

# **Privacyreglement Cliëntgegevens Raamwerk**

## Inhoudsopgave

<b>INLEIDING</b> .....	<b>3</b>
Bij wie kun je terecht voor vragen? .....	3
<b>ALGEMENE BEPALINGEN</b> .....	<b>4</b>
Artikel 1. Definities .....	4
Artikel 2. Doel en reikwijdte van het Privacyreglement .....	5
Artikel 3. Uitgangspunten bij de verwerking van persoonsgegevens .....	5
<b>DOEL EN GRONDSLAG</b> .....	<b>6</b>
Artikel 4. Doelen van de verwerking van persoonsgegevens.....	6
Artikel 5. Grondslagen voor de verwerking van persoonsgegevens .....	6
<b>GEGEVENS</b> .....	<b>7</b>
Artikel 6. Aard van de verwerkte gegevens .....	7
Artikel 7. Bijzondere persoonsgegevens .....	7
<b>VERDERE VERWERKING</b> .....	<b>8</b>
Artikel 8. Verstrekking van (bijzondere) persoonsgegevens aan derden .....	8
Artikel 9. Verstrekking van persoonsgegevens voor wetenschappelijk onderzoek of statistiek.....	9
<b>VERPLICHTINGEN EN RECHTEN</b> .....	<b>9</b>
Artikel 10. Verplichtingen van Raamwerk.....	9
Artikel 11. Rechten van de cliënt .....	10
<b>DOSSIERBEHEER</b> .....	<b>13</b>
Artikel 12. Aanleggen cliëntdossier .....	13
Artikel 13. Bewaartermijnen .....	14
<b>KLACHTEN</b> .....	<b>15</b>
Artikel 14. Klachtenregeling .....	15

## **Inleiding**

De privacy van cliënten is belangrijk. Daarom gaat Raamwerk daar zorgvuldig mee om. 'Zorgvuldig' wil zeggen dat gegevens correct worden vastgelegd, de toegang tot de gegevens voor onbevoegden wordt tegengegaan en de gegevens alleen volgens de regels van dit reglement aan anderen worden verstrekt of ter inzage worden gegeven. In dit privacyreglement is beschreven hoe dat binnen Raamwerk wordt gedaan.

Dit privacyreglement is een praktische uitwerking van de wettelijke bepalingen op het gebied van bescherming van persoonsgegevens. De aanleiding voor dit vernieuwde reglement is de inwerkingtreding van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) in 2018. Daarnaast is in dit reglement rekening gehouden met andere wetten die bepalingen bevatten over het omgaan met persoonsgegevens in de zorg. Dit zijn onder andere de:

- Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO);
- Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);
- Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (wet BIG);
- Wet langdurige zorg (Wlz);
- Zorgverzekeringswet (Zvw);
- Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (WMO 2015);
- Jeugdwet.

## **Bij wie kun je terecht voor vragen?**

Als je vragen of opmerkingen hebt over de bescherming van persoonsgegevens of over dit reglement zelf, dan kun je terecht bij je leidinggevende of de afdeling Beleid en Kwaliteit van Raamwerk.

# Algemene bepalingen

## Artikel 1. Definities

1. **Betrokkene:** degene van wie Raamwerk persoonsgegevens verwerkt. Dit is vaak de (toekomstige) cliënt, maar dit kan ook de (wettelijk) vertegenwoordiger of de schriftelijk gemachtigde zijn, door wie de cliënt zich laat vertegenwoordigen. Van hen hebben we immers ook persoonsgegevens, zoals contactgegevens, nodig.  
**Wettelijk vertegenwoordiger:** de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame cliënt vertegenwoordigt; zijnde de ouder(s) of voogd(en) in geval van een minderjarige zorgvrager; de curator of mentor in geval van een meerderjarige zorgvrager.  
**Schriftelijk gemachtigde:** de door de meerderjarige zorgvrager aangewezen persoon, die op basis van een schriftelijke opdracht van zorgvrager deze vertegenwoordigt in het geval van wilsonbekwaamheid en de zorgvrager bijstaat in de behartiging van zijn belangen.  
**Belangenbehartiger (vertegenwoordiger conform de WGBO):** dit kan zijn de echtgenoot, geregistreerd partner, levensgezel, ouder, kind, broer, of zuster in geval van een meerderjarige zorgvrager in de situatie zoals bedoeld in artikel 7:465 lid 3 BW
2. **Bijzondere persoonsgegevens:** persoonsgegevens waaruit je ras of etnische, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen of het lidmaatschap van een vakbond blijken, genetische gegevens, biometrische<sup>1</sup> gegevens, gegevens over jouw gezondheid en ook gegevens over jouw seksueel gedrag of seksuele gerichtheid. Voor de verwerking van bijzondere persoonsgegevens gelden strengere eisen en voorwaarden.
3. **Cliënt:** een natuurlijke persoon die van Raamwerk zorg- en/of dienstverlening ontvangt of zal ontvangen.
4. **Cliëntdossier:** Het (digitaal) dossier dat Raamwerk over de cliënt inricht. Daarin staat informatie over de zorg- en/of diensten en/of ondersteuning en/of jeugdhulp die aan de cliënt wordt verleend.
5. **Datalek:** een inbreuk op de beveiliging waarbij persoonsgegevens per ongeluk of op onrechtmatige wijze in handen van onbevoegden zijn gekomen, voor onbevoegden toegankelijk waren, of zijn vernietigd, gewijzigd of verloren.
6. **Derde(n):** een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die geen cliënt, geen betrokkene, geen verwerkingsverantwoordelijke, geen verwerker of persoon is die onder rechtstreeks gezag van de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker persoonsgegevens mag verwerken.
7. **Dossierhouder:** De hulpverlener die verantwoordelijk is voor het opstellen van een dossier en die zeggenschap heeft over dit dossier. Zo is de fysiotherapeut dossierhouder van het fysiotherapeutisch dossier, de arts van het medisch dossier, de gedragskundige van het gedragskundig dossier, het hoofd van het ondersteuningsplan, enz. De dossierhouder verplicht zich hierbij tot het naleven van wettelijke bepalingen, omtrent dossierbeheer.
8. **Gegevens over de gezondheid van de cliënt:** hieronder worden verstaan gegevens die betrekking hebben op de fysieke of mentale gezondheid van de cliënt. Waaronder de gegevens over de zorg- en/of diensten en/of ondersteuning ie een hulpverlener aan de cliënt verleent.
9. **Persoonsgegevens:** alle gegevens over of van de cliënt en die direct of indirect (in combinatie met andere gegevens) naar de cliënt leiden, zoals naam, telefoonnummer, adres en e-mailadres.

---

<sup>1</sup> Persoonsgegevens verkregen uit iemands fysieke, fysiologische of gedragsgerelateerde kenmerken die eenduidige identificatie mogelijk maken zoals irsscans of vingerafdrukken.

10. **Verwerker:** degene die in opdracht van Raamwerk persoonsgegevens verwerkt (zoals softwareleveranciers, website hosts, clouddiensten, externe kwaliteitsauditor).
11. **Verwerking van persoonsgegevens:** elke bewerking of elk geheel van bewerkingen van persoonsgegevens. Zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, samenbrengen of combineren, en ook het afschermen, wissen of vernietigen van gegevens. Het maakt niet uit of dat handmatig of geautomatiseerd gebeurt.
12. **Verwerkingsverantwoordelijke:** degene die alleen of samen met anderen vaststelt waarom en hoe persoonsgegevens worden verwerkt. In dit reglement is dat de Algemeen directeur/ Bestuurder van Raamwerk.
13. **Toestemming van betrokkene:** elke vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige verklaring of actieve handeling waarmee de cliënt accepteert dat Raamwerk zijn/haar persoonsgegevens verwerkt. Deze toestemming mag niet voor verschillende interpretaties vatbaar zijn. Raamwerk moet deze toestemming aantoonbaar hebben gekregen.<sup>2</sup>

## Artikel 2. Doel en reikwijdte van het Privacyreglement

Dit privacyreglement is van toepassing op alle persoonsgegevens die Raamwerk van cliënten verwerkt. Daarvoor maakt het niet uit of dat (geheel of gedeeltelijk) geautomatiseerd wordt gedaan, of handmatig. Het reglement heeft als doel:

- a. de persoonlijke levenssfeer van cliënten te beschermen tegen verkeerd en onbedoeld gebruik van persoonsgegevens;
- b. vast te stellen met welk doel en op welke grondslag Raamwerk persoonsgegevens van cliënten verwerkt.

## Artikel 3. Uitgangspunten bij de verwerking van persoonsgegevens

1. Raamwerk verwerkt persoonsgegevens rechtmatig, netjes en transparant.
2. Raamwerk verwerkt persoonsgegevens alleen voor van tevoren bepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doelen. (zie artikel 4)
3. Raamwerk verwerkt persoonsgegevens alleen voor het doel waarvoor ze nodig zijn en verwerkt niet meer gegevens dan daarvoor noodzakelijk is.
4. Indien Raamwerk persoonsgegevens op enig moment voor een ander doel wil gebruiken, dan mag dat alleen als dat nieuwe doel verenigbaar is met het oorspronkelijke doel waarvoor de persoonsgegevens waren verzameld. Is dat niet het geval? En is ook niet een van de andere grondslagen voor het verwerken van persoonsgegevens van toepassing (zie voor deze grondslagen artikel 5 van dit reglement)? Dan vraagt Raamwerk opnieuw toestemming voor de verwerking.
5. De persoonsgegevens die Raamwerk van cliënten verwerkt moeten juist zijn. Daarom neemt Raamwerk alle redelijke maatregelen om ervoor te zorgen dat de persoonsgegevens correct en actueel zijn. Gegevens die dat niet (meer) zijn, worden gewist of gecorrigeerd.
6. Raamwerk bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze zijn verwerkt. Is dit niet langer het geval? Dan worden de gegevens gewist of vernietigd. (zie hoofdstuk Dossierbeheer, artikel 12 en 13)

---

<sup>2</sup> Bijvoorbeeld via een mondelinge of schriftelijke verklaring of door een ondubbelzinnige handeling, zoals het online plaatsen van een vinkje in een hokje. De AVG schrijft niet voor op welke wijze de toestemming gevraagd en verkregen moet worden.

7. Persoonsgegevens worden door Raamwerk goed beveiligd en blijven vertrouwelijk. Raamwerk beschermt de persoonsgegevens tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging.
8. Persoonsgegevens die Raamwerk heeft gekregen in de uitoefening van het beroep als hulpverlener vallen onder de geheimhoudingsplicht van de hulpverlener. Deze plicht is opgeschreven in meerdere wetten zoals de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, de Jeugdwet en de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst. Deze wetten leeft Raamwerk na.

## Doel en grondslag

### Artikel 4. Doelen van de verwerking van persoonsgegevens

Raamwerk verwerkt persoonsgegevens van cliënten specifiek voor:

- a. de zorg- en/of dienstverlening aan cliënten;
- b. zorgondersteunende functies, zoals dossierbeheer, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking, kwaliteitsbevordering en (wetenschappelijk) onderzoek en advisering;
- c. een verantwoorde bedrijfsvoering;
- d. de uitvoering of toepassing van wettelijke taken of verplichtingen.

### Artikel 5. Grondslagen voor de verwerking van persoonsgegevens

Raamwerk verwerkt de persoonsgegevens alleen als aan één van de hierna genoemde voorwaarden (a t/m f) is voldaan:

- a. De cliënt heeft toestemming gegeven voor de verwerking.

Dit geldt niet als de cliënt voor deze beslissing wilsonbekwaam is. Je kan daarbij twee situaties onderscheiden: bij aanvang van de zorgverlening en tijdens de zorgverlening.

Op het moment dat de cliënt bij Raamwerk in zorg komt (aanvang van de zorgverlening):

- o is de toestemming van de wettelijk vertegenwoordiger vereist als de cliënt minderjarig en jonger dan zestien jaar is;
- o is de toestemming van de wettelijk vertegenwoordiger of schriftelijk gemachtigde vereist als de cliënt 16 jaar of ouder is en voor deze beslissing handelings- of wilsonbekwaam is<sup>3</sup>.

Als de cliënt bij Raamwerk in zorg is (tijdens de zorgverlening):

- o is de toestemming van de wettelijk vertegenwoordiger vereist als de cliënt jonger dan twaalf jaar is;
- o is zowel de toestemming van de wettelijk vertegenwoordiger als de toestemming van de cliënt vereist *als de cliënt tussen de twaalf en zestien jaar is* en voor deze beslissing wilsonbekwaam is;
- o is de toestemming van de wettelijk vertegenwoordiger vereist als de cliënt minderjarig is en voor deze beslissing wilsonbekwaam is;
- o is de toestemming van de wettelijk vertegenwoordiger of schriftelijk gemachtigde vereist als de cliënt meerderjarig is en voor deze beslissing wilsonbekwaam is;

---

<sup>3</sup> Indien de meerderjarige cliënt wilsonbekwaam is voor deze beslissing en geen wettelijk vertegenwoordiger heeft, wordt de cliënt bij het geven van toestemming vertegenwoordigd door een door de cliënt aangewezen belangenbehartiger.

- is de toestemming van de belangenbehartiger (de echtgenoot, de geregistreerd partner, de levensgezel, een ouder, een kind, een broer of zuster<sup>4</sup>) vereist als de cliënt meerderjarig is en wilsonbekwaam is voor deze beslissing, terwijl een wettelijk vertegenwoordiger of schriftelijk gemachtigde ontbreekt of deze personen niet in die hoedanigheid willen optreden.
- b.** de verwerking is noodzakelijk voor de bescherming van de vitale belangen van de cliënt of de vitale belangen van iemand anders;
- c.** de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van het eigen gerechtvaardigd belang van Raamwerk of het gerechtvaardigd belang van een derde, behalve als de belangen van de cliënt of grondrechten en fundamentele vrijheden zwaarder wegen;
- d.** de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de cliënt partij is, bijvoorbeeld de zorg- en dienstverleningsovereenkomst;
- e.** de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting;
- f.** de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang.

## Gegevens

### Artikel 6. Aard van de verwerkte gegevens

Raamwerk verwerkt onder meer de volgende persoonsgegevens van de cliënt:

- a. achternaam en voornamen;
- b. geboortedatum;
- c. Burgerservicenummer (BSN);
- d. nummer identiteitsbewijs;
- e. e-mailadres;
- f. telefoonnummer;
- g. adresgegevens;
- h. het polisnummer van de ziektekostenverzekering;
- i. de gegevens van de huisarts en andere behandelaren
- j. gegevens over de gezondheid;
- k. financiële gegevens.

### Artikel 7. Bijzondere persoonsgegevens

1. Raamwerk mag in principe geen bijzondere persoonsgegevens verwerken, behalve:
  - a. als de verwerking daarvan noodzakelijk is voor behandeling, verzorging of begeleiding, of als de verwerking noodzakelijk is voor het beheer van de zorginstelling of de beroepspraktijk;
  - b. als voor verzekeraars de verwerking noodzakelijk is voor de beoordeling van het door de verzekeraar te verzekeren risico en de cliënt geen bezwaar heeft gemaakt, of als de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een verzekeringsovereenkomst;
  - c. als de verwerking noodzakelijk is met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden.

---

<sup>4</sup> In 2018 heeft de Minister voor Medische Zorg bij de Tweede Kamer een wetsvoorstel ingediend om de Wgbo aan te passen. Een van die wijzigingen betreft het toevoegen van grootouder en kleinkind van de patiënt als belangenbehartiger (artikel 7:465 lid 3 BW). Ten tijde van het schrijven van dit reglement handreiking is het wetsvoorstel door de Eerste Kamer aangenomen met als verwachting dat de wet per 1 januari 2020 in werking treedt. Het reglement zal dan worden aangepast.

2. In de gevallen zoals genoemd in lid 1 mogen de bijzondere persoonsgegevens alleen worden verwerkt als ook een van de grondslagen genoemd in artikel 5 van dit privacyreglement van toepassing is.<sup>5</sup>

## Verdere verwerking

### Artikel 8. Verstrekking van (bijzondere) persoonsgegevens aan derden

1. Raamwerk is verplicht de persoonsgegevens geheim te houden.
2. Raamwerk verstrekt persoonsgegevens dus ook niet aan derden, behalve als:
  - a. door de cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordiger uitdrukkelijk toestemming is gegeven voor het verstrekken van de persoonsgegevens en het (medisch)<sup>6</sup> beroepsgeheim de verstrekking niet in de weg staat. Uitdrukkelijke toestemming betekent dat de cliënt expliciet, duidelijk en zonder twijfel heeft aangegeven dat Raamwerk de persoonsgegevens mag verstrekken.

NB. Op grond van de Wgbo kan sprake zijn van veronderstelde toestemming, wat mogelijk maakt dat gegevens zonder toestemming mogen worden verstrekt. Dat doet zich voor bij:

- een doorverwijzing naar een andere zorgorganisatie (zoals een doorverwijzing van een arts- AVG naar een medisch specialist);
- ketenzorg waar de zorg- en of dienstverlening is gekoppeld aan een bepaalde aandoening en het tot op bepaalde hoogte te voorzien is welke hulpverleners daarbij betrokken zullen zijn.

Het is van belang om betrokkene tijdig in duidelijke en heldere bewoordingen te informeren over deze (en ook andere) gegevensuitwisselingen (informatieplicht). Dit biedt de cliënt de mogelijkheid zijn (veronderstelde) toestemming in te trekken (art. 7 lid 3 AVG).

- b. medewerkers van Raamwerk, zoals persoonlijk begeleiders of administratieve medewerkers, de gegevens nodig hebben voor de uitvoering van de zorg- of dienstverlening (zorginhoudelijk en/of financiële en administratieve afhandeling).
- c. de cliënt er ernstig nadeel van kan ondervinden als Raamwerk de persoonsgegevens niet verstrekt;
- d. Raamwerk dat op grond van een wet verplicht is.

***“Slechts die gegevens die men nodig heeft.”***

*In alle gevallen geldt dat zorgprofessionals of andere collega's slechts de beschikking krijgen over die (bijzondere) persoonsgegevens welke noodzakelijk zijn voor het verrichten van hun werkzaamheden. In de praktijk kan dit betekenen dat een AVG-arts volledig toegang heeft tot de gegevens van een cliënt, omdat dit noodzakelijk is voor zijn werkzaamheden. En een persoonlijk begeleider 'slechts' voor een klein gedeelte van het dossier, aangezien alleen dat deel voor zijn werkzaamheden relevant is. Het ondersteuningsplan is voor alle leden van het multidisciplinair team toegankelijk.*

<sup>5</sup> In de praktijk zullen de uitzonderingen op dit verbod tot verwerking vrijwel altijd samenvallen met een grondslag genoemd in artikel 5. In het geval van bijzondere persoonsgegevens (waaronder dus ook gezondheidsgegevens) is het toestemmingsvereiste strenger. Er moet dan sprake zijn van een uitdrukkelijk gegeven toestemming door de betrokkene. Uitdrukkelijke toestemming betekent: een expliciete (duidelijke) uiting van iemands wil. Het geven van toestemming voor verwerking van andere persoonsgegevens kan worden *afgeleid* uit een handeling, een activiteit. Bij uitdrukkelijke toestemming moet dit heel duidelijk, zonder twijfel, blijken uit woord, schrift of gedrag.

<sup>6</sup> De AVG en de UAVG hebben geen veranderingen met zich meegebracht voor het medisch beroepsgeheim. De bepalingen hierover in de Wgbo gelden nog steeds en worden door de leden van de VGN analoog toegepast conform de Richtlijn WGBO van de VGN, zie <https://legacy.vgn.nl/media/4ca5c16e3f11e/Richtlijn+Wgbo+-+oktober+2008.pdf>.



## **Artikel 9. Verstrekking van persoonsgegevens voor wetenschappelijk onderzoek of statistiek**

1. Voor wetenschappelijk onderzoek of statistiek mag Raamwerk zonder toestemming van de cliënt gegevens aan een derde verstrekken, maar alleen:
  - a. als het in redelijkheid niet mogelijk is om deze toestemming te vragen en er bij de uitvoering van het onderzoek voor wordt gezorgd dat de privacy van de cliënt niet wordt geschaad; of
  - b. als in redelijkheid, gelet op de aard en het doel van het onderzoek, niet van Raamwerk kan worden verlangd deze toestemming aan de cliënt te vragen, en Raamwerk er zo veel mogelijk voor zorgt dat de gegevens niet naar de cliënt zijn te herleiden.
2. Het zonder toestemming verstrekken zoals genoemd in artikel 9.1 mag alleen als:
  - a. het onderzoek het algemeen belang dient; en
  - b. het onderzoek niet zonder deze gegevens kan worden uitgevoerd; en
  - c. de cliënt niet uitdrukkelijk bezwaar heeft gemaakt tegen een verstrekking (zie hiervoor artikel 11.7).

## **Verplichtingen en rechten**

### **Artikel 10. Verplichtingen van Raamwerk**

#### **1. Raamwerk is verplicht zorgvuldig met persoonsgegevens om te gaan.**

Bijzondere persoonsgegevens worden alleen verwerkt door personen die uit hoofde van hun functie of beroep, of op grond van een overeenkomst tot geheimhouding zijn verplicht. Zij hebben alleen toegang tot deze gegevens als dat noodzakelijk is voor de goede uitoefening van hun functie en werkzaamheden.

Persoonsgegevens die zich in elektronische bestanden vinden dienen beveiligd te zijn met een wachtwoord. Wachtwoorden zijn alleen bekend bij de persoon aan wie het wachtwoord toebehoort. Usb sticks en andere gegevensdragers met cliënteninformatie worden in een afsluitbare kast of lade bewaard.

Persoonsgegevens op papier zoals formulieren, vragenlijsten, aantekeningen, dossiers dienen in goed afsluitbare kasten of lades te worden bewaard. De ruimte waarin de gegevens zich bevinden dient ook afsluitbaar te zijn. De ramen en deuren moeten niet makkelijk te forceren zijn. Als er niet wordt gewerkt (in pauzes en na werktijd) bevinden persoonsgegevens zich in een afgesloten kast, lade of ruimte. De sleutelbevoegdheden worden duidelijk geregeld.

#### **2. Het bijhouden van een verwerkingsregister.**

Raamwerk houdt een register bij van de verwerkingsactiviteiten. In dit register geeft Raamwerk informatie over de verwerkingsactiviteiten die Raamwerk uitvoert. In dit register neemt Raamwerk geen persoonsgegevens op. Raamwerk is verantwoordelijk voor dit register.

#### **3. Raamwerk bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor het doel**

**waarvoor ze zijn verwerkt**, behalve als de gegevens op grond van wet- of regelgeving langer bewaard moeten worden (zie artikel 13 van dit reglement). Raamwerk mag gegevens ook langer bewaren voor archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden, maar dan moet Raamwerk daarvoor passende waarborgen nemen (zie artikel 9 van dit reglement).

4. **Raamwerk neemt passende technische en organisatorische maatregelen om te waarborgen en aan te tonen dat de verwerking van gegevens in overeenstemming met de AVG en andere van toepassing zijnde wet- en regelgeving wordt uitgevoerd.**
5. **Raamwerk neemt passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om te voorkomen dat persoonsgegevens worden beschadigd, verloren gaan of onrechtmatig worden verwerkt.**

Bij deze beveiligingsmaatregelen houdt Raamwerk rekening met de stand van de techniek, uitvoeringskosten, aard, omvang, context en de verwerkingsdoeleinden. Ook houdt Raamwerk rekening met de waarschijnlijkheid dat risico's zich voordoen en de ernst daarvan voor de rechten en vrijheden van de cliënt.
6. **Als Raamwerk de verwerking van persoonsgegevens wil aanpassen en/of wijzigen<sup>7</sup> en dit houdt een hoog risico in voor de rechten van de cliënt, dan beoordeelt Raamwerk altijd eerst het effect van de nieuwe verwerking op de bescherming van persoonsgegevens.**
7. **Bij een datalek heeft en hanteert Raamwerk een procedure om daarmee om te gaan.**

Het document 'Draaiboek melden van een datalek door medewerkers Raamwerk' is te vinden in het handboek op Sharepoint.
8. **Wanneer Raamwerk de verwerking van persoonsgegevens uitbesteedt aan een ander (een verwerker), dan sluit Raamwerk een verwerkersovereenkomst met deze verwerker.**

In deze overeenkomst worden onder meer afspraken gemaakt over het gebruik en de beveiliging van de persoonsgegevens. Een voorbeeld van een verwerker is de softwareleverancier van het ecd.
9. **Raamwerk heeft een informatieplicht**

Raamwerk moet de cliënt op eigen initiatief op de hoogte stellen van het feit dat Raamwerk persoonsgegevens van cliënten verwerkt. Dat doet Raamwerk met een privacyverklaring.

## **Artikel 11. Rechten van de cliënt**

### **1. Het recht op transparante informatie**

De cliënt heeft het recht om te weten of, en zo ja welke persoonsgegevens Raamwerk verwerkt en waarom. Dit brengt het volgende met zich mee:

- a. Zodra Raamwerk persoonsgegevens heeft ontvangen, informeert Raamwerk de cliënt op een duidelijke en toegankelijke wijze over de verwerking van deze persoonsgegevens. Dit doet Raamwerk onder meer met een privacyverklaring voor cliënten, te vinden op de website van Raamwerk.
- b. Als Raamwerk persoonsgegevens van de cliënt, van iemand anders dan van de cliënt zelf krijgt (bijvoorbeeld van de huisarts), dan laat Raamwerk dat binnen een redelijke termijn aan de cliënt weten. Dit doet Raamwerk altijd binnen uiterlijk één maand nadat de persoonsgegevens zijn ontvangen.
- c. Raamwerk heeft deze informatieplicht niet:
  - o als de cliënt al weet dat Raamwerk over de persoonsgegevens van de cliënt beschikt, omdat Raamwerk deze gegevens van de cliënt zelf heeft gekregen;
  - o als Raamwerk de persoonsgegevens buiten de cliënt om heeft verkregen maar de cliënt hiervan weet;

---

<sup>7</sup> Bijvoorbeeld bij de aanschaf van een nieuw automatiseringssysteem.

- als het onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning oplevert om de informatie te verstrekken;
- als de persoonsgegevens van de cliënt vertrouwelijk moeten blijven in verband met een beroepsgeheim;
- als in de wet is voorgeschreven dat Raamwerk de persoonsgegevens mag verkrijgen en in die wet de gerechtvaardigde belangen van de cliënt zijn gewaarborgd.

## **2. Het recht op inzage en afschrift van persoonsgegevens**

De cliënt heeft het recht om de persoonsgegevens die Raamwerk van de cliënt verwerkt in te zien. De cliënt heeft ook recht op een afschrift (kopie) van die gegevens. Hierop gelden de volgende uitzonderingen:

- a. De cliënt heeft geen recht op informatie over anderen.
- b. Raamwerk verleent geen inzage en/of verstrekt geen afschrift uit het cliëntdossier als de persoonlijke levenssfeer van een ander daardoor wordt geschaad.
- c. De cliënt heeft geen recht op inzage in de persoonlijke werkaantekeningen van een hulpverlener.

Het aanvragen van inzage kan de cliënt schriftelijk doen, bijvoorbeeld door middel van een inzageformulier (te vinden op Sharepoint). Op dit formulier wordt o.a. aangegeven over welk deel van het dossier de cliënt inzage wenst. Inzage zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één maand verleend worden. Raamwerk adviseert het dossier samen met een hulpverlener in te zien, bij voorkeur degene die het dossier heeft vervaardigd. Op deze manier kan de hulpverlener toelichting geven over de in het dossier opgenomen stukken, wat verwarring/onrust kan voorkomen.

Na overlijden van de cliënt werkt het recht op inzage door de (wettelijk) vertegenwoordiger door, indien deze (wettelijk) vertegenwoordiger ook al inzage in het dossier had tijdens het leven van de cliënt. Bij overlijden van de cliënt eindigt dus het mentorschap en de onder curatele stelling van rechtswege. Het recht op inzage voor mentoren en curatoren werkt na overlijden echter door.

Voor een afschrift van de persoonsgegevens brengt Raamwerk geen kosten in rekening. Indien een cliënt om meerdere kopieën van dezelfde persoonsgegevens verzoekt, dan kan Raamwerk daarvoor een redelijke vergoeding vragen.

## **3. Het recht op rectificatie van persoonsgegevens**

De cliënt heeft het recht om Raamwerk te vragen de persoonsgegevens te verbeteren als ze niet meer kloppen of aan te vullen als ze niet volledig zijn. Ook mag de cliënt Raamwerk vragen om een verklaring aan het cliëntdossier toe te voegen. De dossierhouder is verplicht deze verklaring in het dossier op te nemen, ook als hij het met de inhoud niet eens is. Het recht op rectificatie betreft feitelijke gegevens en gaat niet over verklaringen van bevindingen die medewerkers in een cliëntdossier hebben opgenomen.

## **4. Het recht op het beperken van gebruik van persoonsgegevens**

De cliënt mag Raamwerk vragen tijdelijk de persoonsgegevens niet te gebruiken, zolang een bepaald probleem of bezwaar dat gaat over de verwerking van de persoonsgegevens nog niet is opgelost.

## **5. Het recht op wissen, verwijderen, vernietigen van persoonsgegevens (recht om vergeten te worden)**

1. De cliënt heeft het recht om vergeten te worden. Dit betekent dat de cliënt Raamwerk mag vragen zijn/haar persoonsgegevens te wissen, verwijderen of vernietigen als:
  - a. Raamwerk deze persoonsgegevens niet langer nodig heeft voor het doel waarvoor zij zijn verwerkt;
  - b. de cliënt toestemming voor verwerking intrekt en er geen andere juridische grond voor verwerking aanwezig is;
  - c. Raamwerk deze persoonsgegevens onterecht heeft verwerkt;
  - d. er sprake is van een wettelijke bepaling die verplicht tot het wissen of verwijderen van je persoonsgegevens;
  - e. de cliënt gegrond bezwaar heeft gemaakt tegen de gegevensverwerking (zie artikel 11.7 van dit reglement).

Wanneer gegevens zijn vernietigd is het van belang dat de dossierhouder het schriftelijke verzoek tot vernietiging, met eventueel aanvullende aantekeningen hieromtrent, bewaart in het (lege) dossier.

2. Raamwerk hoeft gegevens over de gezondheid van de cliënt niet te verwijderen, wissen of vernietigen:
  - a. als er een wet is die een afwijkende bewaartermijn kent. Tijdens die bewaartermijn mag Raamwerk de gegevens niet vernietigen (zoals in geval de Bopz/Wzd);
  - b. als iemand anders (een derde) een aanmerkelijk belang heeft bij het bewaren van deze gegevens;
  - c. als dit ervoor zou zorgen dat de hulpverlener(s) van de cliënt zijn werk niet meer goed kan doen.

## **6. Het recht op dataportabiliteit**

De cliënt mag Raamwerk verzoeken de persoonsgegevens te verstrekken op een manier die het voor de cliënt makkelijk maakt om de gegevens te hergebruiken en door te geven aan een andere organisatie.

Dit recht geldt enkel:

- voor persoonsgegevens die door de cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordiger zelf zijn verstrekt;
- én waarbij de betrokkene voor de verwerking toestemming heeft verleend of verwerking kon plaatsvinden ter uitvoering van een overeenkomst;
- én de verwerking geautomatiseerd plaatsvindt. Het recht op dataportabiliteit geldt niet voor niet-geautomatiseerde (papieren) bestanden.

## **7. Het recht op bezwaar<sup>8</sup>**

De cliënt mag bezwaar maken tegen de gegevensverwerking op grond van een gerechtvaardigd belang of een taak van een algemeen belang (sub e en f van artikel 5 van dit reglement).

## **8. Behandelingstermijn**

- a. Raamwerk laat de cliënt zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen één maand na ontvangst van een verzoek zoals genoemd in lid 2 tot en met 7, schriftelijk weten of en in

---

<sup>8</sup> Geen bezwaar is mogelijk als de betrokkene toestemming heeft gegeven voor de verwerking, betrokkene kan wel zijn toestemming intrekken waarna de verwerking zal moeten worden gestaakt.

hoeverre Raamwerk aan het verzoek voldoet. Als aan het verzoek wordt voldaan, voert Raamwerk dit binnen één maand na ontvangst van het verzoek uit.<sup>9</sup>

- b. Raamwerk mag deze termijn met twee maanden verlengen, afhankelijk van de complexiteit van het verzoek. Raamwerk informeert de cliënt hier schriftelijk over, binnen één maand na ontvangst van je verzoek.

## Dossierbeheer

### Artikel 12. Aanleggen cliëntdossier/ dossierplicht

Het vormen van een dossier, het vastleggen van afspraken voor en met een cliënt in de gehandicaptenzorg vloeit als verplichting voort uit meerdere wetten, te weten:

- Wgbo (artikel 7:454, lid 1): de dossierplicht voor de hulpverlener.
- Wlz (artikel 8.1.3): de verplichtingen tot het opstellen van een ondersteuningsplan.
- Jeugdwet (artikel 7.3.8): de verplichting tot het inrichten van een dossier.

Deze verplichtingen houden in dat de zorgaanbieder een dossier inricht met betrekking tot de zorg- en dienstverlening voor een cliënt. Hij houdt hierin aantekening van de relevante gegevens over de gezondheid van de cliënt en gegevens die direct verband houden met de zorg- en dienstverlening. In de Wmo 2015 is geen expliciete verplichting opgenomen tot het inrichten van een dossier, maar dit kan worden afgeleid uit de aard en strekking van de wet met daarin diverse bepalingen over gegevens en het verwerken daarvan.

Het goed bijhouden van een dossier is van belang voor:

- De kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening en;
- De verantwoording en toetsbaarheid van de zorg en dienstverlening

Persoonlijke aantekeningen van de hulpverlener (werkaantekeningen) behoren niet tot het cliëntdossier, tenzij deze aan het cliëntdossier zijn toegevoegd. Er wordt dan verondersteld dat deze van belang zijn voor het uitvoeren van goed hulpverlenerschap.

Het centrale dossier is het zogenaamde ondersteuningsplan. Na iedere ondersteuningsplanbespreking bepalen de betreffende disciplines, indien mogelijk, samen met de cliënt, welke gegevens in het ondersteuningsplan nog relevant zijn, welke gegevens in het dossier bewaard dienen te worden en welke gegevens (waarvan de bewaartermijn is verstreken) vernietigd worden. Verouderde maar relevante disciplinegerichte gegevens blijven in het dossier.

---

<sup>9</sup> Met betrekking tot het vernietigen van medische gegevens is door de inwerkingtreding van de AVG de vernietigingstermijn van drie maanden zoals genoemd in artikel 7:455 lid 1 Wgbo komen te vervallen. Daarvoor geldt nu dat de zorginstelling op grond van artikel 17 AVG tot vernietiging van persoonsgegevens (waaronder gezondheidsgegevens) moet overgaan "zonder onredelijke vertraging". De Autoriteit Persoonsgegevens heeft desgevraagd laten weten dat "zonder onredelijke vertraging" een open norm is; er kan een eigen invulling aan worden gegeven. Dit betekent dat de zorgaanbieder op grond van feiten en omstandigheden van het specifieke geval zelf de termijn kan bepalen waarbinnen de gegevens vernietigd worden, zolang maar geen sprake is van een onredelijke vertraging. In het belang van de uniformiteit bij het hanteren van dit privacyreglement is bij het uitvoeren van een verzoek tot wissen, verwijderen, vernietigen van persoonsgegevens aangesloten bij de termijn van één maand welke ook wordt gehanteerd bij de andere rechten van betrokkenen.

## Artikel 13. Bewaartermijnen

De bewaartermijn is afhankelijk van het type gegevens die het betreft. De AVG kent geen specifieke bewaartermijnen en spreekt over bewaren zolang voor het doel noodzakelijk is. In onderstaand schema zijn bewaartermijnen voor de gehandicaptenzorg opgenomen. Vanuit andere (zorgspecifieke) wetgeving kunnen wel bewaartermijnen gelden.

Betrokkene	Persoonsgegevens	Bewaartermijn	Wet	Aandachtspunt
Cliënt	Medische gegevens en andere gegevens die verband houden met de gezondheid: o.a. behandelgegevens AVG-arts, psychologen, orthopedagogen en begeleiders van belang voor goede zorg en ondersteuning.	20 jaar of zoveel langer als redelijkerwijs uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit.	Wgbo	Start looptijd van deze termijn vanaf moment dat de gegevens zijn vervaardigd. De VGN adviseert om deze termijn te starten vanaf het einde van de behandeling <sup>10</sup> .
	Bopz-dossier	5 jaar	Wet Bopz	Na afloop beschikking. Eerder vernietigen op verzoek van cliënt is niet toegestaan.
	Documenten m.b.t. beschermingsmaatregelen	2 jaar	Wet Bopz	Na beëindigen maatregel
	<i>Gegevens mbt de onvrijwillige zorg</i>	<i>15 jaar (conform WGBO) te rekenen vanaf het moment dat de onvrijwillige zorg wordt beëindigd<sup>12</sup></i>	<i>Wzd (art. 18)</i>	<i>Op verzoek van de cliënt worden de gegevens vanaf 5 jaar na de beëindiging van de onvrijwillige zorg of de beschikking tot inbewaringstelling, binnen drie maanden vernietigd.<sup>13</sup></i>
Cliënt	Financiële en administratieve gegevens: 1. Door de instelling zelf gegenereerde administratieve gegevens voor de betaling van geleverde zorg.	7 jaar	Algemene wet inzake rijksbelastingen. Besluit fiscaal bestuursrecht.	Start looptijd: vanaf einde zorgverlening.
	2. Door cliënt zelf verstrekt. Zoals uitkering of salaris, bankafschriften	Zolang de zorg duurt, tenzij dit op grond van andere wet- en regelgeving niet toegestaan is, zoals de AVG.	AVG	
(Wettelijk) vertegenwoordiger	Zoals naam, adres, e-mail, telefoonnummer.	Zo lang voor het doel noodzakelijk.	AVG	

<sup>10</sup> Richtlijn WGBO, VGN 2008. De richtlijn Wgbo vindt u hier: <http://www.vgn.nl/artikel/2171>.

<sup>12</sup> Na verloop van de termijn, worden de documenten vernietigd, tenzij: a. redelijkerwijs aannemelijk is dat bewaring van de gegevens en bescheiden van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt, of b. het bij de wet bepaalde zich tegen vernietiging verzet. (Wzd Art. 18a lid 4)

<sup>13</sup> en a. het redelijkerwijs aannemelijk is dat bewaring van de gegevens en bescheiden niet van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt, b. het bij de wet bepaalde zich niet tegen vernietiging verzet (Wzd Art. 18a lid 5)

## **Klachten**

### **Artikel 14. Klachtenregeling**

Voor klachten van cliënten geldt de 'Klachtenregeling Cliënten' van Raamwerk. Deze is zowel te vinden op Sharepoint als op de website van Raamwerk.