

Protocol inzage in cliënt-/deelnemersdossier

Definities

A. Cliënt/deelnemer

Een cliënt/deelnemer is degene die gebruik wil maken of al maakt van de hulp-/dienstverlening van de onder stichting Vlechter verbonden stichtingen. Het kan ook een persoon zijn die in het verleden gebruik heeft gemaakt van de hulp-/dienstverlening. Deze persoon kan een bezoeker zijn, een deelnemer aan een activiteit, of een burger waaraan een hulp of dienst wordt verleend en waarvan een cliënt-/deelnemersdossier wordt opgebouwd. Het kan ook een burger zijn waar nog geen hulp of dienst aan wordt verleend, maar waar de hulp-/dienstverlener zich zorgen om maakt.

B. Cliënt-/deelnemersdossier

Er is sprake van een cliënt-/deelnemersdossier als een papieren of digitaal bestand, document, map of iets dergelijks de volgende gegevens bevat: persoonsgegevens (zoals naam, adres, woonplaats, e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum, geslacht en dergelijke) hulp-/dienstverleningsgegevens (bijvoorbeeld hulpvraag, problemen, zorgen, hulpverleningsverleden, doelen, contactnotities, correspondentie van of over de cliënt/deelnemer, en dergelijke) eventueel bijzondere persoonsgegevens zoals medische gegevens (medische diagnose, medische behandeling)

NB. Voor de leesbaarheid geldt voor de tekst hieronder: overal waar cliënt staat, wordt cliënt/deelnemer bedoeld. Overal waar cliëntdossier staat, wordt cliënt-/deelnemersdossier bedoeld.

1. **Wie heeft recht op inzage in het cliëntdossier?**

Het cliëntdossier is in principe alleen toegankelijk voor de hulp-/dienstverlener en voor zijn/haar collega's binnen het team. Collega's mogen het cliëntdossier lezen en informatie met de hulp-/dienstverlener uitwisselen als dat nodig is voor de hulp-/dienstverlening. Stagiaires hebben dezelfde rechten als de hulp-/dienstverlener aan wie ze gekoppeld zijn binnen een team. Vrijwilligers hebben alleen toegang tot die onderdelen van het cliëntdossier die voor de uitoefening van hun werkzaamheden m.b.t. de hulp-/dienstverlening nodig zijn. In acute situaties verleent de leidinggevende een hulp-/dienstverlener en/of een vrijwilliger uit een ander team toegang tot het cliëntdossier van de betreffende cliënt.

Daarnaast kan de cliënt - of zijn wettelijke vertegenwoordiger - tot inzage/kopie, wijziging of vernietiging van het cliëntdossier verzoeken.

Specifiek bij jeugdhulp mogen de volgende personen het dossier jeugdhulp inzien; behalve als de jeugdhulpverlener vindt dat inzage de hulpverlening schaadt:

- Kind van 12 jaar of ouder als het zijn eigen belangen goed kan inschatten.
- Ouder of voogd als het kind nog geen 16 jaar is. Is het kind 16 jaar of ouder? Dan heeft de ouder/voogd voor inzage toestemming van het kind nodig.
- Ouder of voogd als het kind 16 of 17 jaar is en zijn eigen belangen niet goed kan behartigen.
- Curator of mentor van het meerderjarige kind.
- Hulpverleners die het kind behandelen.

Anderen hebben alleen inzage met toestemming van:

- de ouders met gezag of de voogd als het kind nog geen 12 jaar is;
- het kind als het 12 jaar of ouder is en zijn eigen belangen goed kan inschatten;
- de ouders met gezag of de voogd als het kind 12-15 jaar oud is en niet in staat is om zijn eigen belangen goed in te schatten.

Deze personen mogen ook om een kopie of wijziging van het dossier jeugdhulp vragen. Bij twijfel kijk op de PrivacyApp Jeugdhulp en Jeugdbescherming voor jongeren, ouders/verzorgers en professionals of het stroomschema privacywijzer bureau jeugdzorg (zie KMS-Index).

2. Inzage in cliëntdossier door derden of naasten

De hulp-/dienstverlener mag persoonsgegevens uit het cliëntdossier alleen met toestemming van de cliënt verstrekken aan derden (bijvoorbeeld een andere organisatie of een naaste van de cliënt).

De cliënt kan bijvoorbeeld een naaste schriftelijk machtigen om het cliëntdossier in te zien. De hulp-/dienstverlener mag de persoonsgegevens aan de gemachtigde echter weigeren als:

- dit niet in het belang van de cliënt is;
- de hulp-/dienstverlener er niet zeker van kan zijn dat de cliënt geheel vrijwillig toestemming heeft gegeven voor het inzien van het cliëntdossier.

3. Recht van cliënten op inzage

De cliënt heeft het recht om de gegevens die de hulp-/dienstverlener opslaat in het cliëntdossier (samen met zijn hulp-/dienstverlener) in te zien. In het cliëntdossier staan onder meer de persoonsgegevens, de hulpvraag, afspraken met de cliënt, besluiten, acties, doelen en evaluaties. De persoonlijke werkaantekeningen die de hulp-/dienstverlener als geheugensteuntje gebruikt, vallen niet onder het inzagerecht, tenzij deze aantekeningen in het dossier worden opgeslagen of gedeeld met anderen. Als de cliënt om inzage verzoekt, dient hij op een begrijpelijke manier geïnformeerd te worden over:

- welke gegevens de hulp-/dienstverlener gebruikt en met welk doel
- met wie de gegevens worden of zijn uitgewisseld
- de herkomst van de gegevens

Als de cliënt zijn cliëntdossier wil inzien, moet hij een schriftelijk verzoek tot inzage indienen bij de leidinggevende van zijn hulp-/dienstverlener, via het mailadres kwaliteit@stichtingvlechter.nl, of per post, geadresseerd aan [Kwaliteitsteam Stichting Vlechter, Schweitzerlaan 4, 9728 NP Groningen](#), voorzien van een kopie/scan van een geldig identiteitsbewijs (zie verder bij 8.). Een aanvraagformulier voor kopie stukken cliëntdossier is op de websites geplaatst: één voor cliënten Wmo en Jeugdhulp (**LET OP: ander mail- en postadres!**) en één voor cliënten van andere hulp-/dienstverlening. De gevraagde inzage dient zo snel mogelijk (uiterlijk binnen vier weken) plaats te vinden. Voor de administratie maakt de hulp-/dienstverlener een aantekening van dit verzoek tot inzage in het cliëntdossier.

4. Weigeren verzoek om inzage

Onder bepaalde omstandigheden kan van het recht tot inzage worden afgeweken, waarbij de organisatie wel argumenten moet geven, waaraan duidelijk valt af te lezen dat de organisatie een zorgvuldige afweging heeft gemaakt van de belangen van alle betrokken partijen:

- weigering van het recht tot inzage vanwege de openbare veiligheid, om strafbare feiten te voorkomen of op te sporen, om de rechten en vrijheden van anderen te beschermen.
- Het recht tot inzage kan worden geweigerd als dit in het belang is van de cliënt en hij in zekere zin beschermd dient te worden tegen zijn eigen verzoek tot inzage.
- Als er te veel verzoeken door de cliënt gedaan worden.

- Het kan voorkomen dat het cliëntdossier ook persoonlijke gegevens van anderen bevat. De cliënt heeft niet het recht om de delen die persoonlijke gegevens van anderen bevatten te lezen. Als hulp-/dienstverlener dien je dan ook gegevens van derden zo in het dossier te zetten dat ze gemakkelijk af te schermen/te verwijderen zijn.
- Is de cliënt jonger dan 12 jaar? Ook dan kan inzage in het cliëntdossier geweigerd worden.
- Als een jongere ouder dan 12 jaar is en niet wil dat de wettelijke vertegenwoordiger(s) inzage krijgt in zijn/haar cliëntdossier, dan kan je daar als hulp-/dienstverlener mee akkoord gaan als dit in belang van de jongere is.

5. Verzoek om een kopie van het cliëntdossier

De cliënt mag een kopie van zijn cliëntdossier tegen een redelijke vergoeding krijgen om mee te nemen. De cliënt mag het originele cliëntdossier niet meenemen. Dit is eigendom van de organisatie. De delen van het dossier die betrekking hebben op andere personen, mag de cliënt niet inzien. Deze delen mogen dan ook niet gekopieerd en aan de cliënt worden meegegeven. De gevraagde kopie van het cliëntdossier dient zo snel mogelijk (uiterlijk binnen vier weken) te worden verstrekt.

6. Verzoek om wijziging of vernietiging van het cliëntdossier

De cliënt mag ook een verzoek doen tot wijziging en vernietiging van gegevens in het cliëntdossier en tot vernietiging van het dossier. De hulp-/dienstverlener van de organisatie beslist wanneer dit kan. Het kan bijvoorbeeld niet als de gegevens in het belang van iemand anders bewaard moeten worden. Of als de wet zich tegen vernietiging verzet, bijvoorbeeld in geval van wettelijke bewaartermijnen.

7. Uitzondering op vernietiging na verstrijken bewaartermijn

Uitzondering op deze regel is, als er voor de datum van het verstrijken van de bewaartermijn, door of vanwege de cliënt:

1. een klacht is ingediend bij de instelling
2. een gerechtelijke procedure is aangespannen.

Dit dient in het cliëntdossier te worden aangegeven.

8. Schriftelijk verzoek tot inzage, kopie, wijziging of vernietiging cliëntdossier

De cliënt moet schriftelijk verzoek doen, hetzij per mail aan kwaliteit@stichtingvlechter.nl, hetzij per post aan: [Kwaliteitsteam Stichting Vlechter, Schweitzerlaan 4, 9728 NP Groningen](#), voorzien van een kopie/scan van een geldig identiteitsbewijs. Een aanvraagformulier voor kopie stukken cliëntdossier is op de websites geplaatst: één voor cliënten Wmo en Jeugdhulp (**LET OP: ander mail- en postadres!**) en één voor cliënten van andere hulp-/dienstverlening. Binnen vijf werkdagen ontvangt de cliënt een ontvangstbevestiging. Het streven is om het verzoek binnen 4 weken af te handelen. Bij een eventuele afwijzing ontvangt de cliënt een schriftelijke onderbouwing. Eventuele kosten worden vooraf bekend gemaakt aan de cliënt. Stichting Vlechter bewaart de kopie/scan van het identiteitsbewijs niet langer dan noodzakelijk. Dat wil zeggen dat deze wordt verwijderd binnen een maand nadat het verzoek is afgehandeld.