



HOE TE HANDELEN BIJ PRIVACYRECHTEN CLIËNTEN

INFORMATIE EN INSTRUCTIE
VOOR MEDEWERKERS

1. Aan- en inleiding

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) geeft iedereen van wie persoonsgegevens worden verwerkt sterke en uitgebreide privacyrechten. De meeste van die rechten zijn niet nieuw en waren ook al van toepassing onder de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Zo hebben onze cliënten bijvoorbeeld al lang het recht op inzage in hun dossiergegevens en het recht op een kopie daarvan. Ook hebben zij het recht om te vragen om verbetering van die gegevens, op aanvulling en – in een aantal gevallen – op het wissen van persoonsgegevens.

Van onze medewerkers verwachten we dat zij op de hoogte zijn van die privacyrechten. En ook dat zij weten hoe te handelen als cliënten een beroep doen op die rechten. Deze notitie geeft richtlijnen en instructies voor het handelen in die situaties. Achtereenvolgens wordt stilgestaan bij de verschillende rechten en bij de wijze waarop wij daarmee dienen om te gaan.

2. Recht op informatie

Organisaties, zoals HVO-Querido, zijn wettelijk verplicht cliënten tijdig te informeren over de gegevens die wij van hen bijhouden, met welk doel wij dat doen en met wie wij die gegevens delen.

In de praktijk betekent dit dat de cliënt tijdens de kennismakingsperiode verteld wordt dat wij een cliëntdossier bijhouden waarin alle relevante informatie wordt verzameld die nodig is om hem¹ kwalitatief goede en op elkaar afgestemde ondersteuning te kunnen bieden. De cliënt wordt ook geïnformeerd over het feit dat regelmatig in zijn dossier gerapporteerd wordt over de voortgang van de ondersteuning.

Ook wordt de cliënt verteld dat wij dossiergegevens niet zonder zijn toestemming met anderen delen.

Tot slot wordt de cliënt door de begeleider geïnformeerd over zijn hieronder benoemde rechten met betrekking tot het cliëntdossier.

Informeer de cliënt bij kennismaking over:

- doel, opzet en werkwijze cliëntdossier;
- toestemmingsvereiste, d.w.z. dat cliënt moet instemmen met verwerking van zijn persoonsgegevens (zie ook toestemmingsverklaring uitwisseling cliëntgegevens, bijlage bij Overeenkomst Zorg- en Dienstverlening HVO-Querido);
- zijn rechten hierin.

3. Verstrekking van gegevens aan derden

Een speciale situatie doet zich voor bij het verzoek om informatie door derden, bv. collega-instellingen, politie, ziekenhuizen, crisisdienst. Er zijn feitelijk maar een aantal grondslagen, waarbij wij gegevens van cliënten mogen delen met derden. Alleen als er een expliciete (=schriftelijk, ondertekend door betrokkene) toestemmingsverklaring is, als er een wettelijke verplichting is (zoals bij een gerechtelijk onderzoek, hierbij moet dan ook het gerechtelijk bevel in het dossier opgenomen worden) en als er sprake is van een noodsituatie, waarbij de zgn. vitale belangen van de cliënten beschermd moeten worden (en dus gegevens gedeeld moeten worden om bv. overlijden te voorkomen).

Toestemming: Indien een andere organisatie een verzoek doet om persoonsgegevens van een (ex)cliënt met hen te delen, hebben wij een bewijs van toestemming nodig. Dit

¹ Waar 'hij', 'hem' en 'zijn' geschreven staat, kan ook 'zij' en 'haar' gelezen worden.

Documentnaam	Hoe te handelen bij privacyrechten cliënten
Beheerder/eigenaar	SJD/Bestuurssecretaris
Afdeling	Bestuursbureau
Vaststellingsdatum RvB	04-08-2020

moet ondertekend zijn en bij voorkeur betrekking hebben op specifieke doeleinden (*Ik geef HVO-Querido toestemming om gegevens van mijn begeleiding in de periode XX tot XX met organisatie Y te delen in verband met het onderzoek dat Y nu uitvoert*).

Hiermee voorkomen wij dat wij teveel gegevens delen, waar de ontvangende partij geen recht op heeft. Het is hierbij belangrijk om goed te weten waar HVO-Querido verantwoordelijk voor is en wat voor gegevens wij, met toestemming, mogen delen. Zo zijn wij niet de behandelaar van de cliënt en mogen dan ook geen medische of behandelinhoudelijke gegevens aan derden verstrekken. Dat moet door de verantwoordelijke instelling gedaan worden.

De gegevensverstrekking moet ook beperkt blijven tot wat nodig is voor de beantwoording van de vraag (minimale gegevensverwerking). Dus als er vragen zijn over hoe iemand reageerde op onze begeleiding is een uitweiding over een eventuele schuldensituatie geen noodzakelijke informatie, of als er een vraag komt over overlast in de buurt, is een verhaal over zijn/haar familierelatie ook niet noodzakelijk.

Bij een wettelijke verplichting hebben wij geen toestemming van de (ex)cliënt nodig, dan moet er wel een schriftelijke vraag van een officiële instantie (bv. belastingdienst, officier van justitie) aanwezig zijn. Bij het beantwoorden van die vraag geldt ook de hierboven al genoemde beperking ten aanzien van de hoeveelheid te verstrekken gegevens. Het antwoord/de hoeveelheid gegevens moet beperkt zijn tot die gegevens die betrekking hebben op de vraag. Soms is niet direct duidelijk of een vragende instantie inderdaad het wettelijk recht heeft op die gegevens, zoals bijvoorbeeld een incassobureau. Neem dan altijd contact op met de bestuurssecretaris juridische aangelegenheden en/of de Functionaris Gegevensbescherming (via privacy@hvoquerido.nl).

De bescherming van vitale belangen (levensbelang) is uiteraard ook een geldige reden om persoonsgegevens te delen: als iemand neervalt en de ambulance of de SEH vraagt of wij iets weten over medicatie, of drugs/alcoholgebruik wat een rol kan spelen in de noodsituatie, mogen wij deze gegevens delen.

Indien gegevens zonder toestemming van de cliënt worden verstrekt aan derden, dan wordt de cliënt hierover alsnog tijdig geïnformeerd en wordt hiervan melding gemaakt in de dossiernotities in het ECD. De teammanager informeert de betrokken directeur Zorg over deze gegevensdeling.

Verstrekking van gegevens aan derden:

- Uitsluitend met toestemming relevante gegevens met derden delen.
- Deel geen medische gegevens (wij zijn niet de behandelaar).
- Bij wettelijke verplichting voor gegevensdeling is toestemming niet nodig, wel het wettelijke bevel tot delen.
- In een acute noodsituatie (levensbedreigende situatie) mogen gegevens wel gedeeld worden met ziekenhuis/ ambulance etc.
- Bij twijfel: neem contact op met FG (privacy@hvoquerido.nl).

4. Recht op inzage en kopie

Cliënten hebben recht op inzage in, of een kopie van, hun – fysieke of digitale - dossier. Dat geldt overigens alleen voor zijn eigen gegevens. Eventuele informatie over anderen (bv. familie, medecliënten) in het cliëntendossier moet dan worden afgeschermd. Ook persoonlijke werkaantekeningen die niet met anderen worden gedeeld, vallen buiten het inzagerecht. Maar als die aantekeningen vervolgens in het dossier worden opgenomen of met anderen worden gedeeld, dan heeft de cliënt weer wél recht op inzage.

Documentnaam	Hoe te handelen bij privacyrechten cliënten
Beheerder/eigenaar	SJD/Bestuurssecretaris
Afdeling	Bestuursbureau
Vaststellingsdatum RvB	04-08-2020

Een verzoek tot inzage kan worden ingediend bij de begeleider van betrokkene of bij de verantwoordelijk leidinggevende. Zo'n verzoek moet zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 4 weken, worden gehonoreerd.

NB: Het recht op inzage of kopie geldt voor alle cliënten van 12 jaar of ouder. Dit recht geldt ook voor wettelijk vertegenwoordigers van jongeren tot 16 jaar of van wilsonbekwame cliënten.

Slechts in zeer uitzonderlijke situaties kan een verzoek tot inzage worden geweigerd. Dit is bijvoorbeeld het geval als een minderjarige bezwaar maakt tegen het verstrekken van informatie aan de ouder(s) of bij een vermoeden van kindermishandeling. In die gevallen kan een ouder inzage worden geweigerd.

Als de cliënt om inzage vraagt, maak dan een afspraak om het dossier in te zien in het bijzijn van een begeleider. Dit om zo nodig toelichting te kunnen geven en eventuele vragen direct te kunnen beantwoorden.

Handelen bij verzoek om inzage:

- Regel binnen 4 weken een afspraak tussen verzoeker en begeleider om het dossier gezamenlijk in te zien.
- Scherm gegevens over anderen vooraf goed af.
- Verstrek inzage, en zo nodig toelichting, in een rustige, afgescheiden omgeving (sprekkamer).

Als de cliënt een kopie wil van (delen van) zijn dossier, dan kan hij aangeven welk deel gekopieerd moet worden. Ook hier geldt dat informatie over, of verstrekt door derden (niet-professionals), zoals naastbetrokkenen en medecliënten, niet zonder voorafgaande toestemming van die derde(n) verstrekt mag worden en die betreffende tekst 'zwart' gemaakt moet worden.

Bij het overhandigen van de kopie moet worden vastgelegd dat de cliënt voor het beheer daarvan zelf verantwoordelijk is. Hij moet daarvoor een verklaring tekenen. Dat kan bijvoorbeeld met de volgende tekst:

'Hierbij verklaart (naam cliënt) op (datum) kopieën uit zijn dossier te hebben ontvangen en zelf verantwoordelijk te zijn voor het beheer daarvan. Voor verlies of verspreiding hiervan onder derden kan HVO-Querido niet aansprakelijk worden gesteld'.

Als de cliënt kopieën per post wil ontvangen, verzendt dit dan per aangetekende post met bewijs voor ontvangst met begeleidend schrijven. Voorbeeld van de tekst:

'Op uw verzoek sturen wij u hierbij de door u gevraagde kopieën uit uw dossier. U bent zelf verantwoordelijk voor het beheer van deze afschriften. Voor verlies of verspreiding hiervan onder derden kan HVO-Querido niet aansprakelijk worden gesteld'.

Als de cliënt afschriften per e-mail wil ontvangen, stuur dan de mail met begeleidende tekst als hiervoor aangegeven.

Vraagt een advocaat of behandelaar om bepaalde afschriften uit het dossier, vraag dan eerst om een ondertekende akkoordverklaring van de cliënt.

Zorg bij het overhandigen van de afschriften in alle gevallen dat duidelijk is dat het hier daadwerkelijk om kopieën gaat. Dat kan door iedere pagina (of gehele pdf) te oormerken opdat duidelijk is dat het hier een kopie betreft. Dat kan met de tekst 'kopie' (stempel of handgeschreven) of met een paraaf. En denk bij het digitaal verzenden aan het 'veilig verzenden'; dit soort persoonsgegevens kan niet zo maar per e-mail worden verzonden.

Documentnaam	Hoe te handelen bij privacyrechten cliënten
Beheerder/eigenaar	SJD/Bestuurssecretaris
Afdeling	Bestuursbureau
Vaststellingsdatum RvB	04-08-2020

Handelen bij verzoek om kopie:

- Bespreek binnen 4 weken met betrokkene van welk deel van het dossier hij een kopie wil.
- Maak een kopie of scan van de gevraagde onderdelen.
- Oormerk de te verstrekken pagina's, document of bestand als 'kopie'.
- Verstrek de gevraagde kopieën rechtstreeks, per (aangetekende) post of per mail.
- Maak in alle gevallen duidelijk dat cliënt zelf verantwoordelijk is voor het beheer van de kopieën.
- Verstrek geen afschrift aan anderen (bv. advocaat of behandelaar) zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de betrokken cliënt.

5. Recht op dataportabiliteit

Dit recht, ook wel het recht op overdraagbaarheid genoemd, biedt de cliënt de mogelijkheid om (delen van) zijn dossier aan andere professionals door te geven. Feitelijk is dit een uitbreiding van het recht op kopie. Met het doel om de positie van de cliënt te versterken en hem meer controle over zijn gegevens te geven. Hiermee kan de cliënt bijvoorbeeld een second opinion bij een andere hulpverlener vragen.

Als een beroep gedaan wordt op het recht op dataportabiliteit moeten de gevraagde persoonsgegevens op zodanige wijze worden verstrekt dat deze aansluit op de applicatie van de andere professional. Dat moet met behulp van speciale programma's die buiten de mogelijkheid van de begeleiding vallen.

Als de cliënt een beroep doet op het recht op dataportabiliteit moet contact gezocht worden met afdeling ICT met het verzoek om dit technisch mogelijk te maken.

Handelen bij verzoek om dataportabiliteit:

- Bespreek binnen 4 weken met betrokkene van welk deel van het dossier hij een kopie wil.
- Neem contact op met ICT-Servicedesk (ServicedeskICT@hvoquerido.nl, tel. 020 460 40 60) met het verzoek om de gevraagde persoonsgegevens in een overdraagbaar format te plaatsen.
- Overhandig de gevraagde persoonsgegevens vervolgens aan de cliënt in het door ICT-Servicedesk aangeleverde format.

5. Recht op rectificatie

Cliënten hebben het recht om rectificatie van hun persoonsgegevens te vragen. Dit houdt in dat zij mogen vragen om hun persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen of af te schermen, als de persoonsgegevens:

- feitelijk onjuist zijn;
- onvolledig zijn of niet ter zake doen voor het doel waarvoor ze zijn verzameld;
- op een andere manier in strijd met een wet worden gebruikt.

Dit recht is dus niet bedoeld voor het corrigeren van professionele indrukken, meningen of conclusies waarmee iemand het niet eens is. Wel mag de cliënt verwachten dat in die gevallen zijn mening wordt toegevoegd aan het dossier.

Documentnaam	Hoe te handelen bij privacyrechten cliënten
Beheerder/eigenaar	SJD/Bestuurssecretaris
Afdeling	Bestuursbureau
Vaststellingsdatum RvB	04-08-2020

Een verzoek van de cliënt moet binnen 4 weken schriftelijk of per e-mail worden beantwoord. Als besloten wordt om in te gaan op het verzoek om correctie, dan moet dit zo snel mogelijk gebeuren. Als de onjuiste gegevens aan andere organisaties zijn doorgegeven, dan moeten wij ook deze andere organisaties op de hoogte stellen.

Handelen bij verzoek om rectificatie:

- Controleer of de betreffende gegevens/passages juist en volledig zijn, ter zake doende en/of strijdig zijn met de wet.
- Wijzig de betreffende gegevens als deze onjuist of onvolledig zijn, niet ter zake doende en/of strijdig zijn met de wet.
- Stel de cliënt binnen 4 weken op de hoogte van de bevindingen en conclusies.
- Wijs de cliënt op de mogelijkheid om contact op te nemen met de cliëntvertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris bij vragen of een klacht over eventuele afwijzing van zijn verzoek tot rectificatie.

6. Recht op vergetelheid

Het recht op vergetelheid is het recht om vergeten te worden.

Dat betekent dat de cliënt kan verzoeken om al zijn persoonsgegevens te verwijderen. Als hij een beroep doet op het recht op vergetelheid, dan moeten de persoonsgegevens worden gewist als sprake is van één van de volgende situaties:

- Onze organisatie heeft de persoonsgegevens niet meer nodig voor de doeleinden waarvoor we ze hebben verzameld of verwerkt. Dat houdt in dat het recht op verwijdering alleen geldt voor cliënten die niet meer bij HVO-Querido ingeschreven staan!
- De cliënt trekt zijn toestemming in voor het verwerken van zijn gegevens en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking of het bewaren.
- Onze organisatie verwerkt de persoonsgegevens onrechtmatig. Bijvoorbeeld omdat er geen wettelijke grondslag is voor de verwerking.
- Onze organisatie is wettelijk verplicht om de gegevens na bepaalde tijd te wissen.

Het recht op vergetelheid geldt niet als de betreffende gegevens bijvoorbeeld:

- worden verwerkt op grond van een wettelijke verplichting;
- worden verwerkt voor een taak van algemeen belang op het gebied van de volksgezondheid;
- in het algemeen belang worden gearhiveerd.

Uit het voorgaande blijkt dat wij niet zomaar kunnen ingaan op verzoeken om persoonsgegevens te wissen. We zullen ons er eerst van moeten vergewissen dat het bewaren van deze gegevens geen doel meer dient of wettelijk vereist wordt. Als die doelen of wettelijke verplichtingen er niet meer zijn, kan het dossier worden verwijderd. Er wordt dan uiteraard wel opgeslagen dat het dossier op verzoek van de cliënt is verwijderd.

Documentnaam	Hoe te handelen bij privacyrechten cliënten
Beheerder/eigenaar	SJD/Bestuurssecretaris
Afdeling	Bestuursbureau
Vaststellingsdatum RvB	04-08-2020

Een verzoek tot (gedeeltelijke) honorering of afwijzing van een verzoek om vergetelheid moet binnen 4 weken aan de betrokkene worden beantwoord. Een voorgenomen besluit over (gedeeltelijke) toekenning of afwijzing van het beroep moet worden voorgelegd aan de Functionaris Gegevensbescherming (FG). Hij kan het betrokken team hierin ook adviseren ('wat kan weg, welke risico's lopen we bij verwijdering' etc.).

Handelen bij verzoek om vergetelheid:

- Beoordeel aan de hand van bovenvermelde criteria of/welke persoonsgegevens voor verwijdering in aanmerking komen.
- Leg het resultaat van de beoordeling ter advisering voor aan de FG (ted.van.dormolen@hvoquerido.nl).
- Bericht cliënt binnen 4 weken over het resultaat van de beoordeling.
- Verwijder de met cliënt overeengekomen gegevens/passages uit het dossier.
- Wijs de cliënt op de mogelijkheid om contact op te nemen met de CVP of de klachtenfunctionaris bij vragen of een klacht over eventuele afwijzing van zijn

7. Besluitvorming

Honorering of afwijzing van het verzoek om inzage, afschrift/kopie, dataportabiliteit, rectificatie en/of vergetelheid valt onder de verantwoordelijkheid van de leidinggevende van de betreffende locatie.

Documentnaam	Hoe te handelen bij privacyrechten cliënten
Beheerder/eigenaar	SJD/Bestuurssecretaris
Afdeling	Bestuursbureau
Vaststellingsdatum RvB	04-08-2020