

## Vooraf

De privacybescherming van onze cliënten heeft voor ons grote waarde. Wij doen er dan ook alles aan om deze privacy te beschermen en zorgvuldig om te gaan met de gegevens van onze cliënten. Als wij gegevens met andere partijen delen, bijvoorbeeld vanwege de vergoeding van de zorg door gemeenten of verzekeraars, zorgen we dat dit bekend is bij cliënten en binnen de wettelijke kaders gebeurt. Wij hebben ook een uitzondering op de privacybescherming van onze cliënten. En dat is wanneer de veiligheid van cliënten, hun netwerk of de samenleving acuut in gevaar is. Wij zien het in dat geval als onze professionele verantwoordelijkheid om alles te doen om deze situatie te keren. Overigens voorziet de wetgeving op deze uitzondering. Onze organisatie vindt principieel dat dossiers behoren aan de cliënt zelf en dat wij onze dossiervorming in alle openheid met de cliënt moeten delen. In verreweg de meeste gevallen is dit ook de situatie.

Per 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) / Nederlandse Uitvoeringswet AVG (NUAVG) van toepassing, die regels bevat ter bescherming van (natuurlijke) personen in verband met de verwerking van hun gegevens. Naast deze wet houden de bij FamilySupporters aangesloten zorginstellingen zich aan de overige wet- en regelgeving, professionele en maatschappelijke normen rond onder meer privacy, zorg en hulpverlening<sup>1</sup>.

## Begripsbepalingen

- **Bestand** Elk gestructureerd geheel van persoonsgegevens.
- **Betrokkene** Wettelijke aanduiding van degene over wie persoonsgegevens in de persoonsregistratie zijn opgenomen, i.c. de cliënt. In dit reglement wordt de term cliënt gebruikt. Als de cliënt een wettelijk vertegenwoordiger heeft, kunnen de rechten van cliënt ingevolge dit reglement door de wettelijk vertegenwoordiger worden uitgeoefend.
- **Derde** Elke persoon of instantie die geen betrokkene, verantwoordelijke, bewerker, of een persoon is die namens de verantwoordelijke of de bewerker persoonsgegevens verwerkt.
- **Elektronisch dossier** Het digitale systeem dat ingezet wordt voor de verwerking van cliëntgegevens. Gegevens worden centraal bewaakt en beveiligd, er is geen lokale opslag van elektronische gegevens.
- **Medewerker** Degenen die binnen de zorginstelling betrokken zijn bij de zorg voor de cliënt en toegang hebben tot de persoonsgegevens indien en voor zover dat noodzakelijk voor de uitvoering van hun werkzaamheden.
- **Ontvanger** Een persoon of instantie, al dan niet een derde, aan wie/waaraan persoonsgegevens worden verstrekt.
- **Persoonsgegeven** Een gegeven dat herleidbaar is tot een individuele natuurlijke persoon.
- **Verstrekken van gegevens** Het bekend maken of ter beschikking stellen van persoonsgegevens die in de persoonsregistratie zijn opgenomen.
- **Verwerker** Een natuurlijke persoon of rechtspersoon die/dat ten behoeve en in opdracht van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder onder diens rechtstreeks gezag te staan. FamilySupporters is een verwerker voor de aangesloten zorginstellingen.
- **Verwerking** alles wat we met persoonsgegevens doen (een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op

---

<sup>1</sup> Dit zijn: de WGBO (Wet op geneeskundige behandelingsovereenkomst), de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg), de Wet BIG (Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg), de Zvw (zorgverzekeringswet) en de Wmg (Wet marktverordening gezondheidszorg) en de Wabvz (Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg).



andere wijze ter beschikking stellen, alignerend of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens).

- **Verwerkingsverantwoordelijke** een natuurlijke persoon of rechtspersoon die/dat bepaalt hoe en waarom er persoonsgegevens worden verwerkt. De verwerkingsverantwoordelijke is de (rechts)persoon, i.c. de zorginstelling, die de verantwoordelijk is voor het naleven van de privacywetgeving en dit reglement.

## Reikwijdte reglement

Dit reglement is van toepassing op de papieren en/of geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens van cliënten en hun netwerk van de bij FamilySupporters aangesloten zorginstellingen.

## Plichten van de zorginstelling

De zorginstelling zorgt ervoor dat de verwerking van persoonsgegevens voldoet aan de volgende beginselen:

- De verwerking is rechtmatig, behoorlijk en transparant
- De verwerking is gebonden aan de benoemde doeleinden
- De gegevens zijn toereikend, ter zake dienend en beperkt tot het noodzakelijke
- De gegevens zijn juist
- De gegevens worden niet langer bewaard dan nodig
- De gegevens zijn goed beveiligd en worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.

De zorginstelling geeft uitvoering aan deze beginselen door:

- (De uitvoering van) dit privacyreglement
- Het bijhouden van een register van verwerkingsactiviteiten
- Het aanstellen van een Functionaris Gegevensbescherming (bij FamilySupporters)
- Voorafgaand aan risicovolle verwerkingsactiviteiten een gegevensbeschermingseffectbeoordeling uit te voeren en indien nodig vooraf de Autoriteit Persoonsgegevens te raadplegen
- Erop toe te zien dat de systemen en andere middelen waarmee persoonsgegevens worden verwerkt door de leverancier standaard privacyvriendelijk zijn ingesteld ("privacy by default") en bij de ontwikkeling of selectie van nieuwe systemen al rekening is gehouden met de privacyregels ("privacy by design")
- Passende beveiligingsmaatregelen te treffen van organisatorische en technische aard om de persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of aantasting en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan
- In geval van een datalek het protocol Datalekken uit te voeren
- Afspraken met verwerkers van persoonsgegevens vast te leggen in verwerkersovereenkomsten

## Grondslagen

Persoonsgegevens mogen alleen worden verwerkt voor gerechtvaardigde, in de wet genoemde, doelen. Iedere verwerking van persoonsgegevens door de zorginstellingen is minimaal op één van onderstaande wettelijke grondslagen gebaseerd:

- De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van de zorgovereenkomst tussen zorginstelling en cliënt of voor het sluiten van de overeenkomst.
- De gegevensverwerking is noodzakelijk om een wettelijke verplichting van de zorginstelling na te komen.
- De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de zorginstelling of een derde, tenzij dat belang strijdig is met het belang van degene van wie de gegevens worden verwerkt en dát belang voorgaat.
- De gegevensverwerking is noodzakelijk is in verband met een vitaal belang van cliënt (deze is juridisch of fysiek niet in staat toestemming te geven).
- De cliënt / de vertegenwoordiger(s) heeft ondubbelzinnige toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor één of meer specifieke doeleinden.



Het Burgerservicenummer (BSN) mogen (en moeten) de zorginstellingen gebruiken op basis van de Wet gebruik Burgerservicenummer in de zorg

### **Bijzondere categorieën persoonsgegevens en persoonsgegevens van strafrechtelijke aard**

De AVG maakt onderscheid tussen 'gewone' persoonsgegevens en bijzondere categorieën persoonsgegevens. Bij de bijzondere categorieën gaat het om persoonsgegevens die extra gevoelig zijn, zoals gegevens over ras of etnische afkomst, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, gegevens over gezondheid en gegevens over iemands seksueel gedrag of seksuele gerichtheid.

Instellingen voor gezondheidszorg of maatschappelijke dienstverlening mogen gezondheidsgegevens verwerken wanneer de verwerking noodzakelijk is voor de goede behandeling of verzorging van de cliënt of het beheer van de instelling.

Andere bijzondere gegevens, zoals gegevens met betrekking tot ras/ethniciteit, godsdienst/ levensovertuiging, seksuele geaardheid of gegevens van strafrechtelijke aard mogen alleen als aanvulling op gezondheidsgegevens worden verwerkt als dat nodig is voor goede hulp aan de cliënt.

### **Doeleinden**

Persoonsgegevens, zowel gewone als bijzondere worden alleen verwerkt als en voor zover dat noodzakelijk is voor een goede vervulling van de taak van de zorginstelling. Voor de verwerking van persoonsgegevens door de bij FamilySupporters aangesloten zorginstellingen gelden de volgende doeleinden:

- Een goede uitvoering van de hulpverlening door de zorginstelling aan de cliënt, incl. de verantwoording daarvan naar de cliënt;
- (Doelmatig) beleid en beheer/bedrijfsvoering van de zorginstelling, inclusief financiële afhandeling van de geboden hulp;
- Evaluatie en (wetenschappelijk) onderzoek van de hulpverlening en het mogelijk maken van kwaliteitsbewaking en –bevordering;
- Registratie- en informatieverplichtingen voortvloeiend uit wettelijke verplichting en externe verantwoording naar financiers, overheid en anderen (voor zover niet in strijd met de beroepscode van professionals).

### **Opgenomen gegevens**

De persoonsregistratie kan ten hoogste de volgende gegevenscategorieën bevatten:

1. Algemene gegevens (incl. leefsituatie en gegevens gezin/netwerk), personalia en identificatiegegevens
2. Middelen- en maatregelenregistratie
3. Medische/paramedische gegevens
4. Pedagogische/psychologische gegevens
5. Financiële/administratieve gegevens
6. Gegevens van strafrechtelijke aard

### **Bewaartermijn van opgenomen gegevens**

De wettelijke bewaartermijn van zorgdossiers is 20 jaar (WGBO, 2020) of zoveel langer als ten behoeve van goede zorg nodig is. De bewaartermijn start op het moment dat een eerste gegeven over de cliënt is opgenomen in het dossier. Bij minderjarigen start de bewaartermijn vanaf het achtttiende levensjaar. De gegevens van cliënten die overlijden worden 20 jaar bewaard vanaf de datum van overlijden.

Als de bewaartermijn is verstreken, worden de persoonsgegevens uit de registratie verwijderd en vernietigd. Als de gegevens zodanig zijn bewerkt dat herleiding tot individuele personen redelijkerwijs onmogelijk is, kunnen zij in geanonimiseerde vorm bewaard blijven. Niet verwijderd maar gearchiveerd worden:

Naam/Geboortedatum/geboorteplaats/geslacht en overdrachtsgegevens.



## **Toegang tot en Verstrekking van persoonsgegevens**

De zorginstelling mag niet zomaar persoonsgegevens doorgeven aan personen of andere organisaties. De algemene regel is dat verstrekken van persoonsgegevens alleen mag als dat verenigbaar is met de doeleinden waarvoor de gegevens zijn verzameld.

Bijzondere categorieën persoonsgegevens, waaronder gegevens over de (psychische) gezondheid van de cliënt, vallen onder de geheimhoudingsplicht van de betrokken hulpverlener(s) en worden in principe niet aan anderen doorgegeven. Onderstaand is aangegeven wanneer dat wél mag.

De zorginstelling registreert zowel welke medewerkers binnen de eigen instelling (en bij eventuele verwerkers) toegang hebben gehad tot het cliëntdossier, als aan welke derden bijzondere categorieën persoonsgegevens zijn verstrekt. Cliënt kan aan de zorginstelling een overzicht vragen van de personen die toegang hebben gehad tot zijn gegevens.

## **Toegang tot persoonsgegevens**

Binnen de zorginstelling waarmee cliënt een zorgovereenkomst heeft gesloten, hebben toegang tot het cliëntdossier degenen die direct bij de zorg zijn betrokken en hun vervangers. Ook andere medewerkers van de zorginstelling, zoals officemanager, directeur, zorgadministrateur of financieel medewerker hebben toegang tot cliëntgegevens maar alléén voor zover dit noodzakelijk is voor hun werkzaamheden (administratie, beheer van de instelling, declaratie van de zorg, verantwoording m.b.t. rechtmatigheid van geleverde zorg e.d.)

Daarnaast hebben (geautoriseerde) medewerkers van FamilySupporters toegang tot (de voor hun taak relevante delen van) de cliëntdossiers. FamilySupporters is de backoffice van de aangesloten zorginstellingen, die voor en in opdracht van de zorginstellingen taken uitvoert op het gebied van o.a. financiën, boekhouding, genereren van managementinformatie, verantwoording naar opdrachtgevers / overheid en ICT. Toegang tot (delen) van de persoonsgegevens is daarvoor noodzakelijk. Als verwerker van de persoonsgegevens van de zorginstelling verwerkt FamilySupporters deze gegevens uitsluitend binnen de kaders (gegevenscategorieën, grondslagen en doeleinden) van dit reglement en de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Ook is in de verwerkingsovereenkomst vastgelegd met welke organisatorische en technische maatregelen de verwerker de persoonsgegevens beschermt tegen onbevoegde kennisneming, diefstal of verlies en welke normen daarbij van toepassing zijn. Medewerkers van de verwerker die toegang hebben tot (delen van) de persoonsgegevens hebben onverkort geheimhoudingsplicht. Bijgehouden wordt door de Backoffice welke medewerkers toegang hebben gehad tot welke persoonsgegevens.

## **Toegang medicatievoorschrijfsysteem**

Binnen FamilySupporters wordt door medisch specialisten medicatie voorgeschreven in Farmed. Medisch specialisten zijn veelal slechts enkele dagen per week aan het werk voor FamilySupporters. Daarom werken we met een landelijk bereikbaarheidsrooster. Tijdens kantooruren kan de waarnemend medisch specialist worden geconsulteerd. Deze collega moet dan, indien nodig, medicatie kunnen voorschrijven. Farmed heeft geen functionaliteit waarmee medisch specialisten zich tijdelijk toegang tot een dossier kunnen verschaffen. Derhalve zijn medische specialisten geautoriseerd voor alle cliëntdossiers in Farmed. Alle handelingen in Farmed worden gelogd en periodiek geanalyseerd om privacy van cliëntgegevens te borgen.

## **Verstrekking van gegevens aan derden**

Bijzondere categorieën persoonsgegevens van cliënten kunnen alleen buiten de instelling worden verstrekt:

- Als de cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven. Dit geldt in de regel als gegevens worden verstrekt aan personen of instanties die direct betrokken zijn bij de zorgverlening aan de cliënt. Er worden alleen gegevens verstrekt voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van hun taak. Tot betrokken hulpverleners buiten de instelling wordt ook gerekend de lokale toegang van de gemeente als deze bij de uitvoering van de zorg betrokken is;
- Op basis van een wettelijk voorschrift, bijvoorbeeld op basis van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet of de Jeugdwet. Als de cliënt niet wil dat er voor de



financiering van de zorg inhoudelijke gegevens met de gemeente of zorgverzekeraar worden gedeeld, meldt deze dat bij de zorginstelling (opt-out regeling). De wettelijke voorschriften omvatten ook wettelijke meldrechten, zoals de mogelijkheid voor zorgverleners om (liefst met maar indien noodzakelijk zonder toestemming van cliënt) een melding te doen bij Veilig Thuis of de Verwijsindex jeugd;

- Bij een 'conflict van plichten'. Een conflict van plichten ontstaat als het bewaren van het beroepsgeheim ernstig nadeel of gevaar oplevert voor cliënt of iemand anders. Van een conflict van plichten is alleen in uitzonderlijke gevallen sprake, het moet gaan om een noodsituatie. De zorgverlener moet al het mogelijke geprobeerd hebben om het probleem op te lossen zonder doorbreking van het beroepsgeheim. En de zorgverlener moet eerst proberen om toch toestemming van cliënt te krijgen om gevoelige gegevens door te geven. De zorgverlener moet het doorbreken van het beroepsgeheim kunnen verantwoorden; de afwegingen van de zorgverlener bij het doorbreken van het beroepsgeheim worden vastgelegd in het cliënt dossier.
- Aan wettelijk vertegenwoordigers voor zover dit nodig is om hun toestemming te vragen voor een behandeling. Bijvoorbeeld als het gaat om de behandeling van een meerderjarige, wilsonbekwame cliënt of van een kind onder de 16 jaar. De zorgverlener vraagt dan toestemming aan de wettelijk vertegenwoordiger(s). In het geval van een kind zijn dit meestal een of beide ouders. Zorgverleners mogen geen gegevens verstrekken aan wettelijk vertegenwoordigers als dit in strijd is met goed hulpverlenerschap. Bijvoorbeeld als verstrekking tegen het belang van het kind ingaat.

Met familieleden van wilsonbekwame cliënten worden alleen gegevens gedeeld als de wettelijk vertegenwoordiger daar toestemming voor heeft gegeven.

### **Verstrekken van gegevens voor wetenschappelijk onderzoek**

Als persoonsgegevens zodanig zijn geanonimiseerd dat zij redelijkerwijs niet tot de individuele persoon herleidbaar zijn, kan de zorginstelling beslissen deze te verstrekken ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek en statistiek. Tot de persoon herleidbare persoonsgegevens worden alleen met toestemming van de cliënt verstrekt voor wetenschappelijk onderzoek, tenzij is voldaan aan alle van de volgende voorwaarden:

- het vragen van toestemming is in redelijkheid niet mogelijk;
- het onderzoek dient een algemeen belang;
- het onderzoek kan niet zonder de desbetreffende gegevens worden uitgevoerd;
- de persoonlijke levenssfeer van de cliënt wordt niet onevenredig wordt geschaad en vaststaat dat het onderzoek niet in de vorm van tot de cliënten herleidbare gegevens zal worden gepresenteerd. Tevens worden alle mogelijkheden benut om de gegevens in zodanige vorm te verstrekken dat herleiding tot individuele natuurlijke personen redelijkerwijs wordt voorkomen;
- de betrokken cliënt heeft tegen een verstrekking niet uitdrukkelijk bezwaar gemaakt.

Als aan deze voorwaarden is voldaan maken de zorginstelling en onderzoeker schriftelijke afspraken over maatregelen ter bescherming van de privacy van cliënten en zorgt de zorginstelling ervoor zich in deze zin in voldoende mate jegens de cliënt tegen aansprakelijkheid te hebben gevrijwaard.

### **Rechten cliënt**

Principieel uitgangspunt is dat dossiers behoren aan de cliënt zelf en dat de zorginstelling de dossiervorming in alle openheid met de cliënt deelt. Zorginstelling en cliënt werken immers samen aan zo goed mogelijke resultaten van de hulp.

De wet geeft cliënten een aantal specifieke rechten ten aanzien van de gegevensverwerking door de zorginstelling. Deze worden onderstaand toegelicht. De cliënt kan op basis van deze rechten een schriftelijk (dat kan ook digitaal) verzoek doen aan de zorginstelling. Bij verzoeken tot verwijdering of beperking van gegevens, of bij bezwaar tegen de gegevensverwerking, geeft de cliënt de beweegredenen bij het verzoek. De zorginstelling reageert (na vaststelling van de identiteit van de verzoeker/ cliënt) binnen een maand op verzoeken. Als dat aan de orde is, laat



de zorginstelling binnen een maand weten of gezien de complexiteit van het verzoek of de hoeveelheid verzoeken, extra tijd – uiterlijk 2 maanden extra – nodig is. Een weigering op een verzoek wordt altijd gemotiveerd door de zorginstelling. Daarbij wijst deze de cliënt op diens recht om een klacht in te dienen, inclusief een klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Verzoeken van cliënten en de reactie van de zorginstelling worden opgeslagen in het dossier van cliënt.

Bij het uitoefenen van onderstaande rechten geldt ten aanzien van minderjarigen en onder curatele gestelde personen het volgende:

- Bij minderjarigen tot 12 jaar worden de rechten door de wettelijk vertegenwoordiger, doorgaans zijn dit de ouders, uitgeoefend;
- Bij minderjarigen in de leeftijd van 12 tot en met 15 jaar worden de rechten door de minderjarige en diens wettelijke vertegenwoordiger uitgeoefend;
- Minderjarigen vanaf 16 jaar dan kunnen zelf de rechten uitoefenen;
- Betreft het een persoon die onder curatele is gesteld dan worden de rechten door de wettelijk vertegenwoordiger uitgeoefend.

### **Recht op informatie over de verwerkingen**

De zorginstelling vermeldt in de Algemene Voorwaarden die cliënt bij de start van een traject ontvangt het bestaan van de registraties en van dit reglement, en geeft daarbij aan hoe het reglement kan worden ingezien of verkregen. Vragen over dit reglement kunnen bij de zorginstelling worden gesteld.

Als andere doelen dan de in dit reglement opgenomen doeleinden met de registratie worden beoogd, heeft de zorginstelling de plicht de cliënt vooraf te informeren over welke gegevens over zijn persoon in de registratie worden opgenomen en voor welk(e) doel(en). Als dat wettelijk gezien nodig is, wordt vooraf eerst toestemming van de cliënt gevraagd.

Als er persoonsgegevens buiten de cliënt om worden verkregen, dan ontvangt de cliënt naast bovenstaande kennisgeving ook informatie over de bron waaruit deze persoonsgegevens zijn verkregen, tenzij de persoonsgegevens vertrouwelijk moeten blijven uit hoofde van een beroepsgeheim in het kader van wet- en regelgeving.

### **Recht op inzage**

Een cliënt van 12 jaar en ouder kan de persoonsgegevens die van hem of haar zijn verzameld inzien en/of een kopie daarvan vragen (kopie van het cliëntdossier zonder de actiepunten). Inzage of afschrift verstrekking vindt plaats voor zover daarbij de persoonlijke levenssfeer van anderen niet wordt geschaad.

Een wettelijk vertegenwoordiger van jongeren onder de 16 jaar of van een wilsonbekwame volwassene, heeft recht op inzage in of afschrift van het dossier met dezelfde uitzondering voor informatie over of verstrekt door derden. Een jongere tussen de 12 en 16 jaar wordt door de zorginstelling betrokken bij het verzoek tot inzage. Als de jongere niet wil dat zijn ouders inzage krijgen en duidelijk is dat hij/zij in staat is tot eigen oordeelsvorming, dan kan dit geweigerd worden. Daarnaast wordt het verzoek afgewezen als de hulpverlener inzage in of afschrift van het dossier aan de (wettelijk) vertegenwoordiger niet passend vindt bij de zorg van een goed hulpverlener. De stukken die bij een inzageverzoek gedeeld worden zijn bedoeld voor de client/cliëntensysteem zelf, en zijn dus niet bedoeld om in een rechtbank/voor andere juridische doeleinden te gebruiken.

Cliënt ziet het dossier bij voorkeur in op locatie samen met een medewerker van de zorginstelling. Zo wordt voorkomen dat gegevens bij onbevoegden terecht komen. Bovendien kan cliënt ter plekke vragen stellen. Ook een kopie geven wij om dezelfde redenen bij voorkeur 'in handen'. Op het door de regiebehandelaar of contactpersoon ondertekende afschrift staat duidelijk dat het om een kopie gaat. Als inzage of overhandiging op locatie niet mogelijk is, dan kan het dossier eventueel op afstand worden ingezien via het clientportaal. Als dit om redenen niet mogelijk is dan wordt een (elektronische) kopie van het dossier gestuurd per beveiligde mail. De zorginstelling moet dan altijd



vooraf verifiëren of het verzoek echt door de cliënt (of diens wettelijke vertegenwoordiger) wordt gedaan. De cliënt bevestigt de inzage of ontvangst van de kopie, deze bevestiging wordt in het dossier opgenomen.

Wij adviseren cliënten ook zelf zorgvuldig met de informatie uit het dossier om te gaan en deze bijvoorbeeld niet te delen via (sociale) media.

Gezins- en familieleden die geen gezagsdrager zijn maar wel betrokken zijn in een traject kunnen bij de zorginstelling vragen wat over hen is vastgelegd.

Gezins- of familieleden die betrokken zijn bij de (mantel)zorg voor een wilsonbekwame cliënt kunnen alleen het dossier inzien als zij daarvoor aantoonbare toestemming van de wettelijke vertegenwoordiger hebben.

### **Recht op rectificatie**

De cliënt kan verzoeken om correctie of aanvulling van zijn of haar gegevens, als deze feitelijk onjuist of voor het doel van de registratie onvolledig zijn.

Als de gegevens van cliënt zijn gedeeld met andere partijen, dan zorgt de zorginstelling ervoor dat deze partijen op de hoogte worden gesteld van de wijziging of aanvulling, tenzij dit onmogelijk blijkt of onevenredige inspanning vergt.

### **Recht op verwijdering en recht om vergeten te worden**

De cliënt kan verzoeken om (een deel van) zijn gegevens te laten verwijderen als:

- de persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor zij zijn verwerkt;
- de cliënt de toestemming intrekt waarop de verwerking berust in en er geen andere rechtsgrond is voor de verwerking;
- de persoonsgegevens onrechtmatig zijn verwerkt;
- op basis van een wettelijke verplichting, die op de zorgaanbieder rust, de persoonsgegevens moeten worden gewist.

Een verzoek tot gegevenswissing mag alleen worden geweigerd als:

- de wet zich tegen de vernietiging verzet;
- een derde een aanmerkelijk belang heeft bij bewaring van die gegevens.
- de cliënt een procedure tegen de hulpverlener heeft aangespannen of het is waarschijnlijk dat hij dit zal doen;
- in het dossier gegevens over (vermoedens van) kindermishandeling staan. Dan kunnen deze gegevens op grond van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling alleen op verzoek van het kind zelf worden vernietigd en uitsluitend als het kind de leeftijd van 16 jaar heeft bereikt en wilsbekwaam ter zake kan worden geacht;
- de zorgaanbieder de gegevens nodig heeft voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering;
- om redenen van algemeen belang op het gebied van volksgezondheid.

Een beslissing over een verzoek tot verwijdering van gegevens vindt altijd plaats na overleg met de betrokken hulpverlener(s). Wanneer er sprake is van veiligheidsaspecten of mogelijk juridische procedures, vechtscheiding o.i.d. dan weegt het belang van de bewaarplicht zwaarder dan het belang van de cliënt.

De zorginstelling zorgt ervoor dat een beslissing tot verwijdering zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd. De zorginstelling informeert daarnaast iedere ontvanger aan wie persoonsgegevens zijn verstrekt, over de verwijdering van persoonsgegevens, tenzij dit onmogelijk blijkt of onevenredig veel inspanning vergt.

Bij vernietiging van het dossier worden de BN-NAW-gegevens en data waarop gesprekken hebben plaatsgevonden bewaard i.v.m. controle door de financier (verzekering, justitie, gemeente e.d.) Hierbij is de termijn 7 jaar na sluiting van het dossier.



## Recht op beperking

Cliënt kan de verwerking van persoonsgegevens tijdelijk 'stil laten zetten'. De gegevens mogen dan alleen nog maar worden verwerkt als de cliënt toestemming geeft, of als de zorgaanbieder de gegevens nodig heeft voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering, ter bescherming van de rechten van anderen of om redenen van algemeen belang.

Het recht op beperking kan worden uitgeoefend in de volgende situaties:

- Gegevens zijn mogelijk onjuist. Als iemand aangeeft dat onjuiste persoonsgegevens worden gebruikt, mag de zorginstelling deze gegevens niet gebruiken zolang niet is gecontroleerd of de gegevens wel kloppen.
- De verwerking is onrechtmatig. De zorginstelling mag bepaalde gegevens niet verwerken, maar de cliënt wil niet dat de gegevens worden wist, bijvoorbeeld omdat hij de gegevens later nog wil opvragen.
- Gegevens zijn niet meer nodig. De zorginstelling heeft de persoonsgegevens niet meer nodig voor het doel waarvoor ze zijn verzameld, maar de cliënt heeft de persoonsgegevens nog wel nodig voor een rechtsvordering.
- Cliënt maakt bezwaar. Als cliënt bezwaar maakt tegen het verwerken van zijn persoonsgegevens, dan moet de zorginstelling stoppen met deze gegevens te verwerken. Tenzij er dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking zijn die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de cliënt. Zo lang nog niet duidelijk is wiens gronden zwaarder wegen, mag de zorginstelling de gegevens niet verwerken.

Na positieve beslissing over het verzoek beperkt de zorginstelling zo spoedig mogelijk de gegevensverwerking van cliënt. Tevens informeert de zorginstelling iedere ontvanger aan wie persoonsgegevens zijn verstrekt, over de beperking van de verwerking, tenzij dit onmogelijk blijkt of onevenredig veel inspanning vergt.

## Recht op bezwaar

De cliënt kan bezwaar maken tegen de verwerking van gegevens als de zorginstelling die verwerkt op grond van de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de zorgaanbieder of van een derde.

De zorginstelling zal dan stoppen met de gegevensverwerking, tenzij er sprake is van dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking die zwaarder wegen dan de belangen, vrijheden en rechten van de cliënt of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

Zo lang nog niet duidelijk is of de gronden van de zorginstelling zwaarder wegen, worden de betreffende gegevens niet verwerkt.

## Recht op overdraagbaarheid van gegevens (dataportabiliteit)

Het recht op overdraagbaarheid van gegevens houdt in dat cliënt kan vragen om zijn gegevens te verstrekken in een vorm die het voor cliënt makkelijk maakt om deze gegevens te hergebruiken en door te geven aan een andere organisatie.

Het gaat hierbij om de persoonsgegevens die de zorginstelling verwerkt op basis van toestemming van de cliënt en op basis van de uitvoering van de zorgovereenkomst.

Bij de uitoefening van dit recht mag dit geen afbreuk doen aan de rechten en vrijheden van anderen.

Zo spoedig mogelijk na een positief besluit op het verzoek van cliënt verstrekt de zorginstelling de gevraagde gegevens in een gestructureerd, veelgebruikt en machineleesbaar formaat.

Als de cliënt dit vraagt, kunnen de persoonsgegevens rechtstreeks van de ene zorgaanbieder naar de andere worden doorgezonden.

## Intrekken van gegeven toestemming

Wanneer verwerking van persoonsgegevens is gebaseerd op toestemming van de cliënt, kan de cliënt deze toestemming altijd weer intrekken. Het intrekken van de toestemming gebeurt op dezelfde manier als het verlenen van de toestemming, namelijk schriftelijk en ondertekend.



Zorg voor je leven.

Zodra toestemming wordt ingetrokken, mogen persoonsgegevens niet langer op basis daarvan worden verwerkt. Intrekking van toestemming tast niet de rechtmatigheid aan van verwerkingen die op basis van toestemming hebben plaatsgevonden voorafgaand aan de intrekking daarvan.

### **Functionaris Gegevensbescherming**

De Functionaris Gegevensbescherming is iemand die binnen de zorginstellingen aangesloten bij FamilySupporters toezicht houdt op en adviseert over de toepassing en naleving van de AVG. Deze functionaris is te bereiken via [functionarisgegevensbescherming@familysupporters.nl](mailto:functionarisgegevensbescherming@familysupporters.nl).

### **Klachten**

Als de cliënt van mening is dat de bepalingen van dit reglement niet worden nageleefd of andere reden heeft tot klagen, meldt hij dit bij de zorginstelling. Als dit voor de cliënt niet leidt tot een voor hem acceptabel resultaat, heeft de cliënt de mogelijkheid gebruik te maken van de binnen de instelling functionerende regeling voor onafhankelijke klachtenbehandeling (zie Klachtenreglement).

De cliënt kan zich ook tot de Autoriteit Persoonsgegevens wenden met het verzoek te bemiddelen, te adviseren in zijn geschil met de zorginstelling of om een klacht in te dienen. Daarnaast heeft de cliënt altijd de mogelijkheid een beroep te doen op de rechter.

### **Inwerkingtreding**

Dit reglement is in werking vanaf 25 mei 2018. Het reglement is op de website van de zorginstellingen aanwezig. Desgewenst kan een afschrift van dit reglement worden verkregen.