



Beleidsdocument

Persoonsgegevens van cliënten verwerken

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Over de regels	4
3	Voordat de zorg en/of begeleiding begint.	6
4	Wanneer de zorg/begeleiding start.	7
5	Tijdens de zorg en/of begeleiding	9
6	Na afloop van de zorg en/of begeleiding	10
7	Mijn rechten.....	11

Doelgroep of toepassingsgebied: Dit document is van toepassing op alle organisatie onderdelen van ASVZ.

Aanverwante documenten: Werkinstructie cliëntendossier
Formulier: Toestemming rechten t.a.v. cliëntendossier

Bijlage: Formulier: Klacht gegevensverwerking cliënt

Wet- en regelgeving:

- 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

Datum vaststelling raad van bestuur: 18-6-2018

Datum instemming CCR: 18-9-2018

1 Inleiding

Zorginstellingen zoals ASVZ verwerken 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 om de gegevens in je eigen dossier gaat.

Om het gemakkelijk te maken is alles opgenomen in vragen en antwoorden. Ook voor het zoeken van een antwoord op een speciale vraag is dat gemakkelijk.

2 Over de regels

2.1. **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.

2.2. **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 moet 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).

2.3. **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, dus als je gegevens vastlegt omdat iemand een bepaalde zorgvraag heeft, is het niet nodig iemands hele levensverhaal en dat van zijn familie op te schrijven.

Beveiliging: als je mensen toegang via internet geeft tot hun dossier moet je ervoor zorgen dat er niemand anders kan meekijken. Dus moet je ze een inlognaam/wachtwoord geven en nog bijvoorbeeld een sms als extra beveiliging.

2.4. **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.

2.5. **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.

2.6. **Welke grondslag is bij mij van toepassing?**

Omdat je zorg krijgt en hier een zorg- en dienstverleningsovereenkomst voor hebt bij (ASVZ) 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: (ASVZ) 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.

2.7. 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)(Publiekrechtelijke taak of openbaar gezag).
6. De organisatie of iemand anders heeft de gegevens dringend nodig (zwaarwegend belang).

2.8. 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.

2.9. Welke wettelijke regels zijn nog meer van belang?

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.

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 mis gaat 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 gegevensverwerkingenoverzicht en organisaties moeten zorgen dat betrokkenen/cliënten gebruik kunnen maken van de rechten die zij hebben.

3 Voordat de zorg en/of begeleiding begint.

3.1. **Welke gegevens moet ASVZ van mij weten als ik om zorg vraag?**

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

Tijdens het intake gesprek worden wat meer gegevens vast gelegd, bijvoorbeeld je BSN. Dit moet in de zorg gebruikt worden in brieven naar bijvoorbeeld de zorgverzekering.

We vragen je een aantal (kopieën van) documenten mee te nemen bijvoorbeeld:

- Test- en onderzoeksverslagen
- Wie de wettelijk vertegenwoordiger is (als je die hebt)
- Of je een rechtelijke machtiging hebt
- Hoe de financiering van zorg is geregeld
- Of er een eerder zorgplan voor je is gemaakt, bij een andere zorginstelling
- Indicatiebesluiten of beschikkingen WMO/JW
- Medische voorgeschiedenis
- Medicatiegebruik
- Gezinssituatie

Deze (kopieën van) documenten hebben wij nodig om je zorgvraag helder te krijgen en samen met jou een zorgplan op te stellen.

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.

De naam, adres, telefoonnummer kun je invullen op het aanmeldformulier op de website of op het papieren formulier.

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 intake gesprek. De aanvullende gegevens over je gezondheid, medicatie, 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?**

De medewerkers die een afspraak inplannen voor een intakegesprek hebben toegang tot deze gegevens. En de medewerkers met wie je voor de intake een afspraak hebt. Als er vragen zijn over het vormgeven van de zorg, kan een medewerker met zijn/haar teamleider of manager overleggen. Deze kunnen desgewenst in het dossier meekijken. Als er een probleem is met de werking van het elektronische cliëntendossier kan een medewerker van de ICT afdeling 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 die gegevens. Daarvoor hebben ze wachtwoorden nodig om in de systemen te kijken. Bovendien hebben deze medewerkers geheimhoudingsplicht.

4 Wanneer de zorg/begeleiding start.

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

Bij het starten van de zorg wordt er een individueel plan gemaakt: hierin staat op welke manier en welke gebieden er zorg gegeven gaat worden.

4.2. **Moet ik die gegevens geven?**

In principe wel.

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 en (dagelijkse) rapportage.

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:

- Zorgmedewerkers die direct zorg verlenen of degene die voor hen invallen.
- Artsen/orthopedagogen/psychologen/fysiotherapeuten/ergotherapeuten.
- Doktersassistenten/ afdelingssecretarissen
- Teamleiders van de zorgafdeling waar je zorg krijgt
- Manager van de afdeling waar je zorg krijgt.
- Kwaliteitsmedewerker
- Medewerker Financiële administratie.
- Medewerker zorgadministratie
- Functioneel beheerders van het cliëntendossier
- BI-medewerkers (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. Ook mogen niet alle zorgmedewerkers alle cliënten zien: alleen die cliënten waar zij zorg aan verlenen. Door middel van zogenaamde autorisaties is geregeld dat medewerkers bijvoorbeeld alleen de cliënten van hun woning kunnen zien.

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

ASVZ 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, zorg-indicatie en het geleverde zorgproduct.

4.10. Wat zijn de afspraken over gebruik van audiovisueel materiaal?

De cliënt, ouder en/of vertegenwoordiger geeft apart toestemming voor gebruik van audiovisueel materiaal door middel van het formulier Toestemming voor audiovisueel materiaal. Deze toestemming wordt geregistreerd in Plancare (PCD).

Daarnaast is er een formulier: Toestemming foto-/ filmmateriaal.

Hier kan getekend worden voor het gebruik van een foto/film t.b.v. activiteiten en uitstapjes en er kan apart getekend worden voor het gebruik van een foto/film t.b.v. PR doeleinden.

Voor foto's / films gemaakt voor PR-doeleinden zal door ASVZ vooraf aan de plaatsing altijd eerst contact worden opgenomen met de cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger(s) teneinde een schriftelijke ondertekende goedkeuring van betrokkene te verkrijgen voor de specifieke portretfoto / film. Deze ondertekende goedkeuring wordt bewaard in het archief van PR en Communicatie ASVZ. Verleende toestemming wordt jaarlijks in het IP besproken met de cliënt en wettelijke vertegenwoordigers.

4.11. 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 en/of begeleiding

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/psycholoog of andere zorgverlener. Er worden rapportages gemaakt over de voortgang van de zorgdoelen die je wilt behalen en de zorgafspraken die er zijn gemaakt.

Er wordt een activiteitenagenda bij gehouden, zodat de zorg weet wanneer je wat gaat doen.

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.

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 Carante Groep/de Heer Software/Nedap. Deze staan in Nederland en zijn goed beveiligd.

Het papieren behandeldossier wordt in het Centrale Archief bewaard na beëindiging van zorg. Indien er nog een papieren behandeldossier is de tijdens zorgverlening dan is dat aanwezig op het secretariaat van één van de hoofdlocaties .

6 Na afloop van de zorg en/of begeleiding

6.1. *Hoe lang wordt mijn dossier bewaard?*

Voor het (medisch) dossier geldt een bewaartermijn van 20 jaar nadat iemand uit zorg is gegaan. Een overzicht van de bewaartermijnen is beschreven in de werkinstructie cliënt dossier.

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 gearhiveerd.

6.4. *Wie heeft eigenlijk toegang tot deze gegevens?*

Hier kunnen alleen gespecialiseerde ICT-medewerkers bij en medewerker dossierbeheer

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 4.8
- 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 niet 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/orthopedagoog 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?

Inzage in het dossier kan je krijgen door de persoonlijk begeleider te vragen om inzage te geven. Ook kan je van je rechten gebruik maken door gebruik te maken van het formulier: Toestemming – rechten t.a.v. cliëntendossier

Het formulier kan je op sturen naar ASVZ- t.a.v. Kwaliteit – Touwbaan 1 – 3363 WB Sliedrecht of intern het formulier als bijlage mailen naar: info@asvz.nl

7.9. Kan ik contact opnemen met de Functionaris gegevensbescherming?

Ja, dat kan via fg@asvz.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 de direct leidinggevende of daar de leidinggevende van (de manager). Ook kun je bij de Functionaris gegevensbescherming of de Autoriteit Persoonsgegevens een klacht indienen via het mailadres: fg@asvz.nl
Zie bijgevoegd formulier: Klacht gegevensverwerking cliënt.



Formulier: Klacht gegevensverwerking cliënt

Naam en voorletters cliënt:

Wettelijk vertegenwoordiger cliënt (indien van toepassing):

Relatie cliënt: *gezaghebbend ouder / curator / mentor / mentor & bewindvoerder / gemachtigde*

Adres cliënt of vertegenwoordiger:

Telefoonnummer cliënt of vertegenwoordiger:

Email cliënt of vertegenwoordiger:

Ondergetekende dient hierbij een klacht in met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.
Deze klacht heeft betrekking op:

- Transparantie voor betrokkene
- Geheimhouding ten opzichte van derden
- Weten hoe / waar gegevens verzameld zijn
- Rectificatie
- Vergetelheid / wissen
- Beperking van de verwerking
- Overdraagbaarheid van gegevens

Motivatie:

Bijlagen: ja / nee Aantal bijlagen: / n.v.t.

Plaats:

Datum:

Handtekening cliënt:

Handtekening wettelijk vertegenwoordiger: