



Handreiking bescherming persoonsgegevens cliënten

1. Inleiding

Binnen SDW worden conform wet- en regelgeving persoonsgegevens verwerkt van cliënten, hun vertegenwoordigers of contactpersonen en anderen die een relatie hebben met de zorg- en dienstverlening aan de cliënt.. Persoonsgegevens zijn gegevens die informatie bevatten over de natuurlijke, identificeerbare persoon. SDW vindt het belangrijk dat je als cliënt / vertegenwoordiger goed op de hoogte bent van je rechten en plichten als het gaat over de bescherming van je persoonsgegevens.

Deze handreiking is gemaakt om een vereenvoudigde en informele weergave van de geldende privacywetgeving en het "Privacyreglement" van SDW te geven. Deze handreiking laat zien hoe de SDW in de praktijk omgaat met persoonsgegevens van cliënten, hun vertegenwoordigers of contactpersonen en anderen die een relatie hebben met de zorg- en dienstverlening aan de cliënt. Daarnaast is een cliëntfolder beschikbaar voor cliënten.

Deze handreiking is slechts bedoeld als hulpmiddel en **niet** als juridisch document. Aan deze versie kunnen daarom geen rechten ontleend worden. Dit kan uiteraard wel aan de wet- en regelgeving en de uitwerking hiervan in het "[Privacyreglement](#)" van SDW.

2. Toepassingsgebied

Deze handreiking 'Privacyreglement' is van toepassing op alle:

- Cliënten die zorg, verblijf of andere diensten afnemen van SDW,
- Derden die voor of namens de cliënt betrokken zijn bij zorg- en dienstverlening,
- Curatoren, mentoren en bewindvoerders, vertegenwoordigers of contactpersonen van cliënten

3. Bescherming persoonsgegevens cliënten

3.1. Uitgangspunt

SDW verwerkt persoonsgegevens van alle betrokkenen die hierboven zijn genoemd op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met relevante wet- en regelgeving en zoals opgenomen in het "Privacyreglement" van SDW.

3.2. Doel en grondslag

SDW verwerkt alleen persoonsgegevens als zij daarvoor een duidelijk **doel** (wat willen we ermee bereiken?) en een wettelijke **grondslag** (waarom mogen we het?) heeft. SDW moet deze persoonsgegevens verwerken voor:

- Het uitvoeren van de overeenkomst voor zorg-, hulp- en dienstverlening en verblijf met de hierbij behorende declaratie, verantwoording en financiering;
- Het begeleiden, ondersteunen en adviseren van cliënten, partner, familie of vertegenwoordiger;



- Het kunnen voldoen aan de vraag gegevens te verstrekken aan personen of instanties met een publiekrechtelijke taak zoals gemeenten of andere onderdelen van de overheid,
- Het voldoen aan wettelijke regelingen en verplichtingen;
- Het voeren van een verantwoorde bedrijfsvoering en interne/externe controle;
- Het evalueren en onderzoeken van de zorg-, hulp- en dienstverlening en het stimuleren van een permanente vorm van kwaliteitscontrole.

3.3. Welke persoonsgegevens verwerkt SDW?

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) bevat een algemene norm over de kwaliteit van de gegevensverwerking. De persoonsgegevens moeten volgens de wet 'niet bovenmatig, toereikend en ter zake dienend zijn'. Dit betekent dat de SDW **niet te veel of te gedetailleerde gegevens** verwerkt (niet bovenmatig), dat we **niet te weinig gegevens verwerken** (toereikend) en dat we **alleen die gegevens verwerken die noodzakelijk zijn** voor het doel (ter zake dienend).

Deze cliëntversie bevat geen uitputtende opsomming van persoonsgegevens die we verwerken, omdat deze sterk aan verandering onderhevig zijn. Ook wettelijke verplichtingen wijzigen regelmatig. Daarom legt SDW per gegevensregistratie (in de meeste gevallen is dit een systeem of applicatie) de volgende gegevens vast:

- Benaming gegevensregistratie
- Doel(en) van de gegevensregistratie
- Overzicht van de opgenomen (persoons)gegevens
- Eindverantwoordelijke voor en de beheerder van de registratie
- Autorisaties: wie heeft waarom en tot welke gegevens toegang (inclusief eventuele inzage derde(n))
- Beveiligingsmaatregelen

We evalueren periodiek per verwerking (per registratiesysteem) of de eindverantwoordelijke, de beheerder, de doel(en), de autorisaties en de opgenomen gegevens nog in lijn zijn met de wet- en regelgeving.

3.3.1. Bijzondere persoonsgegevens

Bijzondere persoonsgegevens zijn gegevens die gevoelige informatie over iemand verschaffen. Bijvoorbeeld over geestelijke of lichamelijke gezondheid, seksueel leven of strafrechtelijke persoonsgegevens.

Het uitgangspunt van de AVG is dat bijzondere persoonsgegevens niet verwerkt mogen worden, behalve wanneer er een duidelijke toestemming in de wet staat. Zo mogen zorginstellingen wel gezondheidsgegevens van cliënten/patiënten verwerken. Voor het verwerken van bijzondere persoonsgegevens geldt wel een strenger regime dan voor gewone persoonsgegevens.



SDW mag **gezondheidsgegevens** verwerken voor de zorg- en dienstverlening aan cliënten. Onder andere om te voldoen aan de dossierplicht uit de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) verwerken wij deze gezondheidsgegevens.

3.4. Rechten cliënt

Inzage in de persoonsgegevens die SDW verwerkt:

Cliënten of derden die betrokken zijn om de belangen van de cliënt waar te nemen hebben recht op inzage van de verwerkte persoonsgegevens. Via de bestaande contactpersoon kan gevraagd worden om inzage.

Het indienen van een verzoek om gegevens te **corrigeren** of te **verwijderen**:

Als cliënten, of wettelijk vertegenwoordigers, van mening zijn dat persoonsgegevens feitelijk onjuist, onvolledig, niet ter zake dienend of op een andere manier in strijd met de wet zijn, kan via de contactpersoon van de cliënt gevraagd worden deze aan te passen of te verwijderen. In de AVG en WGBO staat verder omschreven welke rechten en plichten hierbij precies gelden.

Het indienen van een **klacht**:

Als cliënten, of wettelijk vertegenwoordigers, van mening zijn dat SDW de wettelijke verplichtingen omtrent privacy en de bescherming van persoonsgegevens niet of onvoldoende naleeft, bespreekt men dit in eerste instantie met de contactpersoon van de cliënt. Biedt dit geen uitkomst? Dan kan het besproken worden met de naast hogere leidinggevende of privacy-commissie. Als ook dit geen uitkomst biedt, kunnen cliënten/vertegenwoordigers een formele klacht indienen conform de interne klachtenregeling. Hierbij kan de cliënt zichzelf laten ondersteunen door een cliëntvertrouwenspersoon. Het is ook mogelijk de klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

3.5. Plichten SDW

Beveiligen

De wet verplicht SDW om de gegevensbewerking te beveiligen. We moeten passende organisatorische en technische maatregelen nemen om het verlies van gegevens of onrechtmatige verwerking tegen te gaan.

Organisatorische maatregelen

Passende organisatorische maatregelen zijn onder andere de geheimhoudingsplicht voor medewerkers, afspraken over wie en hoe men autorisatie voor applicaties verkrijgt, hoe om te gaan met eventuele datalekken en het maken van afspraken met derden (leveranciers) over hoe zij met persoonsgegevens omgaan. SDW heeft vastgelegd wie tot welke documenten en systemen toegang heeft en met welke rechten (lezen, toevoegen, vervangen, verwijderen). Het bijhouden van zogenaamde 'schaduwdoossiers' is niet toegestaan.

Technische maatregelen



Passende technische maatregelen zijn onder andere de beveiliging van de netwerken, de inlogprocedure en het maken van back ups. Voor systemen die niet bij SDW draaien maar bij externen, zijn aanvullende afspraken gemaakt en vastgelegd in zogenaamde 'verwerkersovereenkomsten'.

3.5.1. Bewaartermijnen

SDW bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor we de gegevens verzamelen of (verder) verwerken. Zolang cliënten gebruik maken van zorg- of dienstverlening van SDW worden de persoonsgegevens bewaard.

Wettelijke bewaartermijnen

Na beëindiging van de zorg- of dienstverlening bewaren we onderstaande gegevens conform de wettelijke bewaartermijnen. De belangrijkste hiervan zijn:

- Fiscaal relevante gegevens: 7 jaar na beëindiging van de overeenkomst,
- BOPZ-dossiers: 5 jaar na voorval/behandeling
- Medische dossiers: 15 jaar na einde behandeling tenzij langer bewaren noodzakelijk is

Voor sommige persoonsgegevens bestaan geen wettelijke bewaartermijnen. Voor die gegevens geldt een bewaartermijn van 2 jaar nadat de dienstverlening is beëindigd tenzij er gegronde redenen zijn om de gegevens langer te bewaren.

SDW mag gegevens van een (ex-)cliënt langer bewaren indien er sprake is (geweest) van een conflict of als er een rechtszaak loopt. Tevens mogen we gegevens langer bewaren als de (ex-)cliënt toestemming heeft gegeven.

Verwijderen

Wanneer de bewaartermijn is verlopen, verwijdt SDW de gegevens. Verwijderen betekent niet per definitie dat we de gegevens vernietigen: het is voldoende dat we de gegevens buiten het bereik van de actieve administratie brengen of dat gegevens niet meer herleidbaar zijn naar een persoon.

3.5.2. Verstrekking van gegevens aan derden

SDW verstrekt enkel persoonsgegevens aan derden voor zover dat voortvloeit uit het doel van de verwerking of uit een wettelijke verplichting. Denk bijvoorbeeld aan financiers (Zorgkantoor, Zorgverzekeraars, Gemeentes), de Belastingdienst of Inspecties.

Indien buiten deze kaders gegevens aan derden worden verstrekt, dan is daaraan voorafgaand schriftelijke toestemming van de cliënt vereist.

3.5.3. Geheimhouding

SDW is verplicht tot geheimhouding van persoonsgegevens van cliënten, behalve wanneer:

- Er een wettelijke plicht is om inzage te geven of gegevens te verstrekken; of



- Wanneer de cliënt toestemming geeft tot verstrekking van zijn persoonsgegevens aan derden zoals de huisarts, ziekenhuis of apotheek.

Deze verplichting geldt ook ná beëindiging van relatie. In de praktijk betekent dit dat SDW alleen gegevens zal delen als dat moet of mag volgens de wet, bijvoorbeeld wanneer de cliënt naar een andere zorginstelling vertrekt of bij het verantwoorden en declareren van geleverde zorg.

4. Gerelateerde documenten en bronnen

- Privacy reglement SDW
- Cliëntfolder Privacy
- Klachtenregeling voor cliënten