

Regeling verwerking persoonsgegevens cliënten

Privacyreglement als gevolg van de AVG



AAI Centrum De Klimop
Hanekinderstraat 9
4871 NG Etten-Leur

Inhoudsopgave

Onderwerp	Bladzijde
1. Voorwoord	2
2. Over de regels	2
3. Voordat de zorg begint	4
4. Wanneer de zorg start	5
5. Tijdens de zorg	7
6. Na afloop van de zorg	8
7. Mijn rechten	8

1. Voorwoord

De Klimop verwerkt persoonsgegevens van cliënten. Dit begint bij een aanmelding voor zorg. De verwerking eindigt na afloop van de voorgeschreven bewaartermijn nadat de zorg beëindigd is. Voor het omgaan met persoonsgegevens bestaan wettelijke regels. Met de vaststelling van de Europese Privacy-verordening (de AVG) zijn er meer en ook strengere regels bijgekomen. In dit document zijn al deze regels verwerkt. Bijvoorbeeld over wat er aan gegevens in het dossier zitten, maar ook over de rechten die je als cliënt hebt als het gaat om de gegevens in je eigen dossier. Om het gemakkelijk te maken is alles opgenomen in vragen en antwoorden.

2. Over de regels

2.1. Wat betekent AVG?

Algemene Verordening Gegevensbescherming.

2.2. Waar gaat de AVG over?

Dit zijn Europees geldende regels over de bescherming van persoonsgegevens, dus ook over cliëntendossiers. De regels zijn in de hele Europese Unie hetzelfde. Dit is handig omdat mensen soms artikelen bestellen in een ander land: dan weet je dus dat daar dezelfde privacyregels gelden. De AVG vervangt de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

2.3. Wat zijn de belangrijkste principes uit de AVG?

- Dat gegevens in overeenstemming met de wet moeten worden verwerkt.
- Dat je een grondslag (reden) uit de wet moet hebben om gegevens te verwerken (vastleggen, doorsturen, opvragen).
- Dat je alleen gegevens mag gebruiken die je nodig hebt, niet meer (dataminimalisatie).
- Dat je gegevens maar voor één doel mag gebruiken (doelbinding).
- Dat je duidelijk moet zijn over wat de rechten van mensen zijn (transparantie).
- Dat je gegevens goed moet beveiligen (beveiliging/zorgvuldigheid).
- Dat gegevens geheim moeten blijven (beveiliging/geheimhouding).
- Dat gegevens moeten kloppen (juistheid).

2.4. Zijn daar voorbeelden van te geven?

Doelbinding: Als je gegevens vastlegt in een dossier omdat dat nodig is om zorg te verlenen, mag je deze gegevens niet gebruiken om bijvoorbeeld reclame te maken voor de organisatie. Je mag de gegevens ook niet aan een commerciële partij geven die jou een aanbieding gaat sturen voor een product of dienst.

Dataminimalisatie: alleen die gegevens vastleggen die je nodig hebt. We hebben niet het hele levensverhaal van je familie nodig, maar wel gegevens over hoe je je hebt ontwikkeld in je leven. Ook vragen we of er belangrijke gebeurtenissen in je leven zijn geweest die van invloed zijn op je zorgvraag.

Beveiliging: als je mensen toegang via internet geeft tot hun cliëntdossier moet je ervoor zorgen dat een tweetraps-authenticatie aanwezig is. Dus moet je ze een inlognaam/wachtwoord geven en nog bijvoorbeeld een sms als extra beveiliging.

2.5. Wat is 'verwerken'?

Verwerken is alles wat je met gegevens doet: inzien, opslaan in een fysiek dossier of elektronisch bestand, verwijderen, bekijken, doorsturen, printen, aanpassen, etc.

2.6. Wat is een 'grondslag' voor het verwerken van mijn gegevens?

Een grondslag is een reden die in de wet wordt genoemd als mogelijkheid waarom je gegevens mag verwerken.

2.7. Welke grondslag is bij mij van toepassing?

Omdat je zorg krijgt en hier een zorg- en dienstverleningsovereenkomst voor hebt bij De Klimop is de tweede grondslag 'overeenkomst' van toepassing. Voor je medische dossier is de derde grondslag 'wettelijk voorschrift' van toepassing: er is een wet op de geneeskundige behandelovereenkomst en daar staat in dat je een dossier moet maken als je ergens behandeling krijgt.

Gerechtvaardigd belang: De Klimop maakt analyses op bijvoorbeeld afdelingsniveau om bijvoorbeeld zorgkosten in kaart te brengen of om te controleren of zorgplannen zijn ondertekend. Op basis van deze analyses worden geen individuele beslissingen genomen.

2.8. Bestaan er ook andere grondslagen?

Er zijn er in totaal 6 grondslagen:

1. Iemand heeft toestemming gegeven voor het verwerken.
2. Iemand heeft een overeenkomst of wil een overeenkomst en daarvoor moeten gegevens worden vastgelegd.
3. Er staat in een wet dat gegevens moeten worden vastgelegd.
4. Er is sprake van een noodsituatie (als je leven in gevaar is).
5. Verwerking door de overheid (niet van toepassing in de zorg. Betreft publiekrechtelijke taak of openbaar gezag).
6. De organisatie of iemand anders heeft de gegevens dringend nodig (zwaarwegend belang).

2.9. Wanneer spelen die in mijn dossier een rol?

Toestemming: als er bijvoorbeeld bij een andere behandelaar iets opgevraagd moet worden.

Noodsituatie: als je buiten bewustzijn bent en de ambulance moet worden gebeld: dan wil de ambulancemedewerker weten of je medicijnen gebruikt, dat kan namelijk heel belangrijk zijn.

Zwaarwegend belang: als er een rechtszaak speelt.

2.10. Welke wettelijke regels zijn nog meer van belang?

De regels die over gegevensbescherming en privacy staan in andere wetten, bijvoorbeeld:

- de Wet op de Maatschappelijke ondersteuning (WMO)
- de Wet Langdurig Zorg (Wlz)
- de Jeugdwet
- de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO)

- de Wet Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG)
- de Wet gebruik Burgerservicenummer in de Zorg (BSNz)
- de Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg
- de Wet Cliëntenrechten bij Elektronische verwerking van gegevens in de Zorg
- Besluit Patiëntendossier BOPZ

Organisaties in de zorg zijn verplicht een Functionaris Gegevensbescherming te hebben. Hij/zij houdt toezicht op een goede toepassing van de AVG. Voor vragen kun je bij hem/haar terecht. De functionaris gegevensbescherming voor de De Klimop is ondergebracht bij de SZZ (Samenwerkende Zorgboeren Zuid; Altenaweg 20a, 5145 PC Waalwijk, 073-6871023).

Ook moeten organisaties privacy-risico's (en maatregelen) in kaart brengen als ze gegevens gaan verwerken op een nieuwe manier (bijvoorbeeld met een app). Dit heet een Privacy Impact Assessment. Verder moeten er met leveranciers van dossiersystemen en samenwerkingspartners afspraken worden gemaakt over privacy en beveiliging.

Als er iets misgaat met gegevens (bijvoorbeeld verkeerd verstuurd, vernietigd, gestolen) dan moet dit als datalek worden gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit wordt door de Functionaris Gegevensbescherming gedaan. Als er iets mis gaat met je gegevens, zal je hiervan op de hoogte worden gebracht.

Organisaties moeten een overzicht hebben van welke gegevens ze met welk doel verwerken, waar het is opgeslagen en hoe het is beveiligd. Dit heet een gegevensverwerkingsoverzicht en organisaties moeten zorgen dat betrokkenen/cliënten gebruik kunnen maken van de rechten die zij hebben.

3. Voordat de zorg begint

3.1. Welke gegevens moet De Klimop van mij weten als ik om zorg vraag?

Als je je aanmeldt voor zorg willen we je naam, adres, postcode, woonplaats, geboortedatum weten en welke zorg je wenst. Zo kunnen we contact met je opnemen om een afspraak te maken.

Tijdens het intakegesprek worden wat meer gegevens vast gelegd, bijvoorbeeld je BSN en het nummer van je ID. Je BSN wordt in de zorg gebruikt als uniek nummer in de communicatie naar bijvoorbeeld het zorgkantoor, de zorgverzekeraar of de gemeente.

We vragen je een aantal gegevens mee te nemen:

- Aanmeldformulier De Klimop (zie bijlage)
- Je ID, om het nummer van je ID te kunnen noteren
- Indien van toepassing gegevens van school en van andere/eerdere hulpverlening

We kunnen aanvullende documenten vragen bij organisaties waar je eerder hulp hebt gehad of de verwijzende instantie. Deze (kopieën van) documenten hebben wij nodig om je zorgvraag helder te krijgen en samen met jou een zorgplan op te stellen. Dit gebeurt binnen 6 weken na start van de zorg.

3.2. Moet ik die gegevens geven?

Als we je voorgeschiedenis niet hebben of we weten niet hoe de financiering van zorg geregeld is, dan kunnen we geen zorg leveren.

Tijdens de intake kun je de andere gegevens meenemen of uploaden in een beveiligde omgeving. Het mailen van dergelijke bestanden is niet veilig.

3.3. Kan ook iemand anders die gegevens leveren?

Als je een wettelijk vertegenwoordiger hebt kan die de NAW-gegevens voor je invullen/sturen. Hij/zij kan de andere gegevens tijdens het gesprek meenemen en toelichten als je dat prettig vindt.

3.4. Wat gebeurt er met deze gegevens en waarvoor worden ze gebruikt?

Deze gegevens worden in een fysiek en/of elektronisch dossier opgeslagen en gebruikt om contact met je op te nemen voor een intakegesprek. De aanvullende gegevens over je gezondheid, medicatie en eerdere onderzoeken worden gebruikt om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van wie je bent en waar je hulp bij nodig hebt. Zo kunnen we de zorg afstemmen op jouw behoeften.

3.5. Wie heeft eigenlijk toegang tot deze gegevens?

Alle medewerkers (dit kunnen ook stagiaires zijn) hebben toegang tot deze gegevens, die vastgelegd zijn in de aanmeldmap en in ONS (het digitale clientdossier). Als er vragen zijn over het vormgeven van de zorg, kan een medewerker met de directeur van De Klimop (Paulien Rutgers) overleggen. Deze kan desgewenst in het dossier meekijken. Als er een probleem is met de werking van het elektronische cliëntendossier ONS kan een medewerker van de ICT-afdeling (via SZZ) helpen dit op te lossen. Hij/zij kan dan ook bij de gegevens, maar alleen met het doel het probleem op te lossen.

3.6. Hoe wordt mijn privacy beschermd?

Alleen die medewerkers voor wie het echt noodzakelijk is, omdat ze bijvoorbeeld een gesprek met je hebben, kunnen bij je gegevens. Daarvoor hebben ze wachtwoorden en een extra SMS-verificatie nodig om in de systemen te kijken. Bovendien hebben deze medewerkers geheimhoudingsplicht.

4. Wanneer de zorg start

4.1. Moeten er bij het starten van zorg nog meer gegevens van mij aangeleverd worden?

Bij het starten van de zorg nemen we intake af. In het intakeformulier kunnen je ouders of jijzelf gegevens over jezelf en je ontwikkeling invullen, die voor ons handig zijn om te weten.

4.2. Moet ik die gegevens geven?

In principe wel. Wij maken namelijk met behulp van die gegevens een zorgplan.

4.3. Kan ook iemand anders die gegevens leveren?

Dat kan je wettelijk vertegenwoordiger ook doen, maar je kunt dit ook aan je huidige zorgverlener vragen.

4.4. Wat wordt er nu verder aan mijn dossier toegevoegd?

Het zorgplan, zorgafspraken. Als het noodzakelijk is worden de kopieën van de documenten (bijvoorbeeld een rechtelijke machtiging) aan het dossier toegevoegd, of bijvoorbeeld onderzoeksverslagen die relevant zijn voor de hulp. De cliënt moet daar wel toestemming voor hebben gegeven. Verder worden er (dag)rapportages geschreven als de cliënt aanwezig is geweest.

4.5. Zijn er nu ook andere medewerkers die nu toegang krijgen tot mijn dossier?

Ja. De volgende medewerkers kunnen toegang krijgen tot je dossier:

- Medewerkers (ook stagiaires) die direct zorg (kunnen) verlenen of degene die voor hen invallen.
- De directeur van de organisatie (Paulien Rutgers)
- Kwaliteitsmedewerker
- Medewerker Financiële administratie
- Medewerker van de Zorgadministratie
- Functioneel beheerders van het cliëntendossier (via SZZ)
- Gegevensanalisten

Zonder goede reden mogen zij niet in jouw dossier kijken.

4.6. Wat mogen zij wel/niet met deze gegevens doen?

Niet alle medewerkers hebben dezelfde rechten om in het dossier te kijken/werken. Een medewerker financiële administratie bijvoorbeeld kan niet dezelfde gegevens zien als een zorgmedewerker. Dat is omdat dat voor zijn werk niet nodig is: medewerkers mogen alleen zien wat zij voor hun taken nodig hebben. Alle zorgmedewerkers kunnen het dossier inzien, dit heeft te maken met het feit dat medewerkers elkaar moeten kunnen vervangen bijvoorbeeld bij ziekte of vakantie.

4.7. Wie is eigenlijk eigenaar van het dossier over mij?

De Klimop is eigenaar van het dossier. Maar het dossier gaat over jou, dus heb je daar altijd zeggenschap over.

4.8. Wanneer mag mijn dossier met anderen gedeeld worden?

Als die anderen ook een taak hebben in de zorg aan jou krijgen ze toegang tot de gegevens die zij nodig hebben voor hun werk. Bijvoorbeeld als er een rekening gestuurd moet worden voor de zorg. Soms moeten instanties (zoals de gemeente) ook (wettelijk voorgeschreven) onderzoek doen naar bijvoorbeeld fraude. Natuurlijk mogen zij dan niet alles in het dossier zien.

4.9. Geldt dat voor mij hele dossier?

Nee, alleen die gegevens die noodzakelijk zijn. In het geval van de rekening voor de zorg wordt een rekening gestuurd met BSN, zorgindicatie en het geleverde zorgproduct.

4.10. Hoe wordt mijn privacy verder beschermd?

Gegevens zijn niet voor iedereen toegankelijk. Voor het uitwisselen van gegevens gelden strenge voorwaarden en afspraken: er wordt bijvoorbeeld een kleine set gegevens via een beveiligde verbinding verstuurd.

5. Tijdens de zorg

5.1. Mag mijn wettelijk vertegenwoordiger mijn dossier zien?

In principe wel, maar dat mag niet zomaar. Als je zelf kunt beslissen of je dit wil kun je hiervoor toestemming geven. En als je het dan niet wil, dan mag je weigeren. Hij/zij hoeft ook niet alles te zien: alleen dat wat nodig is om jou te vertegenwoordigen/helpen. Als je 18 jaar of ouder bent en de rechter heeft geen mentor of curator voor jou aangesteld, heb je geen wettelijk vertegenwoordiger.

5.2. Wat gebeurt er als ik wil dat mijn wettelijke vertegenwoordiger niet alles mag weten?

Dan gaan we daarover in gesprek. Jij mag aangeven wat je wel en niet wil delen.

5.3. Wat wordt er tijdens de zorg allemaal aan mijn dossier toegevoegd?

Er worden notities/verslagen gemaakt van bijvoorbeeld een bezoek aan de arts/gedragsdeskundige of andere zorgverlener. Er worden rapportages gemaakt over de voortgang van de zorgdoelen die je wilt behalen en de zorgafspraken die er zijn gemaakt.

5.4. Mogen er ook overbodige dingen aan mijn dossier worden toegevoegd?

Nee, alleen die zaken die nodig zijn voor de zorg of waar bijvoorbeeld een wettelijke plicht voor bestaat.

5.5. Wordt mijn dossier tijdens de zorg ook wel eens geschoond?

Nee, in principe wordt het dossier 15 jaar nadat je uit zorg bent gegaan bewaard.

5.6. Wat betekent het anoniem bewaren van gegevens?

Dat betekent dat gegevens niet meer aan jou te koppelen zijn. Alle kenmerken zoals naam, geboortedatum, adres, telefoonnummer, e-mailadres, BSN zijn eruit gehaald.

5.7. Waar is mijn dossier eigenlijk?

Je dossier is opgeslagen op de servers van Nedap. Deze is goed beveiligd en alleen toegankelijk voor de geautoriseerde medewerkers.

Bij een papieren dossier geldt dat deze is opgeslagen in een afsluitbare dossierkast in een afsluitbaar kantoor.

6. Na afloop van de zorg

6.1. Hoe lang wordt mijn dossier bewaard?

Voor het (medisch) dossier geldt een bewaartermijn van 15 jaar nadat iemand uit zorg is gegaan.

6.2. Waarom wordt mijn dossier na afloop van de zorg eigenlijk bewaard?

Omdat er later nog vragen kunnen zijn over zorg die je vroeger hebt gehad en opnieuw nodig hebt. Of omdat er bijvoorbeeld vragen komen of het goed is gegaan of juist niet. Het kan dan belangrijk zijn bepaalde (medische) zorggegevens te kunnen opzoeken.

6.3. Mag iedereen die het tijdens de zorg mocht inzien, na afloop ook nog inzien?

Nee, als iemand uit zorg is, wordt het dossier gearchiveerd.

6.4. Wie heeft eigenlijk toegang tot deze gegevens?

Hier kunnen alleen de medewerkers en functioneel beheer (SZZ) bij.

6.5. Hebben mijn erfgenamen eigenlijk ook toegang tot mijn dossier?

Niet automatisch. Als er voordat je overlijdt toestemming was voor inzage, is dat erna ook, anders niet.

7. Mijn rechten

7.1. Welke rechten heb ik allemaal?

- Recht op informatie: te weten welke gegevens er van je worden verwerkt en waarom.
- Recht op inzage (en/of afschrift): zie 6.2.
- Recht op rectificatie: je mag feitelijke gegevens (zoals leeftijd, naam etc) (laten) corrigeren als die niet kloppen.
- Recht op verwijdering en/of vergetelheid: je mag (het grootste deel van) je dossier laten wissen.
- Recht op beperking: de verwerking moet even worden stop gezet als je denkt dat er feiten niet kloppen of als de gegevens niet meer nodig zijn.
- Recht op verzet: als je niet wil dat je gegevens nog worden verwerkt (dit geldt voornamelijk bij marketing/reclame).
- Recht op dataportabiliteit: die gegevens die je zelf hebt ingevuld mag je meenemen.
- Recht niet te worden onderworpen aan uitsluitend geautomatiseerde besluitvorming, waaronder profilering: dat er niet alleen op basis van digitale gegevens besluiten over jou genomen worden, maar dat er altijd iemand kijkt of de conclusie die getrokken is, juist is. Dit speelt vooral bij bijvoorbeeld aanvragen van leningen bij banken een rol.
- Recht een klacht in te dienen bij de Toezichthouder (Autoriteit Persoonsgegevens).
- Recht direct contact op te nemen met de Functionaris Gegevensbescherming.

7.2. Wat betekent het recht op inzage?

Dat je het recht hebt om in je dossier te kijken en te weten welke gegevens er van je vastgelegd zijn.

7.3. Mag ik om een kopie van mijn dossier vragen?

Zeker.

7.4. Wanneer wordt er wel/niet iets gewijzigd in mijn dossier als ik dat vraag?

Als er een gegeven niet klopt, bijvoorbeeld je geboortedatum of je adres. Als het een mening/oordeel is van bijvoorbeeld een zorgmedewerker dan wordt dat niet gecorrigeerd, maar mag je je eigen mening toevoegen.

7.5. Kan ik bezwaar maken tegen het gebruiken van (een deel van) mijn dossier?

Dat kan, maar mogelijkheden ervoor zijn beperkt, alleen onder de grondslagen 'algemeen belang' en 'gerechtvaardigd belang' kun je bezwaar maken. Binnen jouw zorgdossier wordt gebruik gemaakt van de grondslag 'overeenkomst'.

7.6. Mag ik vragen mijn dossier aan een andere zorginstelling of behandelaar over te dragen?

Ja, dat mag. Als je daarvoor toestemming geeft, dan wordt het dossier overgedragen.

7.7. Wanneer wordt mijn dossier vernietigd als ik hierom vraag?

Als we hierover een goed gesprek hebben gehad en jouw arts/gedragsdeskundige van mening is dat jij hierover goed hebt nagedacht, dit niet in je nadeel is (omdat er bijvoorbeeld nog onderzoeken lopen) en het ook niet in het nadeel is van derden (andere betrokkenen).

We kunnen helaas niet alles wissen: wij moeten verantwoording af kunnen blijven leggen naar bijvoorbeeld de gemeente of een zorgverzekeraar. De financiële gegevens moeten we daarom 7 jaar bewaren.

7.8. Hoe kan ik van mijn rechten gebruik maken?

Dat kan door een verzoek in te dienen bij de directie van De Klimop (Paulien Rutgers).

7.9. Kan ik contact opnemen met de Functionaris gegevensbescherming?

Ja, dat kan, via telefoonnummer: 073-6871023 of de website: www.zorgboerenzuid.nl.

7.10. Waar en hoe kan ik klagen over mijn dossier en hoe hier mee wordt omgegaan?

Allereerst kun je terecht bij ons als zorginstelling. Neem dan contact op met Paulien Rutgers. Ook kun je bij de Functionaris gegevensbescherming of de Autoriteit Persoonsgegevens een klacht indienen (zie: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>).