



Handelingskader aanpak personen verward gedrag
Samenwerking en gegevensdeling tussen
woon-, zorg- en veiligheidsdomein

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1	Uitgangspunten van dit handelingskader	5
2.	Regionaal of lokaal afspraken maken	6
2.1	Basisprincipes voor lokale of regionale samenwerkingsafspraken	6
2.2	Organisatie samenwerkingsafspraken	8
2.3	Stappenplan regionale en lokale (interdisciplinaire) samenwerking	9
3.	Wettelijke grondslagen voor gegevensuitwisseling	10
3.1	Specifieke wetgeving diverse partijen	10
3.2	Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)	15
4.	Uit de praktijk: op welke manier kan je samenwerken?	17
4.1	Drie situaties waarin partijen elkaar nodig hebben	17
4.2	Samenwerking in casuïstiek overleggen	19
Bijlage:	Melding doen als professional en als burger	21

1. Inleiding

Definitie Personen met verward gedrag

“Het gaat om mensen die grip op hun leven (dreigen te) verliezen, waardoor het risico aanwezig is dat zij zichzelf of anderen schade berokkenen. Dit verlies kan eenmalig of chronisch zijn.”

De problemen, vragen en behoeften van een persoon met verward gedrag en diens omgeving in samenhang zijn vaak erg complex. Het gaat om kwetsbare mensen met diverse problematiek, zoals psychische problematiek, verslavingsproblematiek, soms gecombineerd met een verstandelijke beperking, maar ook mensen met dementie en sociale problematiek. Daarbij hebben zij vaak problemen op meerdere levensgebieden, zoals schulden, geen werk of zinvolle dagbesteding en speelt sociaal isolement een rol. Ook veroorzaken deze mensen soms risicovol (gevaarlijk) of overlastgevend gedrag voor de omgeving. Deze diversiteit aan problematiek maakt dat professionals en anderen betrokkenen met elkaar zullen moeten samenwerken in de zorg en ondersteuning voor de persoon met verward gedrag. Verschillende partijen op lokaal en regionaal niveau zijn betrokken bij en zorgen voor de juiste zorg en ondersteuning voor mensen met verward gedrag. Zoals de gemeenten en hun wijkteams, politie, woningcorporaties, hulpverleners en zorgaanbieders. Voor een goedwerkende aanpak is het nodig samen te werken met alle betrokken partners. Dit gebeurt op regionaal en lokaal niveau, waarbij gemeenten een regierol hebben.

Als onderdeel van deze samenwerking kan het nodig zijn om informatie en gegevens met elkaar te delen. Een veelvoorkomend obstakel in goede samenwerking en het komen tot de juiste aanpak voor personen met verward gedrag, is terughoudendheid bij de verschillende partners in het delen hiervan. Specifiek voor deze groep zien we ook een lacune in de deling van gegevens tussen het sociaal-, veiligheids-, zorgdomein en woningcorporaties. Dat is onwenselijk, omdat woningcorporaties juist in een vroeg stadium signalen kunnen ontvangen over zorgwekkende situaties of overlast, die erop duiden dat de huurder (extra) zorg en ondersteuning nodig heeft. Ook in de zorgverlening en in het vinden van een passende woning kan de woningcorporatie een belangrijke rol spelen. Door goed samen te werken en zo nodig noodzakelijke informatie en gegevens uit te wisselen kunnen deze signalen beter geduid en sneller opgepakt worden en kan passende hulp geboden worden. Als we willen dat woningcorporaties hun rol kunnen pakken en deel worden van het partnerschap in de samenwerking rond de aanpak van personen met verward gedrag, moeten we toe naar betere informatie-uitwisseling. Door samenwerkingsafspraken te maken en elkaar makkelijk weten te vinden, worden de ervaren obstakels over het delen van informatie verminderd.

Dit handelingskader is bedoeld om professionals te ondersteunen bij wat wel kan in de samenwerking en gegevensdeling in het kader van de aanpak van personen met verward gedrag. Hierbij wordt ook verwezen naar verschillende handreikingen en andere documenten die meer informatie bieden over een specifiek onderwerp.

Leeswijzer

In hoofdstuk twee komt aan bod hoe regionaal of lokaal afspraken kunnen worden gemaakt tussen partijen uit het woon-, zorg- en veiligheidsdomein aan de hand van inhoudelijke basisprincipes, opties voor samenwerkingsafspraken op verschillende niveaus en een kort stappenplan voor (interdisciplinaire) samenwerking. Vervolgens wordt in hoofdstuk drie ingegaan op de wettelijke grondslagen voor gegevensdeling en per partij verantwoordelijkheden, wettelijke taken en bevoegdheden beschreven. Ook wordt er informatie gegeven over het medisch beroepsgeheim en de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). In hoofdstuk vier wordt stilgestaan bij de praktijk, in welke situaties partijen elkaar nodig hebben en op welke manier samengewerkt kan worden en welke informatie uit een casuoverleg gedeeld en verwerkt mag worden. Tot slot geeft de bijlage informatie over waar een melding kan worden gedaan met betrekking tot verward gedrag. Maar eerst omschrijven we hieronder welke uitgangspunten er wat ons – als opstellers van deze handreiking – betreft ten grondslag liggen aan gegevens en informatiedeling.

Verdiepende informatie voor woningcorporatiemedewerker

- [Toolkit over de omgang met en benadering van personen met verward gedrag](#)
- [Handreiking gegevensbescherming](#)

1.1 Uitgangspunten van dit handelingskader

Dit handelingskader biedt handvatten voor samenwerking in de praktijk. Partijen uit het woon-, zorg- en veiligheidsdomein kunnen op basis van dit kader hun eigen beleid en aanpak ontwikkelen. Gegevensdeling dient altijd zorgvuldig te gebeuren, met oog voor de context en de specifieke situatie. Daarom zijn onderstaande uitgangspunten van toepassing.

- Samenwerking tussen verschillende partijen (uit het sociaal-, woon-, zorg- en veiligheidsdomein) heeft als doel om sociale-, overlast- en veiligheidsproblematiek rond de aanpak van personen met verward gedrag tijdig op te pakken en gezamenlijk te komen tot een passende oplossing die in het belang is van de persoon in kwestie en de omgeving.
- De aard van de problematiek bepaalt op welk moment, welke partijen, instanties en personen noodzakelijk zijn om te betrekken met het oog op de zorg, ondersteuning en veiligheid van de persoon en de omgeving. Hierbij hoort ook dat iedere betrokken partij zich altijd blijft inspannen om in contact met de persoon in kwestie openheid te bieden over de samenwerking en de informatie die gedeeld wordt.
- Samenwerking is altijd maatwerk, omdat mensen met verward gedrag een persoonlijke aanpak behoeven. Gegevensdeling kan onderdeel uitmaken van de samenwerking, maar is een middel en geen doel op zich. Naasten van de persoon in kwestie, zoals familie, mantelzorgers of wettelijk vertegenwoordigers, kunnen tevens betrokken worden.
- In dit handelingskader staan adviezen over hoe de verschillende partijen vanuit ieder hun eigen taak, verantwoordelijkheid en expertise een rol vervullen in deze integrale aanpak, maar die ook duidelijkheid scheppen om taken goed, efficiënt en voorspelbaar uit te kunnen voeren, met inachtneming van geldende wettelijke kaders.

2. Regionaal of lokaal afspraken maken

Voor het tot stand brengen van een succesvolle samenwerking, is het van belang om op lokaal en regionaal niveau afspraken te maken tussen professionals en organisaties. Het is cruciaal dat zij elkaar op de dagelijkse werkvloer weten te vinden. De samenwerking is specifiek gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid van cliënten, het signaleren van complexe problematiek, het bieden van de juiste ondersteuning en het voorkomen en verminderen van (ernstige) overlast bij (ernstig) verward en/of overlastgevend gedrag en het adequaat ingrijpen bij gevaarlijke situaties voor bewoners en professionals. In het kader van de persoonsgebonden aanpak zijn in veel regio's bestuurlijke afspraken over de samenwerking. Soms vindt gegevensuitwisseling plaats binnen de zorg- en veiligheidshuizen, soms zijn dit aparte overlegtafels. Door aansluiting van de woningbouwcorporaties bij casusoverleggen en deze overlegtafels wordt de aanpak en met name de vroegsignalering versterkt.

Samenwerking

In de vraag of de samenwerking wel of niet tot stand komt zijn er twee belangrijke elementen:

1. Is er sprake van een gemeenschappelijk doel of belang in de hulpverlening en waar zit dat belang dan in?
2. Is er voldoende vertrouwen of borging in de samenwerking tussen de professionals dat zij zorgvuldig met de ontvangen persoonsgegevens omgaan en elkaars hulpverleningsrelatie met de betrokken persoon niet belemmeren?

2.1 Basisprincipes voor lokale of regionale samenwerkingsafspraken

Gedeelde beeldvorming over het vraagstuk (en het gesprek erover voeren) helpt in de samenwerking. Hieronder worden een aantal basisprincipes bij wijze van suggestie genoemd, van waaruit beleidsmakers en professionals concrete samenwerkingsafspraken kunnen maken. De basisprincipes vormen een gezamenlijke visie met waarden van waaruit wordt gewerkt en die het vertrekpunt kan zijn van de samenwerking. Partijen in het woon-, zorg- en veiligheidsdomein kunnen op basis hiervan ook eigen basisprincipes formuleren.

1. Erkenning van complexe problematiek en kwetsbaarheid personen

De groep personen met verward gedrag is een groep die vaak complexe problematiek met zich meebrengt. Het zijn mensen die de grip op hun leven (dreigen te) verliezen, waardoor soms het risico aanwezig is dat zij zichzelf of anderen schade berokkenen. Mensen met vaak verschillende aandoeningen of beperkingen, veelal in combinatie met verschillende levensproblemen (schulden, dakloosheid, werkloosheid, verlies van dierbaren, gebrek aan participatie, onverzekerd zijn, illegaliteit, etc.). Het gaat om mensen die niet op eigen kracht mee kunnen doen en zelf niet altijd (meer) om hulp vragen, maar ook om hun naasten of omgeving die beïnvloed worden door de problematiek van de persoon. Een relatief klein deel veroorzaakt overlast of pleegt misdrijven. Dit heeft echter wel veel impact op de samenleving.

2. Samenwerking vanuit de leefwereld van de persoon en maatwerk

Voor mensen die kampen met complexe problematiek is het soms noodzakelijk dat partijen met verschillende taken, verantwoordelijkheden en expertise samenwerken, om de persoon in kwestie, waar mogelijk, weer op de been te helpen en/of te voorkomen dat zij zichzelf of de omgeving schade berokkenen. Bij die samenwerking staat de persoon centraal, waarbij we tegelijkertijd oog houden voor de belangen van de omgeving/samenleving. Daarom moet samenwerking altijd maatwerk zijn. De aard van de problematiek bepaalt per casus welke partijen, instanties en personen noodzakelijk zijn om te betrekken met het oog op de zorg en ondersteuning van de persoon, de veiligheid van de persoon en de omgeving.

3. Respect voor de persoonlijke levenssfeer

Samenwerking rond personen met verward gedrag vraagt vaak om het uitwisselen van informatie. Wij zijn ons bewust van het feit dat hier een spanningsveld ligt tussen de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van personen en de vertrouwensrelatie tussen de persoon en de hulpverlener. Dat betekent dat samenwerking en uitwisseling van informatie nooit standaard plaatsvindt, maar altijd na zorgvuldige afweging over doel en noodzaak en binnen de kaders van de ter zake geldende wetgeving. Het betekent ook dat het streven van alle partijen erop gericht is om in samenspraak met de persoon te werken en informatie uit te wisselen met instemming van de persoon. Ook als partijen strikt genomen die informatie zonder instemming zouden kunnen uitwisselen.

4. Erkenning van diversiteit aan taken en verantwoordelijkheden

De taken en verantwoordelijkheden van partijen in het sociaal-, woon-, zorg- en veiligheidsdomein zijn divers en de doelen die partijen voor ogen hebben met hun betrokkenheid kunnen verschillend zijn, zoals in de 'wettelijke kaders' beschreven. Die diversiteit maakt het ingewikkeld. Maar de realiteit is: door samen te werken kunnen we meer betekenen voor een persoon en zijn omgeving, dan als we langs elkaar heen werken. Daarom is het belangrijk dat we transparant zijn over doel en noodzaak van onze eigen betrokkenheid in een specifieke situatie, en dat een constructief gesprek daarover mogelijk is. Op die manier stellen we elkaar in staat om zorgvuldige afwegingen te maken vanuit de eigen professionele verantwoordelijkheden en kaders.

5. Gemeenschappelijk vertrekpunt

Een gemeenschappelijk uitgangspunt voor onze samenwerking rond een specifieke persoon is de overtuiging dat als het beter gaat met de persoon in kwestie (psychisch, sociaal, financieel), ook de problemen waar de persoon mee kampt verminderen. Op die manier kunnen we hopelijk eraan bijdragen dat de betreffende persoon de grip op zijn leven terugkrijgt, en voorkomen dat er meer ingrijpende interventies in het leven van hem of haar plaats moeten vinden. Primaire inzet van de samenwerking is dat het bijdraagt aan het herstel van de persoon in kwestie en aan een veilige woonomgeving voor zowel de betreffende persoon als zijn directe woonomgeving.

6. Vertrouwen in elkaars deskundigheid en professionaliteit

Wij hebben vertrouwen in elkaars deskundigheid. Dat betekent dat we geen informatie vragen met als doel het deskundige oordeel van de ander (opnieuw) te toetsen. We hebben vertrouwen in elkaars professionaliteit. Dat betekent dat we erop vertrouwen dat individuele partijen steeds een zorgvuldige afweging maken of het noodzakelijk is om anderen te betrekken of te informeren, dit bespreken met de persoon die ondersteuning nodig heeft, en indien noodzakelijk proberen diens medewerking en toestemming te krijgen.

7. We opereren met respect voor elkaars verantwoordelijkheden en juridische kaders

Dat betekent dat we begrijpen dat we verschillende verantwoordelijkheden en bevoegdheden hebben en dat de mogelijkheid om informatie uit te wisselen beperkt kan worden door ieders verantwoordelijkheid en de voor hem of haar geldende juridische kaders en geheimhoudingsplicht vanuit de taak. Daarom is het belangrijk dat we verzoeken om informatie altijd goed onderbouwen met doel en noodzaak, elkaar bevragen als die onderbouwing niet duidelijk genoeg is, en bereid zijn samen op zoek te gaan naar mogelijkheden om de inbreuk op de privacy te vermijden of zo klein mogelijk te maken. We hanteren als belangrijk uitgangspunt dat we informatie van een andere partij uitsluitend gebruiken als deze partij daarmee instemt, en niet gebruiken voor andere doeleinden dan is afgesproken.

8. We blijven nadenken en meedenken om de situatie te verbeteren

In situaties waarin specifieke persoonsgegevens niet kunnen worden uitgewisseld, bijvoorbeeld vanwege professionele geheimhoudingsverplichtingen, zoeken we naar manieren waarop wél een bijdrage geleverd kan worden aan de oplossing voor de probleemsituatie van de persoon of het huishouden en zijn woonomgeving.

9. Samenwerken is investeren in vertrouwen door afspraken

De diversiteit aan taken en verantwoordelijkheden van partijen in het sociaal, zorg, woon, en veiligheidsdomein, maakt dat er soms vragen zijn over elkaars motieven voor samenwerking. Investeren in vertrouwen is daarom belangrijk, onder meer door goede afspraken te maken over de omgang met vertrouwelijke/ gevoelige informatie. Als er iets niet goed gaat, gaan we met elkaar in gesprek om ervan te leren en samen beter te worden.

2.2 Organisatie samenwerkingsafspraken

Samenwerking moet op alle niveaus plaatsvinden om het tot een succes te maken. Afspraken moeten niet alleen op bestuurlijk niveau worden gemaakt, maar ook op beleidsmatig en operationeel niveau. Er zijn al diverse gremia waar afspraken zijn of worden gemaakt over samenwerken en het delen van gegevens, waar woningcorporaties onderdeel van kunnen zijn. Hieronder gaan we in op de afspraken die er per niveau gemaakt kunnen worden.

1. Bestuurlijk niveau (regionaal)

Bestuurlijke afspraken op regionaal niveau geven duidelijkheid aan de betrokken partijen dat er samenwerkingsafspraken zijn gemaakt. Dit gebeurt in het kader van zorg en veiligheid, vaak vanuit de zorg- en veiligheidshuizen. Binnen deze afstemmingsstructuur wordt er ook een convenant¹ getekend ten behoeve van de samenwerking en het delen van gegevens tussen deze partijen binnen de wettelijke kaders. Woningcorporaties en andere relevante partijen kunnen in deze structuur en in een dergelijk convenant worden opgenomen, zodat ook met betrekking tot deze partijen afspraken bestaan over de gewenste vorm van samenwerking.

2. Beleidsmatig niveau

De groep personen met zeer complexe problematiek en een hoog veiligheidsrisico worden besproken in zorg- en veiligheidshuizen. Woningcorporaties kunnen op beleidsniveau afspraken maken over samenwerking: bijvoorbeeld zorgen dat ook voor hen de inbreng van casussen mogelijk is (en zij signalen gemakkelijk kwijt kunnen), maar ook dat als bij casussen overlast, de omgeving of de woonruimte een rol speelt, de woningcorporatie wordt betrokken.

In veel regio's zijn er overlegtafels over personen met verward gedrag. GGZ en gehandicaptenzorg organisaties werken daar samen met politie, gemeenten, schuldsanering en wijkteams. Woningcorporaties kunnen hierbij aansluiten en afspraken maken over samenwerking en het melden van verward en/of overlastgevend gedrag.

Wijk en/of gebiedsgerichte teams: veel gemeenten en GGZ-aanbieders hebben wijkgerichte teams of zijn deze aan het ontwikkelen. Dicht bij kwetsbare burgers en gericht op vroegsignalering, tijdige en passende zorg. Woningcorporaties kunnen hierbij worden betrokken.

Bij alle vormen van samenwerking worden afspraken over het delen van informatie, gegevens en verwerking hiervan opgesteld.

3. Operationeel niveau

In alle samenwerkingsverbanden is het belangrijk dat professionals elkaar kennen, elkaar weten te vinden en weten wat zij van elkaar kunnen verwachten. Het hebben van vaste contactpersonen bij elke organisatie kan hierbij behulpzaam zijn. Die contactpersoon is vervolgens verantwoordelijk om de uitkomsten van een casuoverleg te delen met de betrokken professionals in zijn organisatie. Doordat er op alle niveaus afspraken zijn over privacy en delen van informatie en verwerking van gegevens kan op operationeel niveau goed samengewerkt worden.

¹ Alle zorg- en veiligheidshuizen hebben een ondertekend convenant in lijn met het landelijk model samenwerkingsconvenant en het landelijk model privacyprotocol.

2.3 Stappenplan regionale en lokale (interdisciplinaire) samenwerking

Vanwege de complexe problematiek op meerdere gebieden bij personen met verward gedrag, zijn er meerdere partijen betrokken bij een gezamenlijke opgave. Het is in het belang van de persoon in kwestie én de omgeving dat de samenwerking goed verloopt, omdat alleen in samenspraak een passende oplossing gevonden kan worden. Om tot een goede interdisciplinaire samenwerking te komen is het zinvol om:

1. In kaart te brengen welke partijen er rondom de cliënt betrokken zijn voor zover dit mogelijk is², ieders rol (o.a. de regierol³) en bijdrage/opgave binnen de casus. Met inzicht in van welk type cliëntinformatie voor iedere partij afzonderlijk relevant is om zijn taken te kunnen verrichten;
2. Een gemeenschappelijke doelstelling te bepalen, een behoefteanalyse maakt daar deel van uit, om inzicht te krijgen waar partijen elkaar kunnen versterken en waar compromissen moeten worden gesloten;
3. Een samenwerkingsmodel op te stellen, een plan van aanpak waarin ieders taken/doelen worden vastgelegd.⁴ Een samenwerkingsmodel kan gaan over structurele netwerksamenwerking óf een tijdelijk karakter hebben, gericht op een enkele casus.

2 Vertellen dat iemand bij de GGZ in behandeling is (zonder toestemming van die persoon) is schending van beroepsgeheim.

3 Dit kan belangrijk zijn voor de grondslag om gegevens te delen tussen bepaalde partijen onderling.

4 de Caluwé, M. en Kaats, E. (2018) *Handreiking voor kansrijk samenwerken*. Den Haag Uitstromers beschermd wonen en maatschappelijke opvang.
https://commoneye.nl/wp-content/uploads/2018/04/201803-Handreiking_voor_kansrijk_samenwerken.pdf

3. Wettelijke grondslagen voor gegevensuitwisseling

Gegevensuitwisseling mag alleen plaatsvinden als daarvoor een wettelijke grondslag bestaat. Voor bijzondere persoonsgegevens (zoals medische gegevens) gelden strengere eisen dan voor 'gewone' persoonsgegevens. Een gemeenschappelijke wettelijke grondslag is 'toestemming van de persoon in kwestie'. Maar als deze ontbreekt, dan hangt de grondslag samen met de wettelijke taken van de afzonderlijke partijen. In verschillende materiewetten staan wettelijke gronden op basis waarvan organisaties gegevens mogen delen. De gegevens mogen uitsluitend verstrekt worden aan bevoegde instanties. Wie deze bevoegde instantie is, is voor iedere partij verschillend. Wanneer in de betreffende wet geen bepalingen staan over gegevensverwerking, is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Partijen moeten dus goed in de gaten houden welke taak zij uitvoeren en checken of zij ook voor die taak bepaalde bevoegdheden hebben gekregen in de wet. In een succesvolle samenwerking is daarnaast belangrijk dat elke partij vanuit zijn eigen rol en expertise handelt. In dit hoofdstuk worden de verantwoordelijkheden en (mogelijk) wettelijke kaders geschetst van partijen in het sociaal, woon- zorg- en veiligheidsdomein met betrekking tot het verwerken en delen van gegevens.

3.1 Specifieke wetgeving diverse partijen

De AVG kent een verbod op het verwerken van gezondheidsgegevens. Voor de meeste partijen die betrokken zijn bij de aanpak van personen met verward gedrag is echter een uitzondering op dit verbod van toepassing, op grond van de AVG of omdat in de eigen materiewet een uitzondering op het verbod uit de AVG is opgenomen. Dit geldt in ieder geval voor:

- Het college van Burgemeester en Wethouders (B&W) met betrekking tot haar sociaal domeintaken;
- De burgemeester met betrekking tot zijn taken in het kader van de Wet verplichte GGZ (Wvvggz) en de openbare orde;
- De GGZ voor al haar zorgtaken in het vrijwillig kader en op grond van de Wvvggz, de Wet forensische zorg (Wfz) en de Wet zorg en dwang (Wzd);
- De GGD voor al haar taken op grond van de Wet publieke gezondheid (Wpg), en haar OGGZ-taken in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015), en als zij de Wvvggz-taken van het college van B&W uitvoert;
- Een instelling voor gehandicaptenzorg voor al haar zorgtaken in het vrijwillig kader en op grond van de Wzd en eventueel de Wvvggz.
- De politie voor haar taken uit de politiewet op grond van de Wet Politiegegevens;
- Een instelling voor Beschermd wonen op grond van de Wmo 2015;
- Hulpverleners, zorgverleners en maatschappelijk werkers op grond van de AVG.

Woningcorporaties en andere private partijen buiten het sociaal- of zorgdomein mogen dergelijke gezondheidsgegevens alleen verwerken met toestemming van de betrokkene. Het wel of niet geven van de toestemming mag geen (negatieve) consequenties hebben en moet in vrijheid zijn gegeven.⁵ Bovendien moet heel helder zijn waarvoor toestemming is gegeven. De persoon in kwestie moet dit ook goed begrijpen. Overigens heeft de persoon in kwestie ook de mogelijkheid om deze toestemming op ieder moment in te trekken. De gegevens mogen dan niet meer gebruikt worden (tenzij andere wettelijke grondslagen gelden) en dienen verwijderd te worden. Hieronder volgt een uitwerking per partij (woningcorporatie, zorg- en hulpverlener - zoals de GGZ, GGD, gehandicaptenzorg en sociaal wijkteam -, gemeente en politie) met de verantwoordelijkheden, wettelijke taken en bevoegdheden met betrekking tot personen met verward gedrag.

5 Omdat er sprake kan zijn van een afhankelijkheidsrelatie kan het de indruk wekken dat als de persoon in kwestie niet tekent dit gevolgen kan hebben voor de uitkering of huurcontract. Maar dit mag nooit een rol spelen.

Woningcorporatie

De verantwoordelijkheden liggen primair op het gebied van bouw, verhuur en beheer van woning en woonomgeving (staat van de woning, overlast, leefbaarheid). Woningcorporaties kunnen een belangrijke rol spelen in (vroeg) signalering. Van corporaties wordt verwacht dat zij oog hebben voor het bredere belang van huurders dan alleen 'een dak boven hun hoofd'. Onder de uitvoering van wettelijke taken valt o.a. een eerlijke woonruimteverdeling en het veilig wonen in en rondom de verhuurobjecten evenals de taak om in te staan voor de leefbaarheid en in het bijzonder het woongenot van hun huurders. Indien de woningcorporatie 'verward gedrag' opmerkt, kan zij dit melden aan zorgverleners en het meldpunt niet acuut. Ook de veiligheid en uitvoerbaarheid voor medewerkers is van belang.

Woningcorporaties vervullen een publieke taak met een grondslag in de grondwet en de Woningwet. De meest gebruikte grondslagen voor verwerking en delen van gegevens bij corporaties zullen zijn: uitvoering van de overeenkomst, wettelijke plicht, gerechtvaardigd belang of met toestemming van de betrokkene.⁶

De volgende wetgeving is relevant: *Woningwet*⁷, *het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting en de Regeling Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting (leefbaarheid)*, *Huisvestingswet*, *Burgerlijk Wetboek (gebrekenregeling, goed huurderschap, tijdelijk verhuur)*, *Wet bijzondere maatregelen grootstedelijke problematiek*, *Wet aanpak woonoverlast (gemeentelijke gedragsaanwijzing)*, *Wet Victoria (Gemeentewet artikel 17a)*, *Wet Victor (Woningwet artikel 13b)*, *Wet Damocles (Opiumwet artikel 13b)*, *die de burgemeester bevoegdheid geeft een woning te sluiten*.

Omdat de woningcorporatie vanuit verschillende taken en doelen betrokken kan zijn bij een persoon met verward gedrag, is het van belang steeds goed voor ogen te hebben vanuit welke taak en met welk doel de corporatie aan tafel zit. Het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente zijn het bevoegd gezag in het kader van de Woningwet en de burgemeester heeft de bevoegdheid (verkregen van de Gemeenteraad) in het kader van de Wet aanpak woonoverlast. Het ontbreekt aan een wettelijke taak en/of grondslag op grond waarvan andere partijen (zoals zorg-hulpverleners, politie, etc.) persoonsgegevens aan de wooncorporaties kan verstrekken. Wel kan de woningcorporatie deelnemen aan een casusoverleg van deze partijen. Uitgangspunt is wel dat partijen alleen de gegevens inbrengen die noodzakelijk zijn om de samenwerking vorm te geven. Daarmee zijn ze ook noodzakelijk voor ieders eigen taak. Er gelden strikte afspraken, dat elke partij alleen gegevens meeneemt die nodig zijn voor de eigen taak en als de verstrekende partij dat goed vindt. Woningcorporaties mogen de gezondheidsgegevens of strafrechtelijke gegevens die zij tijdens het casusoverleg horen *niet* vastleggen in een systeem. Medewerkers van de woningcorporatie mogen wel praktische handelingsacties opnemen, bijvoorbeeld "Bij problemen het meldpunt bellen, zij zullen hulpverlening inzetten." Uitgangspunt is dat de woningcorporatie alleen gegevens meeneemt uit het overleg die noodzakelijk zijn voor haar aandeel in de afspraken én voor zover de verstrekende partij dat goed vindt. De woningcorporatie mag die gegevens uitsluitend gebruiken voor het afgesproken doel.

De andere kant op (het delen van signalen door de woningcorporatie) kan op grond van 'een gerechtvaardigd belang' bij situaties van bijvoorbeeld overlast of ernstige zorg over een huurder, waarbij de woningcorporatie vanwege de uitvoering van haar overeenkomst die zij ook met andere huurders heeft, een signaal wil delen met de hulpverlening of via een meldpunt voor niet-acute zorgen. Hiervoor is het zaak dat de woningcorporatie een zorgvuldig afwegingsproces inricht.

6 De vraag is wel of deze grondslag voor iedere verwerking van bijzondere persoonsgegevens kan worden ingeroepen omdat de woningzoekende of de huurder in een afhankelijkheidsrelatie staat ten opzichte van de woningcorporatie en in die gevallen niet snel wordt aangenomen dat de toestemming vrij gegeven is.

7 Link naar Woningwet: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0005181/2020-03-14>

Zorg- of hulpverlener (GGZ, GGD, gehandicaptenzorg, sociaal wijkteam)

De verantwoordelijkheden liggen primair bij het verlenen van zorg en contact met de betrokkene. Er is sprake van een behandelrelatie, en zorgverleners handelen vanuit goed hulpverlenerschap en hebben zich te verhouden tot het medisch beroepsgeheim. De zorgverlener houdt zicht op overige problematiek (signaleringsfunctie) en impact van betrokkene op diens omgeving in het kader van goed hulpverleningschap.

In verschillende wetten zijn bepalingen opgenomen voor het verstrekken van gegevens: *de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO), Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, Jeugdwet, Wet langdurige zorg, de Wet verplichte ggz (Wvvgz), de Wet forensische zorg en het Besluit forensische zorg, de Jeugdwet, de Wet Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (Wet BIG), Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg, Penitentiaire beginselenwet, Penitentiaire Maatregel, Beginselenwet verpleging ter beschikking gestelden, Reglement verpleging ter beschikking gestelden, Wet Justitiële en Strafvorderlijke Gegevens, Besluit Justitiële en Strafvorderlijke Gegevens, en de Algemene Verordening Gegevensbescherming. In de genoemde wetten is er voor een aantal situaties een wettelijke verplichting dan wel bevoegdheid gecreëerd, of geven kaders⁸ om persoonsgegevens te verstrekken (aan specifieke partijen ten behoeve van een specifieke taak).*

Voor sociale wijkteams speelt een rol welke taak ze uitvoeren. Als ze de hulpverleningstaak uitvoeren geldt het beroepsgeheim. Als ze de toeleidingstaken namens het college van burgemeester en wethouders uitvoeren zijn ze bevoegd om gegevens te verstrekken voor zover dat noodzakelijk is voor de goede uitvoering van de collegetaak.⁹ Ook GGD-ers die een meldpuntaak uitvoeren (zorgwekkend gedrag, Wvvgz) zijn bevoegd gegevens te verstrekken voor zover dat noodzakelijk is voor de betreffende meldpuntaak.

De zorg- en hulpverlener heeft de wettelijke verplichting dat wat hij weet over zijn cliënt geheim te houden (beroepsgeheim, vastgelegd in WGBO en Wet BIG). Toestemming van cliënt, een wettelijke bevoegdheid of een wettelijke verplichting maakt dat de hulpverlener zijn medisch beroepsgeheim kan, respectievelijk moet doorbreken. Doorbreking van het medisch beroepsgeheim zonder wettelijke grondslag en zonder toestemming van de cliënt is alleen mogelijk in geval van een conflict van plichten. In de bovengenoemde wetten¹⁰ is er voor een aantal situaties een wettelijke verplichting dan wel bevoegdheid gecreëerd om gegevens te verstrekken aan specifieke partijen voor een specifieke taak. In die situaties mag de hulpverlener gegevens verstrekken zonder toestemming.

8 Bijvoorbeeld de WGBO geeft niet aan welke gegevens voor welke taak verstrekt mogen worden, maar geeft wel voorwaarden waaraan de gegevensverstrekking moet voldoen.

9 Voor meer informatie zie: [Wijkteams en het pettenvraagstuk | Publicatie | Programma Sociaal Domein](#)

10 In diverse materiewetten (o.a. de Jeugdwet) is ook een geheimhoudingsplicht geregeld voor zorgprofessionals. Beroepsgeheim hoeft dus niet alleen medisch beroepsgeheim te zijn.

Het beroepsgeheim

De hulpverleningsrelatie tussen hulpverlener en cliënt is een belangrijke basis voor het leveren van goede zorg. In de hulpverleningsrelatie is de zwijgplicht ('het beroepsgeheim') essentieel. Juist vanwege de zwijgplicht kan een cliënt zich in vertrouwen openstellen voor hulpverlening en met de professional soms zeer gevoelige of schaamtevolle gebeurtenissen en gevoelens bespreken.

Wettelijk voorschrift of toestemming?

Hoewel essentieel, is het beroepsgeheim niet absoluut. Een verplichting in een wet tot het verstrekken van gegevens, maakt dat de professional (geheimhouder) verplicht is bepaalde gegevens te verstrekken.

Een wettelijke grondslag voor het delen van bijzondere persoonsgegevens bestaat uit de volgende elementen:

- een duidelijk omschreven doel voor gegevensverstrekking;
- duidelijk omschreven welke gegevens verstrekt mogen worden;
- duidelijk omschreven aan wie de gegevens verstrekt mogen worden.

Doorbreking van het medisch beroepsgeheim zonder wettelijke grondslag (en zonder toestemming van de cliënt) is alleen mogelijk in geval van een conflict van plichten. De essentie van een conflict van plichten is dat de professional in een 'conflict' komt: hij heeft de wettelijke verplichting om te zwijgen, maar hij voelt zich tegelijkertijd (moreel) verplicht derden informatie te verschaffen om onmiddellijk dreigend gevaar af te wenden. Hij moet zichzelf dan de vraag stellen: Is het gevaar zo groot dat ik wel informatie moet delen om het gevaar voor een ander, de patiënt of mezelf te voorkomen?

Aan de volgende voorwaarden moeten in dat geval worden voldaan:

- bij het niet-doorbreken van het beroepsgeheim ontstaat naar alle waarschijnlijkheid ernstige schade voor de cliënt of een ander;
- er is geen andere weg dan doorbreking van het beroepsgeheim om het te verwachten gevaar af te wenden;
- het is vrijwel zeker dat door de doorbreking van het beroepsgeheim schade aan de cliënt of anderen kan worden voorkomen of beperkt;
- de professional verkeert in gewetensnood door het handhaven van zijn zwijgplicht;
- de professional heeft alles in het werk gesteld om toestemming van de cliënt te krijgen om informatie te delen met derden.

Aan al deze voorwaarden moet zijn voldaan voordat het medisch beroepsgeheim doorbroken mag worden. De gegevens zullen in de regel aan de politie verstrekt worden.

Meer informatie over medisch beroepsgeheim:

- [Art. 457 van boek 7 van het Burgerlijk wetboek](#)
- [Art. 88 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg \(Wet BIG\)](#)
- [Factsheet medisch beroepsgeheim](#)

Gemeente

De gemeente (Burgemeester, College van B&W en gemeenteraad) heeft diverse rollen en taken in de samenwerking met betrekking tot personen met verward gedrag. De gemeente (College van B&W) heeft verantwoordelijkheden ten aanzien van de zelfredzaamheid, participatie en welzijn van een persoon, en taken met betrekking tot de openbare orde. Op grond van de Wmo 2015 heeft de gemeente de verantwoordelijkheid om mensen toe te leiden naar zorg en desgewenst bemoeizorg te leveren. De gemeente heeft een signaleringsfunctie maar kan ook functioneren als regievoerder tussen de verschillende partijen.

In verschillende wetten zijn bepalingen opgenomen voor het verwerken en verstrekken van gegevens: *Gemeentewet, Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, Jeugdwet, Participatiewet, Wet verplichte ggz, Wet SUWI, Maatregel Inrichting Stelselmatige Daders, Woningwet, Wet woonoverlast.*

De gemeente (de burgemeester) kan optreden op grond van de openbare orde en veiligheid en woningen sluiten, gegevens verwerken voor de beoordeling van de noodzaak van zorg- of ondersteuning, deelnemen aan en organiseren van casusoverleggen. De burgemeester kan (net als verhuurders en rechters) in vergaande gevallen een gedragsaanwijzing geven, als een persoon zich niet aan gemaakte afspraken houdt in het kader van overlast.¹¹

Politie

De rol van de politie is het handhaven van de orde, veiligheid en hulp te verlenen aan hen die dat behoeven. De politie kan worden ingeschakeld wanneer een persoon met verward gedrag agressief is of overlast veroorzaakt. De politie kan géén zorg verlenen of diagnoses stellen, maar kan zorgwekkende signalen wel doorgeven en heeft een goed overzicht van de sociale kaart.¹²

Wet Politiegegevens (Wpg)

De politiegegevens worden niet aan andere partijen verstrekt, tenzij dit expliciet door een wet mogelijk is gemaakt. Hierbij geldt ook dat er sprake is van een geheimhoudingsplicht: iedereen aan wie politiegegevens worden verstrekt, is gehouden tot geheimhouding. De beleidslijn van de politie is dat er relevante samenwerkingsafspraken tussen de samenwerkende partijen wordt vastgelegd in een convenant. Waarin het zwaarwegend algemeen belang, de proportionaliteit en subsidiariteit zijn opgenomen. Wanneer noodzakelijk met een artikel 20 Wpg besluit om politiegegevens te mogen delen aan het samenwerkingsverband. (Een artikel 20 besluit wordt alleen opgemaakt indien er geen wettelijke grondslag beschikbaar is. Indien deze wel aanwezig is dan loopt de verstrekking op die gronden en aan de daarin benoemde partijen.)

Meer informatie over wettelijke grondslagen

- [Handvat gegevensuitwisseling Zorg- en Veiligheidshuizen](#)

¹¹ Meer informatie zie: <https://www.hetccv-woonoverlast.nl/gedragsaanwijziging>

¹² Politiewet 2012 en Wet politie gegevens / Besluit politiegegevens.

3.2 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is een Europese verordening die de regels voor de verwerking van persoonsgegevens door particuliere bedrijven en overheidsinstanties in de hele Europese Unie standaardiseert. In de AVG staan de volgende 6 grondslagen voor het verwerken van persoonsgegevens:¹³

- a. de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn of haar persoonsgegevens voor één of meer specifieke doeleinden;
- b. de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst met de betrokkene;
- c. de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting;
- d. de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een ander te beschermen;
- e. de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of voor de uitvoering van openbaar gezag;
- f. de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen.

Let op: deze regels gelden alleen voor 'gewone' persoonsgegevens. Het verwerken van bijzondere persoonsgegevens (bijvoorbeeld over iemands gezondheid of strafrechtelijke gegevens) is verboden, tenzij er een wettelijke grondslag is (binnen specifieke wetgeving) op grond waarvan de organisatie bevoegd is om gegevens te verwerken. Zie de kaders hierboven.

Voor de overheidsinstanties en private partijen die een wettelijke taak uitoefenen is 'e.' de grondslag. Voor de GGZ en gehandicaptenzorg is 'b.' de grondslag binnen het vrijwillig kader. En 'e.' voor de taken in het gedwongen kader. Voor hulpverleners in het kader van de Wmo, Jeugdwet, Participatiewet of Wet schuldhulpverlening is 'e.' de grondslag. Voor de GGD is 'e.' de grondslag in de meeste gevallen (Wet Publieke gezondheid, OGGZ-taak Wmo). Voor de woningcorporaties en bijvoorbeeld private verhuurders is 'b.' de grondslag en soms grondslag 'f.' van toepassing. Voor alle genoemde partijen kan grondslag 'c.' aan de orde zijn, als ze verplicht zijn om te verstrekken. Op de politie is de AVG niet van toepassing. De grondslag voor de politie ligt in de Wet Politiegegevens.

Meer informatie over de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

- [Introductie AVG | Autoriteit Persoonsgegevens](#)

¹³ Het betreft artikel 6 lid 1 van de AVG.

Stappenplan AVG met betrekking tot gegevensdeling

Als uitgangspunt geldt, dat gegevensdeling niet standaard of algemeen is, maar per casus op het individu en op uitvoering van het geldende regelgevingssysteem toegesneden maatwerk is.

Stap 1 Grondslag: Is er een grondslag om informatie te delen? Zie hiervoor de grondslagen in de AVG en uitgewerkt in nationale specifieke wetgeving (*zie kaders hierboven*).

Stap 2 Doel: Wat is je doel met het delen van informatie? Waarom wil je de gegevens uitwisselen? Wat is de reden/noodzaak? Is er aanleiding tot gegevensuitwisseling in verband met de ernst van de situatie en/of de vitale belangen van de betrokkene en/of zijn omgeving en/of de maatschappij; de betrokkene dringend is aangewezen op behandeling, zorg, onderzoek of een andere interventie. Informatie die je hebt verzameld met een bepaald doel, mag je later niet zomaar voor een ander doel gaan gebruiken (geen hergebruik).

Stap 3 Proportionaliteit: Inbreuken op de belangen van de betrokkenen mogen niet onevenredig zijn in verhouding tot de met de verwerking te dienen doeleinden. Toereikend, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is (minimale gegevensverwerking). Dus hierbij gaat het om de vraag welke informatie noodzakelijk is en welke informatie is niet echt nodig.

Stap 4 Subsidiariteit: Kunnen beschreven doelen waarvoor persoonsgegevens worden verwerkt niet op een andere, voor de betrokkenen minder nadelige wijze, worden bereikt? Kies voor de minst ingrijpende gegevensuitwisseling en zie daar ook op toe. De subsidiariteitseis kan ook maken dat geen gegevens uitgewisseld mogen worden.

Meer informatie over het delen van informatie in het sociaal domein

- [Handreikingen en richtlijnen \(kiezen-en-delen.nl\)](#)

4. Uit de praktijk: op welke manier kan je samenwerken?

In de praktijk zien we dat er veel goed gaat in de samenwerking rond personen met (risicovol of overlastgevend) verward gedrag. In dit hoofdstuk worden enkele goede voorbeelden benoemd waar we een aantal lessen uit hebben getrokken, die in dit hoofdstuk worden uitgelicht. We zien daarnaast ook dat de samenwerking op casusniveau niet in alle gevallen goed van de grond komt of soms vastloopt. Onderliggend daaraan is dat vaak onvoldoende is verkend of geëxpliciteerd waarom de samenwerking noodzakelijk is, en hoe de samenwerking vorm kan krijgen. Vragen als: Waarom moeten wij samenwerken? Waar ligt dan ons gemeenschappelijk belang? Waar zijn onze belangen strijdig en zijn er juist risico's voor mijn hulpverlening? Hoe spreken wij elkaar aan op onzorgvuldige omgang met elkaars belangen?

Vaak wordt de discussie dan gedomineerd door de tegengestelde belangen en de keren dat het fout is gegaan en vertrouwen is geschaad. Dat leidt dan tot een blokkade om überhaupt samen te werken uit angst dat gegevens verstrekt voor de gezamenlijke of complementaire belangen ook gebruikt worden voor de tegengestelde belangen. Wanneer een gemaakte fout het vertrouwen tussen partijen schaadt, kan dit verdere samenwerking in de weg staan. Daarom is het belangrijk deze vragen te blijven stellen en de samenwerking steeds te evalueren.

Samenwerking krijgt vorm door de focus te leggen op de gemeenschappelijke en complementaire belangen. De gedachte is dat je afspraken kunt maken over de gegevensverwerking ten bate van die samenwerking en concrete doelen, en tegelijkertijd grenzen kunt stellen aan het gebruik van die gegevens voor andere doeleinden.

4.1 Drie situaties waarin partijen elkaar nodig hebben

Op basis van de praktijk hebben we drie situaties geïdentificeerd waarin partijen als GGZ, woningbouwcorporaties, politie, GGD en gemeente elkaar nodig hebben.

1. Signaleren, melden, handelingsperspectief

Mensen met verward gedrag wonen veelal in corporatiecomplexen. Dat gaat vaak goed, maar niet altijd. De maatschappelijke opgave is er op gericht om mensen een omgeving te bieden die stabiliteit bevordert, recidive en escalatie van problemen of overlast voorkomt, en zwaardere vormen van al dan niet verplichte zorg voorkomt.

Woningcorporaties, maar ook de politie, hebben daarbij behoefte aan handelingsperspectief. In situaties waarin iemand voor het eerst in beeld komt, loopt dat vaak via het meldpunt zorgwekkend gedrag (soms ook bekend onder de naam meldpunt niet-acuut). Voor cliënten waarvan bekend is dat ze vanwege hun aandoening soms verward gedrag kunnen vertonen dat tot overlast of veiligheidsproblematiek leidt gaat dat handelingsperspectief en gaat het in op zaken als:

- Bejegeningadvies
- Wie kunnen we bellen als het mis gaat?
- Zijn er terugvalsignalen waar we alert op kunnen zijn, zodat we tijdig de behandelaar kunnen bellen?

Mits zorgvuldig en met respect voor de cliënt vorm gegeven kan er hier sprake van complementaire belangen tussen betrokkene, behandelaar, woningcorporatie en gemeente.

Meldpunt zorgwekkend gedrag

Indien een burger of organisatie verward gedrag bij een persoon opmerkt, kan zij dit in het kader van vroegsignalering melden aan zorgverleners en het meldpunt zorgwekkend gedrag. Als het melden bij het meldpunt past bij de (wettelijke) taken van de organisatie in relatie tot de gemelde, dan kunnen op grond van de AVG¹⁴ in principe gegevens verstrekt worden aan het meldpunt. Bijvoorbeeld een woningcorporatie die bij een huurder signaleert dat er wellicht zorgproblematiek speelt, zou dit in algemene termen kunnen melden op grond van haar zorgplicht.¹⁵

Meer informatie: [Handreiking voor gegevensverwerking door meldpunten niet-acute zorg gereed - GGD GHOR Nederland](#)

2. Geschikte huisvesting voor personen met verward gedrag

Cliënten ontvangen zorg meer en meer buiten een instelling. Ook na beëindiging van een opname is huisvesting nodig. De woonomgeving zal vaak een belangrijke factor zijn in de stabiliteit van de cliënt in positieve of in negatieve zin. Bijvoorbeeld een ex-drankverslaafde boven een café of een drankhandel huisvesten is niet raadzaam. De behandelaar heeft inzicht voor welke cliënten dat van belang is, en welke factoren dan belangrijk zijn voor de gemeente en voor de woningcorporatie om rekening mee te houden bij het vinden en toewijzen van huisvesting.

Een mogelijke optie waar aan gedacht kan worden is om een huisvestingsadvies door de behandelaar, mee te geven aan de cliënt zelf, of dit met toestemming te verstrekken aan de gemeente en de woningcorporatie. Waarbij de woningcorporatie eventueel ook advies kan vragen als ze twijfelt aan de geschiktheid van een locatie.

3. Juiste mensen op de juiste plek

Hierbij kan gedacht worden aan huisvesting voor specifieke doelgroepen met passende begeleiding. Soms is het nodig deze doelgroepen te spreiden over de gemeente, soms gaat het juist om concentreren van een doelgroep, bijvoorbeeld in een woonomgeving met weinig prikkels van buitenaf. In deze situaties spelen vaak de gemeente en de corporaties een rol in het realiseren van die huisvesting.

Er zullen dan afspraken moeten worden gemaakt over op welke wijze de toets plaats vindt of iemand in aanmerking komt voor de specifieke huisvesting. Bijvoorbeeld een indicatie van de behandelaar. Het belang van de cliënt en de behandelaar is dat de cliënt in een omgeving komt die op zijn situatie is afgestemd, met eventueel begeleiding en zorg die nodig is in de buurt.

Voor woningcorporatie en gemeente is het belang dat ze een betere woonomgeving kunnen bieden aan een bepaalde doelgroep, en dat mensen uit deze doelgroep niet verspreid in complexen (in de zin van huisvesting) komen die minder geschikt zijn voor hen, waardoor er een grotere kans is op overlast en veiligheidsproblematiek.

¹⁴ AVG, artikel 6 lid 4

¹⁵ Woningwet, artikel 18a lid 1

4.2 Samenwerking in casuïstiek overleggen

Regionaal of lokaal casuoverleg

Gemeenten, politie, GGZ, GGD, MEE, woningcorporaties, thuiszorgorganisaties en maatschappelijk werk kunnen op regionaal of lokaal niveau samenwerken bij de aanpak personen met verward gedrag en problemen op verschillende levensgebieden. Na afspraken op bestuurlijk niveau (die vaak in een convenant vast worden gelegd) werken de betrokken organisaties op operationeel niveau in de vorm van casuïstiekbespreking.

In een privacy reglement dat samen is opgesteld en ondertekend, zijn afspraken gemaakt over het delen van informatie en geheimhouding. Een dergelijk privacy reglement kan ook ondertekend worden door incidentele deelnemers.

Bij zorgen of overlast kan een hulpverlener, medewerker van de politie of medewerker van de woningbouwcorporatie of in een duo in gesprek gaan met de persoon in kwestie. Afspraken tussen persoon in kwestie, zorg- en hulpverleners, woningcorporatie en eventueel naasten kunnen worden vastgelegd in het dossier.¹⁶

Uit de praktijk:

In de regio Breda vindt samenwerking plaats middels een Maatschappelijk Steunsysteem (MaSS). De deelnemers aan het MASS-casuïstiek overleg spannen zich in om de kwaliteit van leven van sociaal kwetsbare mensen met complexe problematiek te verbeteren en daarbij hun omgeving te betrekken. De doelgroep wordt actief en assertief uitgenodigd om ondersteuning te accepteren, waarbij het zorgaanbod op hun vragen en problemen wordt afgestemd.

Uitgangspunt is dat deze kwetsbare mensen maximale regie houden of weer krijgen over hun leven. Door gerichte activiteiten bevorderen de deelnemers aan het MASS-casuïstiekoverleg dat er een leefbare situatie ontstaat voor de persoon en zijn of haar omgeving.

Informatie wordt onderling uitgewisseld met toestemming van de betrokken persoon of op basis van een conflict van plichten.¹⁷

Uit de praktijk:

In Noord-Holland Noord hebben gemeenten, de woningcorporatie en de politie samenwerkingsafspraken vastgelegd in het convenant Samenwerking en informatiedeling bij woonoverlast. Wanneer naar oordeel van de woningcorporatie sprake is van ernstige woonoverlast wordt de gemeente (per mail) op de hoogte gesteld. De gemeente stelt de politie op de hoogte en indien noodzakelijk wordt er met spoed een casuoverleg gepland. De gemeente schakelt in samenspraak met de woningcorporatie hulpverlening in, voor zover die nog niet ingeschakeld is. Partijen dragen er zorg voor dat de situatie inzichtelijk en bruikbaar wordt gedocumenteerd en partijen onderhouden contact over de situatie. Woningcorporatie en gemeente stellen samen vast of hulpverlening nog een reële optie is om de overlast te doen stoppen of dat er rechtsmaatregelen (vordering tot ontruiming aan de rechter voorleggen) noodzakelijk zijn. De woningcorporatie verzoekt dan een afschrift van de politiegegevens aan de gemeente. De burgemeester toetst vervolgens of er op grond van artikel 7 lid 2 Wpg en artikel 6 lid 4 van de AVG er een grondslag is om deze politiegegevens door te verstrekken aan de woningcorporatie. Bij een positief besluit legt de gemeente dit verzoek bij de politie, die binnen 2 werkdagen de gegevens verstrekt.

¹⁶ Dit kunnen bijvoorbeeld afspraken zijn over de bejegening of activiteiten van de bewoner maar ook het inschakelen van naasten of hulpverlener als er zorgen zijn.

¹⁷ De Handreiking Gegevensuitwisseling Bemoezorg wordt gebruikt als leidraad in de gegevensuitwisseling https://ggdghor.nl/wp-content/uploads/2021/06/Handreiking-Bemoezorg_Versie-mei-2021.pdf

Casusoverleg inzake de Zorg- en Veiligheidshuizen

Waar het noodzakelijk is om een woningcorporatie bij de beeldvorming en de aanpak te betrekken hebben de Zorg- en Veiligheidshuizen (ZVH) de mogelijkheid deze uit te nodigen om deel te nemen aan een casusoverleg als incidentele deelnemer. In het overleg kan, ook als de woningcorporatie deelneemt, gesproken worden over zaken die betrekking hebben op bijzondere of strafrechtelijke gegevens. Uitgangspunt is wel dat partijen alleen de gegevens inbrengen die noodzakelijk zijn om de samenwerking vorm te geven. Daarmee zijn ze ook noodzakelijk voor ieders eigen taak. Er gelden strikte afspraken, dat elke partij alleen gegevens meeneemt die nodig zijn voor de eigen taak en als de verstreckende partij dat goed vindt.

Echter, indien uitkomsten van dergelijke gesprekken worden vastgelegd in bijvoorbeeld een cliëntsysteem, vindt er verwerking van persoonsgegevens plaats waarvoor een grondslag noodzakelijk is. Woningcorporaties hebben géén wettelijke grondslag voor de verwerking van bijzondere of strafrechtelijke persoonsgegevens, en mogen de gezondheidsgegevens of strafrechtelijke gegevens die zij tijdens het casusoverleg horen dus niet vastleggen in een systeem.¹⁸ Wat wel mag, zijn het vastleggen van bijvoorbeeld aandachtspunten voor de benadering van de persoon in kwestie en het handelen van de medewerkers van een woningcorporatie in die specifieke casus.¹⁹ De aandoening mag dus niet verwerkt worden, maar wel een bejegeningadvies. En niet 'De GGZ adviseert...' maar alleen het praktische handelingsadvies: 'bij problemen het meldpunt bellen, zij ondernemen actie'. Uitgangspunt is dat de woningcorporatie alleen gegevens meeneemt uit het overleg die noodzakelijk zijn voor haar aandeel in de afspraken én voor zover de verstreckende partij dat goed vindt. De woningcorporatie mag die gegevens uitsluitend gebruiken voor het afgesproken doel. Die mag ze ook vast leggen.

Meer informatie:

- [Casusoverleg in het Zorg- en Veiligheidshuis - Veiligheidshuizen](#)

Uit de praktijk:

Reinier van Arkel (GGZ) heeft ketenwerkers zorg en veiligheid aangesteld. Zij richten zich op de samenwerking in de keten bij personen met psychiatrische problematiek en veiligheid problematiek (overlast, vervuiling van woning). Zij zijn in principe meervoudig partijdig: bemiddelen en zorgen dat ketenpartners weer samenwerken. Zorg- en veiligheidshuizen hebben met partners convenanten voor gegevensdeling opgesteld en ondertekend.

Meer informatie en praktische kennis van het kennisnetwerk over verward gedrag:

- www.verwardgedrag.nl

¹⁸ Tenzij verwerking noodzakelijk is voor is voor de instelling, uitoefening of onderbouwing (dossieropbouw) van een rechtsvordering (vb. ontbinding huurovereenkomst).

¹⁹ Zo kan een woningcorporatie vastleggen dat het belangrijk is om een persoon persoonlijk te informeren in plaats van schriftelijk, of dat het goed is als de persoon in kwestie door twee medewerkers wordt bezocht in plaats van één.

Bijlage: Melding doen als professional en als burger

Waar kunnen burgers en professionals melding doen?

112

Als er sprake is van acute crisis of gevaar, bel dan altijd 112

Meer informatie:

- [Wanneer kan ik alarmnummer 112 bellen? | Rijksoverheid.nl](#)

Landelijk Meldpunt Zorgwekkend Gedrag (0800-1205)

Het landelijk Meldpunt Zorgwekkend Gedrag is beschikbaar als mensen hun zorgen over kwetsbare of verwarde personen op een laagdrempelige wijze kwijt willen. Het gaat om zorgen om personen die in een sociaal-maatschappelijke kwetsbare positie zijn terechtgekomen, of (tijdelijk) de grip op hun leven (dreigen te) verliezen. Het meldpunt schakelt de beller door naar de regionale en lokale meldpunten, zodat deze gemakkelijk bereikbaar zijn via één landelijk telefoonnummer. Het lokale meldpunt kan op basis van de melding onderzoeken of (aanvullende) zorg of ondersteuning kan worden ingezet en zo ja, welke zorg en ondersteuning het beste past.

Meer informatie:

- [Home | Meldpunt Zorgwekkend Gedrag](#)
- [Meldpunten niet-acute zorg - GGD GHOR Nederland](#)

Veilig Thuis

Veilig Thuis is er voor advies en ondersteuning en het melden van huiselijk geweld en kindermishandeling. Als je je zorgen maakt over de veiligheid van iemand anders (of jezelf) dan kun je een beroep doen op Veilig Thuis; ook als professional. Of je nu vragen en vermoedens hebt, of het zeker weet. Je zorgen delen is een belangrijke eerste stap.

Meer informatie:

- [Home - Veilig Thuis](#)

Politie/wijkagent

De wijkagent is de schakel tussen de wijk enerzijds en de politie anderzijds. Een hoofdtaak van de wijkagent is het onderhouden van contact met instanties en buurtbewoners. In voorkomende gevallen zal de agent zo snel mogelijk doorverwijzen naar professionele (hulpverlenings)instanties. Verder komt het geregeld voor dat wijkagenten bemiddelen bij (buren)ruzies. Als er sprake is van personen met gedrag dat overlast gevend, crimineel of gevaarlijk is neem je contact op met de politie. De politie is niet de aangewezen partij als er sprake is van personen met verward gedrag, tenzij er sprake is van strafbare feiten, openbare orde problematiek, gevaar of dreiging. In acute situaties is de politie vaak de eerste partij die ter plaatse is, en zij kan bijvoorbeeld ook zorgverleners beschermen, in geval van personen met verward gedrag die zich agressief gedragen. De politie heeft echter geen zorgtaak.

Meer informatie:

- [Home | politie.nl](#)
- [Wijkagenten | politie.nl](#)

Dit handelingskader is gemaakt door de werkgroep samenwerking en gegevensdeling aanpak personen met verward gedrag (Aedes, GGD GHOR Nederland, de Nederlandse ggz, Politie, Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten)

In opdracht van

Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

www.rijksoverheid.nl

juni 2021