



## Balans & Impuls

# Klachtenprocedure & Privacy

*Een overzicht van procedures en regels  
in de relatie cliënt – hulpverlener*

### Inhoudsopgave

	<u>blz.</u>
1. Dossievorming en –beheer	2
2. Gegevensverstrekking	4
3. Rapportage	5
4. Geheimhouding	6
5. Klachtenprocedure	7

**Dit document is gebaseerd op de NIP Beroepscode. Wij verwijzen u ook naar de klantinformatie en spelregels.**

## **1. Dossier**

### **1.1 Toestemming voor het verwerken gegevens:**

Alleen die gegevens worden verwerkt waarbinnen u uitdrukkelijk en gespecificeerd toestemming voor gegeven heeft.

### **1.2 Beperken van het dossier tot relevante gegevens**

In het dossier verzamelt en bewaart de psycholoog alleen die gegevens die relevant zijn voor en dienen tot het doel van de professionele relatie.

### **1.3 Gegevens over andere personen dan cliënt**

Alleen als het noodzakelijk is om tevens gegevens op te nemen in het dossier die betrekking hebben op andere personen dan de cliënt en die niet door de cliënt zijn verstrekt, dan worden deze in een zodanige vorm opgenomen dat ze tijdelijk te verwijderen zijn zodat bij inzage door de cliënt de vertrouwelijkheid van die gegevens gewaarborgd kan worden.

### **1.4 Dossieronderdelen die betrekking hebben op meerdere personen tegelijk**

Voor zover delen van het dossier noodzakelijkerwijs op meerdere personen tegelijk betrekking hebben, wordt aan elk van hen hiervan mededeling gedaan en wordt hen gewezen op het feit dat daaruit een beperking van het recht op inzage en afschrift kan voortvloeien, voor zover dat noodzakelijk is om de vertrouwelijkheid van elkaar gegevens te waarborgen.

### **1.5 Toegang tot het dossier**

De psycholoog zorgt ervoor dat het dossier op zodanige wijze wordt bewaard dat niemand er zonder zijn toestemming toegang toe heeft zodat de vertrouwelijkheid van de gegevens blijft gewaarborgd. Persoonsgegevens op papier worden zorgvuldig bewaard in een afgesloten ruimte en digitale gegevens zijn alleen toegankelijk door gebruikmaking van een veilige en verantwoorde toegangsregeling.

### **1.6 Toegankelijkheid, begrijpelijkheid en volledigheid van het dossier**

De psycholoog richt het dossier naar vorm en inhoud zodanig in dat het voor de cliënt redelijkerwijs toegankelijk en begrijpelijk is. Hij zorgt ervoor dat het dossier te allen tijde zodanig bijgewerkt is dat bij een plotselinge, onvoorziene afwezigheid van een deskundige vakgenoot de professionele relatie kan voortzetten.

## **1.7 Inzage in en afschrift van het dossier**

De psycholoog geeft de cliënt desgevraagd kosteloos inzage in en afschrift van het dossier. Hij biedt daarbij aan tekst en uitleg te verschaffen. Alvorens de cliënt inzage te geven, verwijderd de psycholoog de gegevens uit het dossier die betrekking hebben op anderen, voor zover die niet door de cliënt zelf zijn verschaft. Voor zover onderdelen van het dossier op meerdere personen tegelijk betrekking hebben, heeft geen van die personen recht op afschrift van die onderdelen, tenzij alle gegevens van hemzelf afkomstig zijn of de andere(n) hiertoe schriftelijk toestemming verlenen.

### **1.7.2 Registratie van verleende toestemming**

Er wordt een registratie bijgehouden van de door u als cliënt verleende toestemming inclusief de datum waarop de toestemming van kracht is geworden en deze registratie kan aan u – of wettelijke vertegenwoordiger - worden overlegd.

### **1.7.3 Registratie administratieve (login)gegevens**

Het recht op elektronische inzage en afschrift omvat mede een verwijzindex en logging; informatie over wie bepaalde gegevens via het elektronisch uitwisselingssysteem beschikbaar heeft gesteld en op welke datum alsmede wie bepaalde informatie heeft ingezien of opgevraagd en op welke datum (logging). In het papieren dossier zullen wij de zorgvuldigheid betrachten handmatig bovenstaande informatie toe te voegen.

### **1.7.2 Voorbehoud online inzage**

Balans & Impuls draagt zorg voor de veilige en verantwoorde toegangsregeling, zodat datalekken voorkomen kunnen worden. Online inzage in een (elektronisch) cliëntendossier hoeft niet per definitie online verleend te worden. We betrachten alle zorgvuldigheid om de privacy voldoende te kunnen waarborgen. We kunnen er in overleg met u ook voor kiezen het dossier op de praktijk voor u ter beschikking te stellen.

### **1.7.3 Mogelijke beperkingsgronden inzage dossier**

Een mogelijke beperkingsgrond kan zijn wanneer door herhaalde verzoeken de administratieve lasten van onze praktijk te hoog worden. Wij zullen dit altijd eerst met u overleggen.

Wettelijke uitzonderingen; bijvoorbeeld als dat noodzakelijk is voor de openbare veiligheid, om strafbare feiten op te sporen of te voorkomen, om de rechten en vrijheden van anderen te bescherming (art. 41 van de UAVG);

## **1.8 Verbetering van, aanvulling op of verwijdering van gegevens uit het dossier**

Op verzoek van de cliënt verbetert, vult aan of verwijderd de psycholoog die gegevens in het dossier waarvan de cliënt duidelijk maakt dat ze onjuist, onvolledig of niet ter zake doende zijn gezien de doelstelling van het dossier en voor zover deze op de cliënt betrekking hebben. Dit betreft ook de verwijzindex en logging gegevens. Het verzoek tot correctie, aanvulling en verwijdering van gegevens wordt in overleg met de cliënt door de psycholoog op papier gesteld.

### **1.9 Bewaartermijn van een op naam gesteld dossier**

De persoonlijke gegevens worden bewaard in een dossier volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming en het Medisch Beroepsgeheim. Na het afsluiten van het traject met de psycholoog worden de gegevens vijftien jaar na het laatste contact vernietigd. Wanneer de cliënt toestemming heeft gegeven om mee te werken aan wetenschappelijk onderzoek, worden zijn geanonimiseerde gegevens langer bewaard.

### **1.10 Recht op vernietiging van het dossier**

De psycholoog vernietigt het dossier op uitdrukkelijk verzoek van de cliënt, tenzij de professionele relatie wordt uitgevoerd in opdracht van een externe opdrachtgever die een door de wet toegekende bevoegdheid heeft nakoming van de opdracht te eisen en deze niet met vernietiging instemt. Het verzoek om vernietiging wordt bewaard.

## **2. Gegevensverstrekking**

### **2.1 Gegevensverstrekking aan derden**

De psycholoog verstrekt uit het dossier uitsluitend die gegevens aan derden die relevant zijn voor de legitieme vraagstelling van die derden en waarvoor de cliënt vooraf gericht en schriftelijk toestemming heeft verleend.

#### **2.1.1 Aansluiting van nieuwe categorieën zorgaanbieders**

Als nieuwe categorieën van zorgaanbieders aansluiten, dan ook worden alleen die gegevens verwerkt waarbinnen u uitdrukkelijk en gespecificeerd toestemming voor gegeven heeft. Wij informeren u echter nadrukkelijk over een wijziging in nieuwe zorgaanbieders. Wij wijzen dan u op de mogelijkheid om de eerder verleende uitdrukkelijke gespecificeerde toestemming aan te passen of in te trekken. U ontvangt geen nieuw toestemmingsformulier. U kunt echter wel met ons contact opnemen om uw eerder verleende toestemming aan te passen of in te trekken.

#### **2.2 Wettelijk verplichte gegevensverstrekking aan derden**

Als de psycholoog op grond van een wettelijke bepaling verplicht is bepaalde gegevens aan derden te verstrekken, is toestemming van de cliënt niet nodig. Indien de derde meewerkt aan de professionele relatie is toestemming van de cliënt niet nodig. De cliënt wordt van de gegevensverstrekking op de hoogte gesteld.

#### **2.3 Gegevensverstrekking in een interdisciplinair team**

Als de psycholoog in het kader van zijn werk gegevens inbrengt in een interdisciplinair team, waarvan de leden niet rechtstreeks meewerken aan de uitvoering van de professionele relatie, dan is daarvoor toestemming van de cliënt nodig.

## **2.4 Gegevensverstrekking voor wetenschappelijk onderzoek en statistiek**

Ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek en statistiek mag de psycholoog desgevraagd aan een derde gegevens verstrekken. Deze gegevens dienen geanonimiseerd te worden, tenzij dat gezien het doel van het wetenschappelijk onderzoek niet mogelijk is. In dat geval kunnen de gegevens alleen met toestemming van de cliënt worden verstrekt.

## **2.5 Gebruik van gegevens voor wetenschappelijke publicaties, supervisie, etc.**

Voor wetenschappelijke publicaties of voor onderwijsdoeleinden, supervisie en intervisie, mag de psycholoog uitsluitend niet op de persoon van de cliënt te herleiden gegevens gebruiken. De combinatie van gegevens en beschreven omstandigheden mag er niet toe kunnen leiden dat derden daarin de cliënt herkennen.

## **3. Rapportage**

### **3.1 Schriftelijke rapportage**

Een rapportage wordt schriftelijk uitgebracht, tenzij dat niet in overeenstemming is met het doel van de opdracht en bij de aanvang van de opdracht wordt afgesproken dat de rapportage mondeling wordt uitgebracht.

### **3.2 Gelegenheid tot inzage voorafgaand aan de rapportage**

De psycholoog biedt de cliënt de gelegenheid tot inzage in de rapportage, voor zover die op hemzelf betrekking heeft, voorafgaand aan het uitbrengen van de rapportage aan derden. Als de rapportage feitelijk wordt uitgebracht, verschaft de psycholoog de cliënt desgewenst een afschrift, voor zover de rapportage op hem betrekking heeft.

### **3.3. Mondelinge rapportage aan derden**

Als de opdracht inhoudt dat de rapportage mondeling wordt uitgebracht, wordt de inhoud met de cliënt besproken, voorafgaand aan het uitbrengen van de rapportage aan derden.

### **3.4 Correctie, aanvulling of verwijdering van gegevens in de rapportage**

Op verzoek van de cliënt verbetert, vult aan of verwijdert de psycholoog die gegevens in de rapportage waarvan deze aannemelijk maakt dat ze onjuist, onvolledig of niet ter zake doende zijn, gezien de doelstelling van de rapportage. Het verzoek om correctie, aanvulling of verwijdering van gegevens in de rapportage wordt schriftelijk ingediend, dan wel in overleg met de cliënt door de psycholoog op papier gesteld.

### **3.5 Blokkeren van rapportage aan externe opdrachtgever**

De cliënt heeft in principe het recht rapportering aan de externe opdrachtgever te blokkeren. De cliënt heeft geen recht de rapportering aan de externe opdrachtgever te blokkeren als deze een bevoegdheid heeft de rapportage te eisen, ontleend aan een wettelijke regeling. De psycholoog is verplicht de cliënt van tevoren schriftelijk te wijzen op het feit of hij in de huidige opdrachtrelatie al dan niet het recht heeft de rapportage te blokkeren. Als de cliënt niet het recht heeft de rapportage te blokkeren, dan stelt de psycholoog hem in de gelegenheid eventuele bezwaren tegen de rapportage op schrift te stellen en deze gelijktijdig met de rapportage naar de externe opdrachtgever te sturen.

### **3.6 Inzage- en blokkeringsrecht bij rapportage van een cliëntstelsysteem**

Als er sprake is van een cliëntstelsysteem, dan kunnen de personen die deel uitmaken van dat cliëntstelsysteem niet zonder meer een beroep doen op de bovenstaande bepalingen met betrekking tot inzage en blokkering van de rapportage, als het doel van de rapportage en/of de vertrouwelijkheid ten opzichte van anderen zich daartegen verzetten.

### **3.7 Beperking tot relevante gegevens in rapportages en verklaringen**

De psycholoog beperkt zich in rapportages en verklaringen tot het verstrekken van slechts die gegevens die voor de beantwoording van de vraagstelling en het doel van de opdracht van belang zijn, zulks in begrijpelijk en ondubbelzinnige termen. Uit de rapportage of de verklaring moet duidelijk blijken wat de beperkingen zijn van de uitspraken en de gronden waarop de uitspraken berusten.

## **4. Geheimhouding**

### **4.1 Vertrouwensrelatie**

In het directe contact met de betrokkene gaat de psycholoog een vertrouwensrelatie met hem aan. Daarom is de psycholoog verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem uit hoofde van zijn beroep ter kennis komt, voor zover die gegevens van vertrouwelijke aard zijn. Deze verplichting blijft na beëindiging van de professionele contacten bestaan.

### **4.2 Geheimhouding bij rapportage aan een externe opdrachtgever of aan derden**

Als het rapporteren aan een externe opdrachtgever of aan derden deel uitmaakt van de opdracht, dan geldt voor de gegevens, die relevant zijn voor de rapportage, geen geheimhoudingsplicht jegens de ontvanger van de rapportage. Voor het overige heeft de psycholoog een geheimhoudingsplicht betreffende het meerdere dat hem ter kennis mocht komen en dat niet relevant is voor de rapportage tegenover derden.

### **4.3 Doorbreken van de geheimhouding**

De psycholoog is niet gehouden geheimhouding in acht te nemen, als hij gegronde redenen heeft om te menen dat het doorbreken van de geheimhouding het enige en laatste middel is om direct gevaar voor personen te voorkomen, dan wel wanneer hij door wettelijke bepalingen of een gerechtelijke beslissing daartoe wordt gedwongen.

### **4.4 Informatie over het doorbreken van geheimhouding**

Als de mogelijkheid bestaat dat deze situatie zich zal voordoen, stelt de psycholoog de betrokkene, indien mogelijk, ervan op de hoogte dat hij genoodzaakt kan zijn de geheimhouding te doorbreken.

### **4.5 Reikwijdte van het doorbreken van de geheimhouding**

Indien de psycholoog besluit tot het doorbreken van de geheimhouding dan mag zich die niet verder uitstrekken dan in de gegeven omstandigheden is vereist en dient hij de betrokkene van zijn besluit op de hoogte te stellen.

### **4.6 Beroep op verschoning**

De psycholoog is verplicht zich tegenover de rechter te beroepen op verschoning, als het afleggen van een getuigenis of het beantwoorden van vragen hem in strijd brengt met zijn geheimhoudingsplicht.

## **5. Indienen van een klacht**

Balans & Impuls handelt in overeenstemming met de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de Zorg (Wkkgz).

Wanneer u van mening bent dat een medewerker van Balans & Impuls onjuist heeft gehandeld dient u dit eerst met de betreffende medewerker te bespreken. Ondanks alle aandacht en inzet kan het gebeuren dat u toch niet tevreden bent. Mocht de reactie en oplossing van de medewerker niet bevredigend zijn dan kunt u uw klacht neerleggen bij de directeur van Balans & Impuls.

1. Klachten dienen schriftelijk per aangetekend schrijven te worden ingediend.
2. Deze brief dient te bevatten:
  - a. naam, adres en woonplaats van de afzender;
  - b. naam van de afzender;
  - c. de klacht en de gronden waar deze op berust.
3. Anonieme klachten zullen niet in behandeling worden genomen.
4. Na ontvangst stuurt Balans & Impuls een ontvangstbevestiging.

5. Uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de klacht zal door de directeur van Balans & Impuls schriftelijk worden gereageerd op de ingediende klacht.
6. Indien gewenst, zal in een persoonlijk gesprek de ingediende klacht en de reactie van Balans & Impuls worden besproken.
7. Uiterlijk drie weken na ontvangst van de klacht door Balans & Impuls zal de klacht naar tevredenheid afgehandeld dienen te zijn. Indien uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kunt u online de klacht indienen bij EZA de externe klachtencommissie van Balans & Impuls <https://geschillencommissie-eza.nl/patienten/>