gezegd: Is er sprake van een enkelvoudige of meervoudige vraag, dan wel 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 team in te zetten voor integrale afhandeling van de hulpvragen van de

² <https://www.visd.nl/visd/nieuws/archetypen-het-sociaal-domein>

³ <https://www.visd.nl/visd/gegevensuitwisseling-en-privacybescherming>

⁴ ‘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.

desbetreffende burger. Als er sprake is van een zware multiprobleemcasus is het wellicht nodig om een ander netwerk of organisatie in te schakelen.

Door middel van **triage** bepaal je dus waar in de piramide (figuur 1) de vraag thuishoort 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 verwerkt (en uitgewisseld) worden.

2.1 Waarom is triage belangrijk voor privacy?

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. Tegelijkertijd is het van belang dat er niet bovenmatig of onnodig gegevens worden gedeeld en/of verzameld. De Wbp dwingt met name tot zorgvuldige afwegingen met betrekking tot de principes van noodzaak, subsidiariteit en proportionaliteit van gegevensverwerking. Van belang is daarbij dat de afweging tijdens de triagemomenten zorgvuldig wordt gemaakt, maar ook wordt vastgelegd. Zo draagt triage bij aan zorgvuldige gegevensverwerking.

Noodzaak, proportionaliteit en subsidiariteit

Tijdens de triagemomenten besluiten professionals over de route van een casus en bepalen zij 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. Uitgangspunt is dat personen, instellingen en domeinen selectief informatie delen: *zoveel als moet, zo weinig als mogelijk*. Is het delen van informatie echt noodzakelijk en waarom?

Naast doel en 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? Tot slot moet de gegevensverwerking moet ook voldoen aan de eis van **subsidiariteit**. De vraag: is het doel ook te bereiken met een minder ingrijpende methode?

De professional stelt zich de volgende vragen:

1. Met welk doel wil ik gegevens delen?
2. Wat is daarvoor de wettelijke grondslag:
 - a. Is er een wettelijke verplichting,
 - b. Is er een publiekrechtelijke taak?
 - c. Zijn er andere grondslagen zoals als toestemming, vitaal belang of verenigbaar belang?
3. Welke gegevens zijn noodzakelijk gegeven het gestelde doel? Dat is iets anders dan welke gegevens zijn mogelijk en wenselijk? Kan het ook met minder (subsidiar) en is het proportioneel?

4. Kan en mag het: zijn er beperkingen vanuit de doelbinding waardoor ik alleen met toestemming of als er sprake is van vitaal belang de informatie kan uitwisselen, zijn er specifieke privacyregels die gelden voor betrokken partijen?

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 vervolgens vast te leggen. Zo is het voor de burger voor, tijdens en na het contact, goed inzichtelijk te maken wat er met zijn/haar gegevens gebeurt en waarom.

3. Drie triagemomenten

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. Met behulp van het instrument “Informatieanalyse op werkproces” kun je bepalen welke informatie verwerking er plaats vindt op welke momenten in het proces en wat dus de belangrijkste triagemomenten zijn.

In de meeste gevallen kunnen daarbij drie belangrijke triagemomenten worden geïdentificeerd.

- 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.
- Het derde triagemoment is het moment van escalatie, er wordt bepaald of escalatie naar een andere overlegtafel (bijvoorbeeld het Veiligheidshuis of een interventieteam) noodzakelijk is.

Hieronder worden de drie triagemomenten uitgebreider toegelicht. Op basis van de ervaring die bij gemeenten zijn opgedaan geven we per triagemoment puntsgewijs een handreiking voor de inrichting van deze momenten binnen uw gemeente.

3.1 Triage Moment 1: Vraagverheldering

Om een eerste adequate 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.

Aandachtspunten voor inrichting triagemoment 1

- ➔ Vraagverheldering kan men inrichten met behulp van een vragenlijst, digitale beslisboom, online, aan de balie of 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’ en te weten hoe

de oegang van vragen en casuïstiek is geregeld: misschien wordt een eenvoudige vraag meteen beantwoord waar de vraag binnen komt (bijvoorbeeld door het KCC) , maar wordt een meervoudige vraag doorverwezen naar bijvoorbeeld een sociaal team.

3.2 Triage Moment 2: Aanpak meervoudige of complexe casuïstiek

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. 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.

Aandachtspunten voor inrichting triagemoment 2

- ➔ Dit triagemoment kan plaatsvinden door middel van een gesprek met de burger en/of het gezin over de situatie en de vragen die er leven. In het gesprek kan men bijvoorbeeld gebruik maken van instrumenten, zoals de zelfredzaamheidmatrix⁵, om een inschatting te kunnen maken op welke leefgebieden er vragen spelen en welke andere partners er reeds betrokken zijn. Op basis van dat gesprek kan er gekozen worden om bronnen te raadplegen, noodzakelijke informatie op te vragen bij partners en zo tot een gezamenlijke aanpak te komen onder regie van de gemeente.
- ➔ Ook voor het tweede triagemoment geldt dat het afhankelijk is van de lokale inrichting van het sociaal domein en de routekeuzes die hieruit volgen. 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.
- ➔ Het is belangrijk om transparant te zijn naar de burger over wat er met zijn/haar gegevens gebeurt en waarom.
- ➔ Om de privacy te borgen 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 'dossier' gemaakt als onderbouwing voor de gemaakte triage-afweging.

3.3 Triage Moment 3: Escalatie

Een beperkt deel van de vragen of casussen zijn te typeren als complexe multiprobleemcasus. Dit betreft de top van de piramide (zie figuur 1) en gaat om zo'n 2-5% van alle casuïstiek. Bijvoorbeeld

⁵ <http://www.zelfredzaamheidmatrix.nl/zrm.aspx>

als er naast partijen uit het zorgdomein ook partners uit de justitieketen betrokken zijn of als er sprake is van complexe problematiek van meerdere personen in een gezin. In dat geval is er een derde triagemoment om te bepalen waar een casus naartoe geëscaleerd kan worden.

Aandachtspunten voor inrichting triagemoment 3:

- ➔ De lokale en regionale inrichting van het veld is bepalend voor de routekeuzes die men kan maken tijdens dit triagemoment. Welke escalatie of opschalingsmogelijkheden zijn er?
- ➔ Het triagebesluit om op te schalen of te escaleren betekent dat er persoonsgegevens en een situatieschets gedeeld kan worden met partnerorganisaties of andere netwerkorganisaties, zoals bijvoorbeeld een Veiligheidshuis. Daarom is het aan te raden om deze triageafweging in teamverband te maken. De casus kan anoniem in het team worden besproken om vervolgens gezamenlijk te routing te bepalen.
- ➔ 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.
- ➔ Als er veiligheidsrisico's spelen rondom het gezin of voor de professional dan is het belangrijk om zorgvuldig af te wegen of, hoe en wanneer het gezin wordt geïnformeerd over de eventuele escalatie.

4. Triage-instrument voor professionals

Met name tijdens triagemoment 2 en triagemoment 3, wanneer er sprake is van gegevensverwerking, is het voor de borging van de privacy belangrijk dat de professional een expliciet triagebesluit maakt en documenteert. Op basis van de belangrijkste begrippen uit de Wet bescherming persoonsgegevens is er in Leeuwarden een eenvoudig triage-instrument ontwikkeld dat ingezet gaat worden in de wijkteams. Dit instrument zal in combinatie met casuïstiek ook worden gebruikt tijdens het scholingsprogramma van de wijkteams in Leeuwarden.

Triage Instrument voor professionals

Om de privacy van burgers te kunnen waarborgen is het belangrijk om per klantvraag (of casus) een afweging te maken over de verwerking van persoonsgegevens en dit vast te leggen in een zogenaamd triagebesluit.

Onder verwerking verstaan we ook het uitwisselen van gegevens met andere partijen. De bedoeling is dat personen, instellingen en domeinen selectief informatie delen: *zoveel als moet, zo weinig als mogelijk*. Dit instrument helpt je om die afweging inzichtelijk te maken.

1. Komen tot aanpak

In samenspraak met de burger kom ik tot een passende aanpak voor de geconstateerde zorgen of problemen. Ik neem in deze aanpak mee met wie ik wil samenwerken en welke gegevens ik daarvoor wens te verwerken en uit te wisselen. Dit bespreek ik met de burger(s). Mochten de burger(s) niet instemmen met mijn aanpak, dan stel ik hen in de gelegenheid bezwaren te uiten.

2. Afwegen gegevensverwerking

De gewenste gegevensverwerking en uitwisseling weeg ik af tegen de noodzaak van de hulp, zorg of bijsturing die ik wil verlenen. In dit oordeel betrek ik met wie ik welke informatie deel en op welk moment. Dan stel ik vast of mijn aanpak zuiver gericht is op de beoogde doelstellingen.

Daarbij stel ik mijzelf¹ de volgende vragen:

- Noodzaak: Welke gegevens zijn noodzakelijk (dat is iets anders dan mogelijk en wenselijk) gegeven het gestelde doel?
- Subsidiariteit: is het delen of opvragen van informatie de minst ingrijpende maatregel? (need-to-know)
- Proportionaliteit: staan het delen of opvragen van de informatie en doel met elkaar in verhouding? Kan het ook met minder informatie?
- Kan en mag het: zijn er beperkingen vanuit de doelbinding waardoor ik alleen met toestemming of als er sprake is van vitaal belang de informatie kan uitwisselen, zijn er specifieke privacyregels die gelden voor betrokken partijen?

3. Informereren

Ik overweeg of het in het belang van de burger is deze op de hoogte te stellen van de afweging die ik heb gemaakt vóórdat ik overga tot het uitwisselen van gegevens, of dat het in het belang van de burger(s) is om dat op een later tijdstip te doen. In beide gevallen stel ik (uiteindelijk) de burger(s) op de hoogte van de gemaakte afweging en maak ik duidelijk hoe ik de eventuele geuite bezwaren heb afgewogen tegen de zorg, hulp of bijsturing die ik wil verlenen.

4. Documenteren

Ik motiveer en documenteer kort en krachtig mijn besluit. (bijvoorbeeld in het regiesysteem van de gemeente)

5. Praktijkvoorbeeld sociale wijkteams Leeuwarden

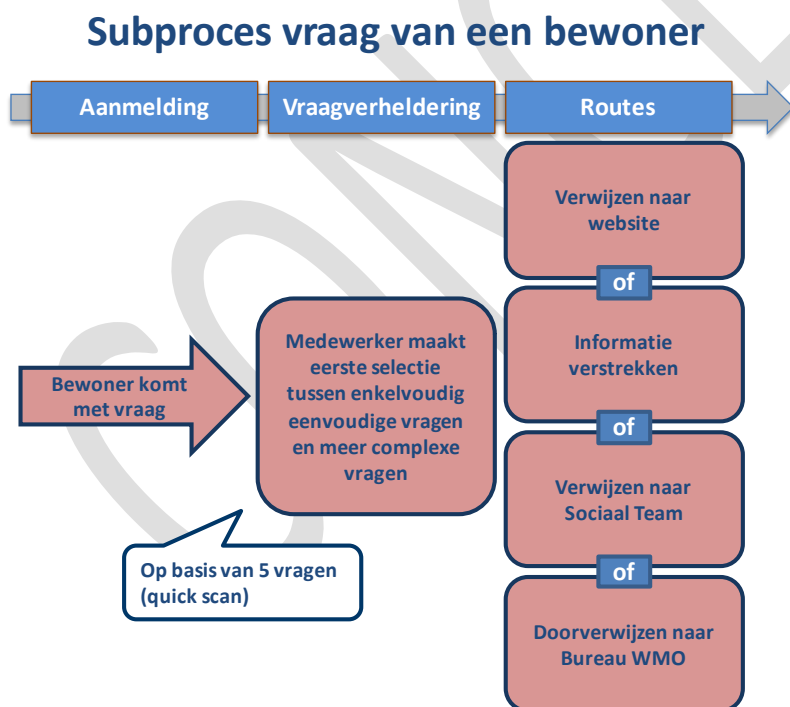
De gemeente Leeuwarden heeft een triage- en privacykader ontwikkeld op basis van het lokale werkproces binnen het sociale team. In een werkgroep met verschillende teamleiders van sociale teams is er een informatieanalyse gemaakt van het werkproces en vervolgens zijn de triagemomenten gedefinieerd.

Triage moment 1 in Leeuwarden :

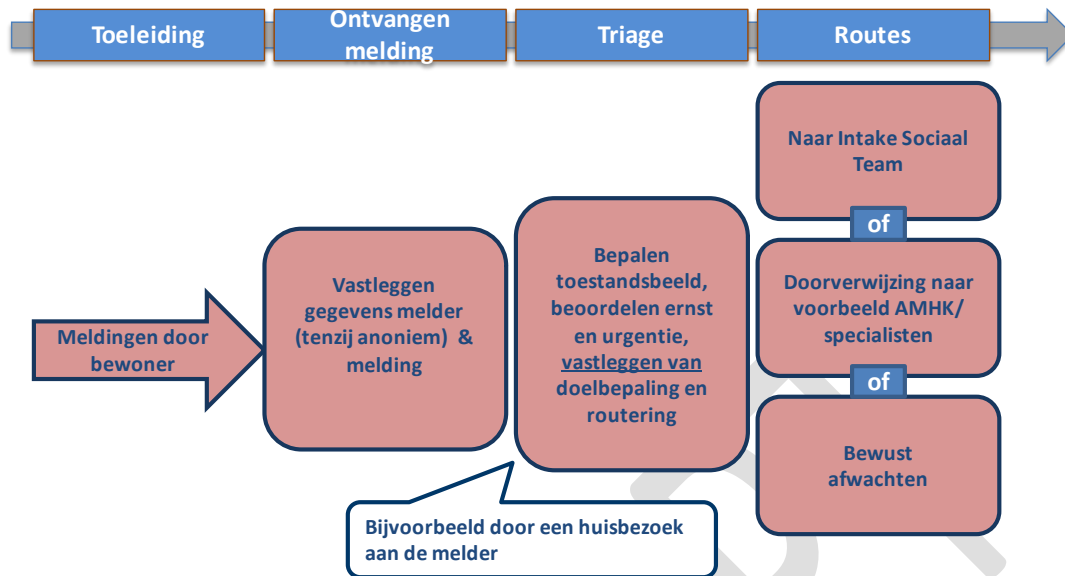
Het eerste triagemoment in Leeuwarden wordt in drie subprocessen weergegeven.

- Een vraag van een bewoner
- Een melding van een bewoner over een andere bewoner
- Een melding van een professional over een bewoner

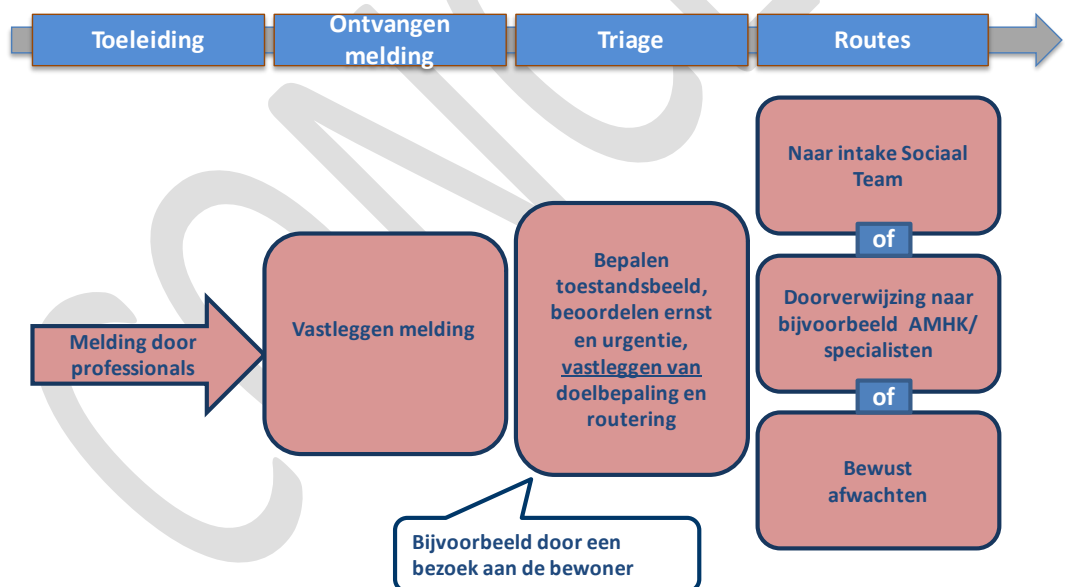
Tijdens deze subprocessen wordt er nog geen registratie aangemaakt in het regie systeem van de gemeente Leeuwarden en vindt er dus nog geen gegevensverwerking van persoonsgegevens plaats. Wel worden de vragen of meldingen anoniem geregistreerd bij het KCC of Inlooppunt van het sociaal team in de buurt. In de drie subprocessen wordt een afweging gemaakt ten aanzien van de routing van een vraag of een melding maar er wordt nog geen expliciete afweging gemaakt over de privacy aangezien er nog geen verwerking van persoonsgegevens plaatsvindt.



Subproces meldingen van een bewoner over een andere bewoner



Subproces meldingen/signalen door professional over een bewoner



Triagemoment 2 in Leeuwarden

Het tweede triagemoment wordt in Leeuwarden in het hoofdproces van het sociale team benoemd als het 'contact & erop af' moment. Dit doet men op basis van een gesprek met de burger en het gezamenlijk invullen van de zelfredzaamheidsmatrix.

In het contact & erop af moment wordt vastgelegd wat de doelbinding is voor het delen en verwerken van de persoonsgegevens en ook een afweging gemaakt en vastgelegd ten aanzien van

de proportionaliteit en subsidiariteit. In het regiesysteem (RIS) van de gemeente Leeuwarden worden deze afwegingen vastgelegd. De bewoner wordt uiteraard geïnformeerd over wat er met zijn/ haar gegevens gebeurt.

Hoofdproces



Triagemoment 3 in Leeuwarden

Het derde triagemoment in Leeuwarden wordt Evaluatie & Escalatie genoemd.

Het kan zijn dat de sociaal werker constateert dat de situatie zo complex wordt (bijvoorbeeld door zorgmijders, complexe multiprobleemsituaties, dreigende situaties) dat hij of zij de casus door wil geleiden of op wil schalen naar bijvoorbeeld het Veiligheidshuis. Om de afweging voor escaleren te maken wordt de casus in het teamoverleg of met de teamleider besproken. Zo bepaalt men de ernst en urgentie van de situatie en de routing van de casus. Zowel de doelbinding voor het eventueel delen van informatie met de escalatiepartners van het sociaal team wordt bepaald als ook de mate van proportionaliteit en subsidiariteit. Dit wordt samen met de route keuze vastgelegd in het regiesysteem van de gemeente Leeuwarden.

In Leeuwarden zijn de escalatiepartners van het sociale wijkteam: Het Veiligheidshuis, Interventieteam, Factteam, Crisisdienst AMHK, Bureau Jeugdzorg.

Subproces evalueren of escaleren

