Privacyrichtlijn Zinso

Betreft toestemming(-formulier), geheimhouding & gegevensuitwisseling



Datum: *Juni 2026*

Versie: *1.0*

Documenteigenaar: Beleid

Dit document kan onderhevig zijn aan wijzigingen. De meest actuele versie is altijd te vinden in de daarvoor bestemde locatie binnen de digitale omgeving. Het gebruik van een geprinte versie brengt het risico met zich mee dat deze niet de laatste updates bevat. Controleer daarom altijd de digitale versie voor de meest recente informatie.

Antillenstraat 9
9714 JT Groningen

www.zinso.nl
frontoffice@zinso.nl

050 – 744 03 00
KvK: 55250734

Richtlijn toestemming(formulier), geheimhouding, gegevensuitwisseling en privacy

1 Inleiding

Zinso gaat zorgvuldig om met (persoons)gegevens van cliënten. Een onderdeel van deze zorgvuldige omgang is het verwerken en delen van (persoons)gegevens. Het delen van gegevens is in bepaalde situaties toegestaan, maar om goede begeleiding te kunnen bieden is verdere uitwisseling soms wenselijk / nodig. Hier is in beginsel toestemming voor nodig van de cliënt. In deze richtlijn wordt ook toelichting gegeven over de wettelijke kaders rondom toestemming en het handelen zonder toestemming. In de wetgeving is op het verbod om bijzondere persoonsgegevens (over gezondheid) te verwerken uitdrukkelijk ook een uitzondering gemaakt, indien de verwerkingen geschieden door hulpverleners en instellingen voor maatschappelijke dienstverlening en noodzakelijk zijn voor een goede behandeling van de cliënt of het beheer van een instelling als Zinso. Voor deze verwerkingen is onder de AVG wel ook nog een van de zes wettelijke verwerkingsgrondslagen nodig, waarvan die toestemming van de cliënt er dus één is.

Uitgangspunt blijft, voor alle dienstverlening van Zinso: gegevensuitwisseling zonder toestemming (heel soms zelfs zonder medeweten) van de cliënt, is een uitzonderingssituatie, maar kan wel. Het wordt en is dus van groot belang de cliënt bij het begin van de dienstverlening al te informeren over hoe Zinso met die gegevensuitwisseling omgaat; voorkomen moet worden dat de cliënt ergens gedurende onze dienstverlening verrast wordt, dat er door middel van gegevensuitwisseling een (overigens gerechtvaardigde) inbreuk is gemaakt op zijn privacyrechten.

Deze richtlijn -die mede is opgesteld volgens de Handreiking gegevensuitwisseling in de bemoeizorg 2021 vanuit de GGZ-hulpverlening- schept ook een (juridische) rechtvaardiging voor het omgaan met (noodzakelijke) uitwisseling van gegevens van cliënten, die eigenlijk tussen wal en schip van hulpverlening (dreigen te) vallen; terwijl er in die Handreiking wordt opgemerkt dat er voor die cliënten eigenlijk geen wetgeving direct van toepassing is.

1.1 Kader wet- en regelgeving

Op deze notitie is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/de Privacywet), de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG), de Verzamelwet gegevensbescherming van toepassing en de Beroepscode voor de maatschappelijk werker.

1.2 Doelstelling

Doelstelling van deze richtlijn is duidelijkheid verschaffen over het al dan niet delen van (persoons)gegevens, het gebruik van het toestemmingsformulier hierbij en het handelen zonder toestemming, maar op grond van een andere wettelijke grondslag.

2 Werkwijze toestemming(formulier)

Iedere keer als de begeleider (dit betreft iedere medewerker van Zinso die begeleiding biedt aan de cliënt zoals de persoonlijk of ambulant begeleider, zorgcoördinator, gedragswetenschapper, woonzorg medewerker, slaapwacht of anders) informatie over de cliënt vraagt of verschaft aan derden, met hen overlegt om op te treden voor of namens de cliënt of bijvoorbeeld een indicatie aanvraagt, vraagt hij in beginsel toestemming aan de cliënt. Deze toestemming legt de begeleider vast in het digitale cliëntdossier.

Om te voorkomen dat bij regelmatige (telefonische of e-mail-) contacten met vaste samenwerkingspartners/ instanties voor elk contact de cliënt om toestemming moet worden gevraagd, kan schriftelijke toestemming voor een langere periode worden gevraagd. In overleg met de cliënt wordt bepaald welke samenwerkingspartners en instanties dit zijn.

De cliënt geeft toestemming door middel van ondertekening van het daarvoor bestemde toestemmingsformulier. Het ondertekende formulier moet opgenomen worden in het cliëntdossier.

2.1 Handelen volgens toestemming
De AVG heeft betrekking op persoonsgegevens, directe en indirecte gewone, gevoelige en bijzondere persoonsgegevens. Omdat een cliëntdossier, waaronder het elektronische rapportagesysteem in ONS, ook veel indirecte en gevoelige gegevens bevat die te herleiden zijn tot die cliënt, is de AVG al snel op de gehele dossierinhoud van toepassing bij gegevensuitwisseling daaruit.

Bovendien zijn nog verschillende vormen van informatie(verstrekking) te onderscheiden; in het bijzonder de zogenaamde 'dat-informatie'; bijvoorbeeld dat iemand medicatie krijgt, zonder mee te delen welke; of dat iemand schulden heeft. Deze informatie is overigens al snel ook een persoonsgegeven in de zin van de AVG, die over de medicatie zelfs een bijzonder persoonsgegeven.

Bij toestemming van cliënt, weegt de begeleider te allen tijde alle belangen en waarden af, alvorens te beslissen of hij daadwerkelijk volgens die toestemming kan en wil handelen (volgens Artikel 11 en 12 van de Beroepscode voor de maatschappelijk werker. De begeleider deelt vervolgens enkel de (persoons)gegevens die noodzakelijk zijn voor het bereiken van zijn doel (optimale afstemming over het traject, indicatie verkrijgen, etc.).

Een van de laatste onderdelen op het toestemmingsformulier betreft de toestemming voor inzage in het dossier voor kwaliteitsdoeleinden, zoals een externe en interne audit. Indien een auditor tijdens een externe of interne audit inzage wil in een dossier, controleert de begeleider eerst het toestemmingsformulier op toestemming van de cliënt. Vervolgens geeft de begeleider, de auditor al dan niet inzage in het dossier van de cliënt.

2.2 Geldigheid en actualiteit toestemmingsformulier
Het toestemmingsformulier is geldig vanaf de datum van ondertekening, voor de duur van de begeleidingsovereenkomst. Het toestemmingsformulier wordt ten minste jaarlijks geëvalueerd.
Het is van groot belang dat het toestemmingsformulier regelmatig onderwerp van gesprek is en actueel blijft. Als er wijzigingen zijn in de instanties/ samenwerkingspartners waar informatie mee wordt uitgewisseld, dient dit ook aangepast te worden op het toestemmingsformulier.

2.3 Vastleggen toestemmingsformulier
Het getekende toestemmingsformulier wordt dus toegevoegd aan het elektronische dossier van de cliënt. De cliënt ontvangt desgewenst een getekend exemplaar, tenzij dat (ook) in digitale vorm voor hem direct beschikbaar wordt via Caren.nl in ONS.
In deze notitie wordt gesproken over de begeleider. Hieronder kan worden verstaan: iedere medewerker van Zinso die begeleiding biedt aan de cliënt (bijvoorbeeld: zorgcoördinator, ambulant, persoonlijk of werkbegeleider, woonzorg medewerker, slaapwacht, etc.)

2.4 Intrekken toestemming
De cliënt mag altijd zijn of haar toestemming intrekken. Deze intrekking heeft geen invloed op de legitimiteit van de verwerkingen vóór de intrekking, maar vanaf het moment dat iemand zijn toestemming (ten dele) intrekt, mogen de betreffende persoonsgegevens niet meer worden verwerkt, tenzij een andere wettelijke grondslag ook van toepassing is in het specifieke geval en voor het doel waarvoor die persoonsgegevens moeten worden verwerkt. De cliënt dient ook van dit intrekkingsrecht op de hoogte gesteld te worden voordat hij of zij toestemming heeft verleend voor de verwerking van de persoonsgegevens en van eventueel andere wettelijke grondslagen. Deze mogelijkheid en om de toestemming te allen tijde in te trekken zijn uitdrukkelijk opgenomen in het toestemmingsformulier en het privacyreglement cliënten. De intrekking van de toestemming is overigens geregeld in overwegingen 32 en 51 en de artikelen 7 en 9 van de AVG.

3 Wanneer is toestemming niet nodig?

Toestemming is niet altijd noodzakelijk, bijvoorbeeld wanneer er (ook) een andere wettelijke grondslag is voor het delen van (persoons)gegevens; wel moet die andere grondslag bekend zijn bij cliënt.

Zoals gezegd is het van belang dat de professionele begeleider zich hierbij moet blijven realiseren dat gegevensuitwisseling zonder toestemming (heel soms zelfs zonder medeweten) van de cliënt, een uitzonderingssituatie is; het toestemmingsformulier van cliënt is ook van belang voor de verantwoordingsverplichting (van ook de AVG) van Zinso.

Alleen als het echt niet anders kan mogen gegevens zonder die toestemming gedeeld worden ingeval sprake is van een vitaal belang, conflict van plichten en goed hulpverlenerschap (een verbijzondering van het conflict van plichten).

Onder de AVG is die toestemming (een uitdrukkelijke, voor verwerken van bijzondere persoonsgegevens) één van de zes wettelijke grondslagen om persoonsgegevens te mogen verwerken, vitaal belang is een tweede, en conflict van plichten en goed hulpverlenerschap vallen onder een derde grondslag, het gerechtvaardigd belang van een zorginstelling als Zinso voor haar dienstverlening aan de cliënt.

De begeleider heeft dus met beide terminologieën te maken, maar ze zijn goed met elkaar te verenigen.
Een vierde grond voor (beperkte) gegevensuitwisseling van de AVG (met derden) is de uitvoering van de overeenkomst waarbij de cliënt partij is.
Onderstaand wordt uitgewerkt wanneer toestemming van de cliënt niet nodig is, maar er één (of meer) van de -bij de cliënt dus ook bekende- andere wettelijke grondslagen zijn voor het uitwisselen van cliëntgegevens.

1. Overeenkomst
Een organisatie kan (persoons)gegevens verstrekken aan een andere organisatie als dit noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst die de cliënt sluit met Zinso.
Voorbeeld: in het kader van de huurovereenkomst woonruimte op naam van Zinso dienen (persoons)gegevens verstrekt te worden aan de woningbouwcorporatie.

2. Wettelijke verplichting
Soms is het nodig om bepaalde (persoons)gegevens te verstrekken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van een wettelijke plicht. Die verplichtingen staan dan in een andere wet.
Voorbeelden: melden van huiselijk geweld en/of kindermishandeling volgens de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling of het verstrekken van (persoons)gegevens aan Justitie aan de hand van een vordering verstrekking gegevens.

3. Vitaal belang
Soms is het nodig (persoons)gegevens te delen ter bescherming van de vitale belangen van de cliënt.
Bij vitaal belang kan gedacht worden aan een dringende medische noodzaak. Als de cliënt bijvoorbeeld buiten bewustzijn is, kan hij geen toestemming geven. In geval van dak- en thuislozen, met name bij grove verwaarlozing en/of vervuiling, kan toestemming veelal niet worden afgewacht. Op dat moment mogen de (persoons)gegevens van cliënt gedeeld worden zonder toestemming. Voor Zinso geldt dat bijvoorbeeld in het bijzonder nu de Autoriteit Persoonsgegevens uitdrukkelijk als voorbeeld van vitaal belang die aanwezigheid van dak- en of thuislozen, met name bij grove verwaarlozing en/of vervuiling, noemt.

4. Gerechtvaardigde belangen
Soms is het delen van (persoons)gegevens noodzakelijk voor de behartiging van gerechtvaardigde belangen van Zinso of van een derde. Bijvoorbeeld wanneer de veiligheid van de cliënt, diens omgeving of andere cliënten/betrokkenen in het geding zijn. Ook voor het verstrekken van -beperkte- persoonsgegevens aan de

instellingen die de financiering van de aan de cliënt geleverde dienstverlening verzorgen, bestaat bij Zinso een gerechtvaardigd belang.
Hierbij dient altijd een belangenafweging gemaakt te worden. Als de belangen of de privacy van de cliënt m.b.t. de bescherming van zijn (persoons)gegevens, zwaarder (moeten) wegen dan de gerechtvaardigde belangen van anderen, mogen (persoons)gegevens niet -op deze grondslag- worden verstrekt. Denk aan het melden van strafbare feiten en delicten. (Voor de opsporing en/of vervolging daarvan bestaan meer specifieke waarborgen, alvorens persoonsgegevens van cliënten aan derden -desgevraagd- verstrekt mogen worden; zie hiervoor ook onder 2. Wettelijke verplichting).

5. Collega's en wettelijke vertegenwoordiger
Het delen van (persoons)gegevens is zonder toestemming toegestaan bij het overleggen met collega's binnen Zinso die betrokken zijn bij de hulpverlening aan de cliënt, ten behoeve van de cliënt of met de wettelijk vertegenwoordiger van cliënt. Denk aan interne overlegsituaties zoals met de cliëntadministratie, cliëntbespreking, caseloadgesprekken, stagebegeleiding of interne overdracht.

6. Functionele professionele relatie
Er is ook geen aparte toestemming voor het delen van gegevens nodig als meerdere hulpverleners, en hun eventuele vervangers, van Zinso of collega hulpverleners een functionele professionele relatie met dezelfde cliënt hebben en de cliënt van (de inhoud van) de informatie-uitwisseling op de hoogte is. Dit kunnen ook collega's van een andere organisatie zijn. Van belang is dat diegene betrokken is bij dezelfde soort hulp aan dezelfde cliënt.

7. Conflict van plichten en goed hulpverlenerschap
Conflict van plichten en goed hulpverlenerschap, een verbijzondering van een conflict van plichten, zijn beide weer verbijzonderingen van de wettelijke grondslag uit de AVG van een gerechtvaardigd belang. Hier wordt in hoofdstuk 4 verder op ingegaan.

NB: Evenals bij de werkwijze met toestemming, dient ook in bovenstaande situaties een afweging gemaakt te worden van waarden en belangen en mogen enkel de (persoons)gegevens worden gedeeld die noodzakelijk zijn om het betreffende doel van het delen van de (persoons)gegevens te bereiken.

4 Conflict van plichten en goed hulpverlenerschap

Ondanks bovenstaande richtlijnen voor het delen van informatie, blijven er situaties bestaan voor begeleiders waarin zij zich geconfronteerd zien met de vraag wanneer ze wat mogen, kunnen en moeten delen. Met toestemming van de cliënt is veel mogelijk, maar wat als er geen toestemming is en de begeleider denkt toch te moeten spreken. Wat ben je dan verplicht als professional of wat als burger? Wanneer verbreek je je geheimhouding? Wanneer is de plicht om te spreken zwaarder dan de plicht om te zwijgen? Dit dilemma heet 'conflict van plichten'.

Omgang met een conflict van plichten is niet vastgelegd in de wet, maar is ontwikkeld op basis van jurisprudentie. Op basis van jurisprudentie is een stappenplan ontwikkeld dat de begeleider in een situatie van conflict van plichten kan gebruiken.

Stappenplan 'conflict van plichten'
1. Welk gerechtvaardigd doel wil ik bereiken met het verbreken van de geheimhouding?
2. Kan dit doel ook worden bereikt zonder dat ik de geheimhouding doorbreek?
3. Is het, gelet op de situatie, mogelijk en wenselijk dat ik toestemming vraag aan de cliënt en zo ja heb ik dan alles gedaan om toestemming te krijgen?
4. Is er een andere wettelijke grondslag op basis waarvan ik gegevens moet delen, ook als ik geen toestemming heb van cliënt?
Voorbeeld wettelijke grondslag gerechtvaardigde belangen: is de situatie waarin de cliënt of derde zich bevindt zo ernstig dat dit opweegt tegen de belangen die de cliënt heeft bij geheimhouding?
Voorbeeld wettelijke grondslag wettelijke verplichting: is er sprake van een situatie van huiselijk geweld en/of kindermishandeling, waarvan Zinso verplicht is deze te melden volgens de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling?
5. Als ik informatie verstrek, aan wie doe ik dit dan en welke informatie heeft hij echt nodig?
De geheimhoudingsplicht dient namelijk zo min mogelijk geschonden worden.

Volgens de Beroepscode voor de maatschappelijk werker beslist de begeleider als goed hulpverlener uiteindelijk zelf, met behulp van het stappenplan en op basis van zijn eigen professionele verantwoordelijkheid, om geheimhouding al dan niet te doorbreken. Zinso beveelt echter ten zeerste aan om in dergelijke situaties altijd in samenspraak met de leidinggevende en/of de functionaris gegevensbescherming een afweging te maken, een beslissing te nemen en deze gezamenlijk uit te dragen.

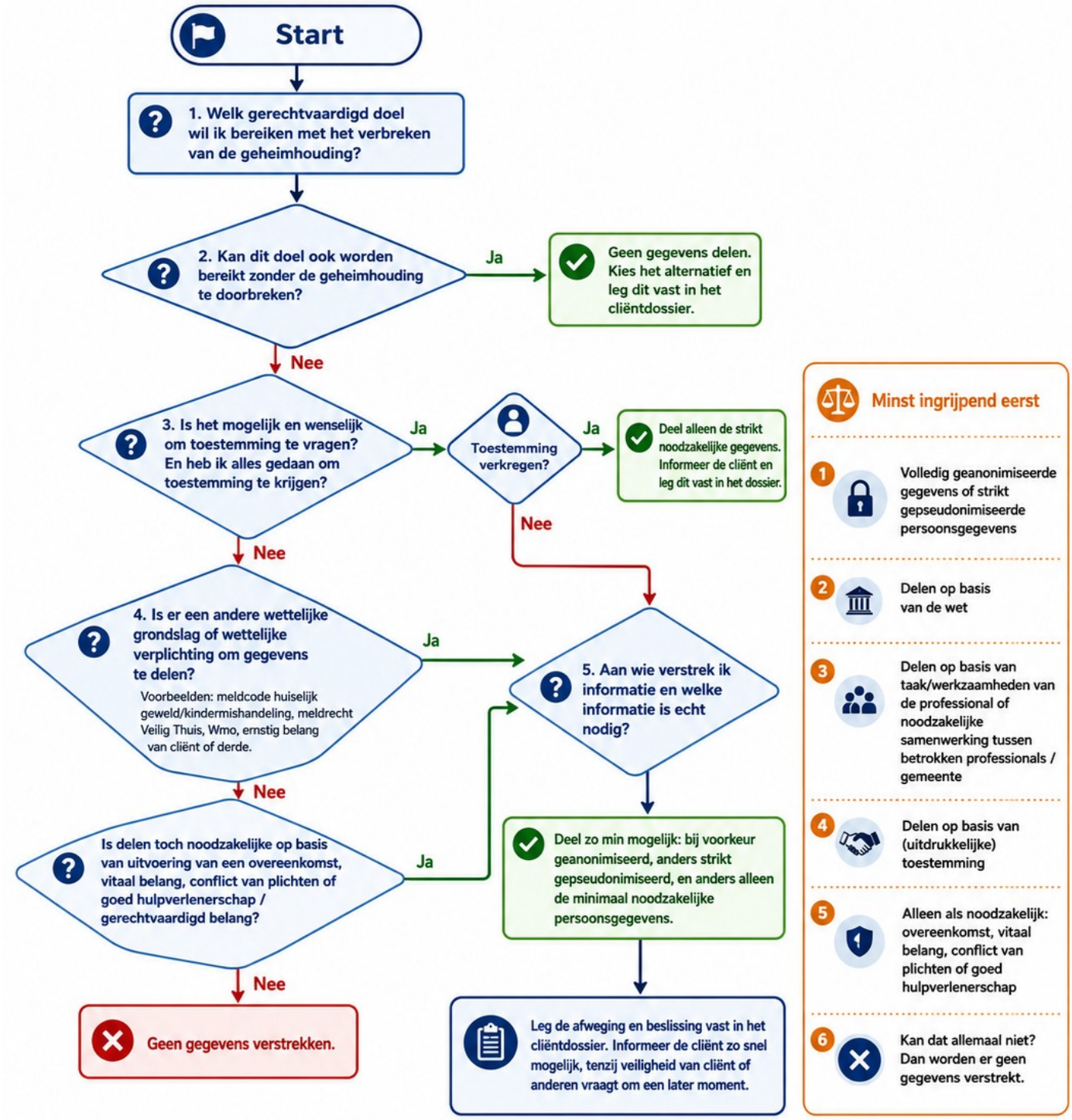
De Beroepscode voor de maatschappelijk werker is te vinden via de website van de BPSW (Beroepsvereniging van professionals in het Sociaal Werk); https://www.bpsw.nl/app/data/uploads/2021/10/BPSW-Beroepscode-2021.pdf

Beslisboom 'Conflict van plichten en doorbreken van geheimhouding'

Op de volgende pagina vind je het stappenplan en de toelichting bij het omgaan van een conflict van plichten met betrekking tot het doorbreken van de geheimhouding afgebeeld in een stroomschema. Aan de hand van de vragen hierin kun je bepalen om al dan niet de geheimhouding te doorbreken en hoe dit vast te leggen in het cliëntendossier. Nogmaals bevelen we aan om in dergelijke situaties altijd in samenspraak met de leidinggevende en/of de functionaris gegevensbescherming een afweging te maken, een beslissing te nemen en deze gezamenlijk uit te dragen.

Beslisboom: conflict van plichten en doorbreken van geheimhouding

Gebruik dit stappenplan zorgvuldig en kies steeds de minst ingrijpende handelwijze.



Advies Zinso: maak deze afweging altijd in samenspraak met de leidinggevende en/of de functionaris gegevensbescherming en draag de beslissing gezamenlijk uit.