

Privacyreglement cliëntgegevens

Combinatie Jeugdzorg



Inhoudsopgave

1. Uitgangspunten, reikwijdte en begripsbepaling	3
1.1. Uitgangspunten	3
1.2. Reikwijdte en doel	3
1.2. Begripsbepaling.....	4
2. Kenmerken van het dossier, toegang en geheimhouding	6
2.1. Dossier	6
2.2. Doel.....	6
2.3. Inhoud en samenstelling dossiers.....	6
2.4. Verzamelen en vastleggen van dossiergegevens	8
2.5. Toegang tot de gegevens uit het dossier	9
2.6. Cliëntportaal	9
2.7. Verantwoordelijkheid voor dossiervoering.....	9
2.8. Geheimhouding	10
3. Organisatie en beheer van het dossier.....	11
3.1. Beveiliging en bewaring.....	11
3.2. Afsluiting en bewaartermijn van dossiergegevens	11
3.3. Klachten en geschillen.....	12
4. Rechten van cliënten	13
4.1. Toestemming jeugdhulp	13
4.2. Hulpverleningsplan in overleg.....	13
4.3. Recht op kennisgeving aanleggen dossier	13
4.4. Recht op inzage en afschrift van opgenomen gegevens (art. 7.3.10. Jeugdwet,.....	14
art. 15 AVG)	14
4.5. Recht op toevoegen van een eigen verklaring (art. 7.3.8. Jeugdwet) en recht op	15
rectificatie (art. 16 AVG)	15
4.6. Vernietiging van het cliëntdossier (art. 7.3.9. Jeugdwet, artikel 17 AVG)	15
4.7. Verstrekken van dossiergegevens aan anderen (art. 7.3.11 Jeugdwet).....	15
4.8. Recht op informatie (art 7.3.2. Jeugdwet)	17
4.9. Informatierecht ouder(s) zonder gezag	17
4.10. Informatierecht pleegouders zonder gezag.....	18

1. Uitgangspunten, reikwijdte en begripsbepaling

1.1. Uitgangspunten

Combinatie Jeugdzorg helpt kinderen en ouders bij complexe vragen over opvoeden en opgroeien en ondersteunt hen zodanig dat zij zich vanuit eigen kracht en mogelijkheden ontwikkelen en meedoen in de samenleving. Onze hulpverlening aan kinderen en jongeren en hun ouders/verzorgers draagt ertoe bij dat de rechten uit het 'Verdrag inzake de rechten van het Kind' beschermd worden en we wetgeving naleven zoals onder andere vastgelegd in de Jeugdwet, Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en Burgerlijk Wetboek. Combinatie Jeugdzorg houdt wijzigingen in wet- en regelgeving bij en past waar nodig dit reglement hierop aan.

Een voorwaarde om de hulpverlening uit te kunnen voeren, is dat gegevens van cliënten worden geregistreerd. Combinatie Jeugdzorg is zich ervan bewust dat het daarbij om vertrouwelijke informatie gaat. De cliëntgegevens worden opgeslagen in een beveiligde omgeving die voldoet aan de meest actuele veiligheidseisen. Onze medewerkers zijn zich bewust van de vertrouwelijkheid van gegevens en beschermen de rechten en privacy van cliënten. In het kader van goede hulpverlening kan het wenselijk of noodzakelijk zijn om informatie te delen met andere hulpverleners. Dit gebeurt alleen als dit in het belang is van de cliënt en met toestemming van de cliënt, tenzij de veiligheid van het kind of wettelijke bepalingen anders vragen.

In dit reglement is beschreven hoe er binnen Combinatie Jeugdzorg omgegaan wordt met gegevens van cliënten. Deze notitie staat uitgebreid stil bij de rechten van cliënten ten aanzien van het dossier en de hulpverlening. Voor ouders/verzorgers en voor jeugdigen is een verkorte versie beschikbaar in de vorm van een leaflet. Dit leaflet is te vinden op de website van Combinatie Jeugdzorg.

1.2. Reikwijdte en doel

Dit reglement is van toepassing binnen Combinatie Jeugdzorg en heeft betrekking op de geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens alsmede de niet-geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens die in een bestand zijn opgenomen of die bestemd zijn om daarin te worden opgenomen. Het reglement is geldend voor het handelen van alle medewerkers binnen alle zorgvormen van Combinatie Jeugdzorg. Pleegouders nemen een aparte positie in, als partners in zorg. Waar relevant zijn bepalingen met betrekking tot de positie c.q. rechten van pleegouders met betrekking tot cliëntgegevens opgenomen in dit reglement. Daarnaast is er een aparte notitie privacyreglement pleegouderdossiers die aanvullende informatie verstrekt over het omgaan met pleegouderdossiers.

1.2. Begripsbepaling

1. Autoriteit : Landelijk orgaan dat toeziet of de verwerking van de persoonsgegevens plaatsvindt overeenkomstig de wet.
2. Basis- / kerngegevens : Een door de instelling gemaakt overzicht van de geschiedenis, achtergrond en ontwikkeling van een cliënt, welke niet verloren mogen gaan teneinde later aan de cliënt met diens toestemming aan eventuele volgende hulpverleners informatie over zijn/haar voorgeschiedenis te geven.
3. Beheerder : Degene die de dagelijkse zorg heeft voor de verwerking.
4. Bestand : Elk gestructureerd geheel van persoonsgegevens, ongeacht of dit geheel van gegevens gecentraliseerd is of verspreid is op een functioneel of geografisch bepaalde wijze, ongeacht de wijze waarop de informatie is vastgelegd, dat volgens bepaalde criteria toegankelijk is en dat betrekking heeft op verschillende personen.
5. Betrokkene : Degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft. Degene waarvan gegevens worden verwerkt.
6. Bewaartermijn : Duur voordat het dossier vernietigd wordt. Deze gaat in vanaf het laatste contact dat met de cliënt heeft plaatsgevonden.
7. Cliënt : Een jeugdige, zijn ouders of stiefouder of anderen die de jeugdige als behorend tot hun gezin verzorgen en opvoeden en die Combinatie Jeugdzorg hulpverlening biedt.
8. Derde : Eenieder, niet zijnde de betrokkene, de verantwoordelijke, de bewerker of enig persoon die onder rechtstreeks gezag van de verantwoordelijke/ bewerker gemachtigd is om persoonsgegevens te verwerken.
9. Dossier : Combinatie Jeugdzorg heeft een elektronisch dossier (in MoreCare4) van cliënten. Onder een dossier verstaan we de gebundelde verzameling van stukken over een cliënt(systeem), verband houdend met de problematiek die in de hulpverlening aan de orde komt en daarmee samenhangende behandeling. Het dossier is eigendom van Combinatie Jeugdzorg.
10. Gebruiker : Degene die geautoriseerd is persoonsgegevens in te voeren en te veranderen, dan wel van enigerlei uitvoer van de persoonsgegevens kennis te nemen.
11. Hulpverlener : Personeelslid dat zich direct bezighoudt met hulpverlening aan cliënten.
12. Hulpverleningsgegevens : Gegevens die betrekking hebben op de directe hulpverlening aan een cliënt.
13. Jeugdige : Persoon die de leeftijd van 18 jaar nog niet heeft bereikt, de leeftijd van 18 jaar doch niet de leeftijd van 23 jaar heeft bereikt en van wie de jeugdhulp is gestart voor zijn 18e verjaardag, of voor de 18^e verjaardag is bepaald dat jeugdhulp noodzakelijk was, of die binnen een half jaar na beëindiging van de hulp hervatting van jeugdhulp noodzakelijk is.
14. Medewerker : Personeelslid dat niet direct bij de hulpverlening betrokken is.
15. Niet overdraagbare gegevens : Gegevens die niet overdraagbaar zijn. Persoonlijke aantekeningen en rapporten van externen, die niet zijn geordend in een bestand en ook niet bestemd zijn om daarin te worden opgenomen.

16. Ontvanger : Degene aan wie persoonsgegevens worden verstrekt. De ontvanger kan zowel een persoon zijn binnen de organisatie, als een persoon buiten de organisatie (andere hulpverleners, verzekeraars, overheidsinstanties).
17. Ouder : De met het gezag belaste ouder, adoptiefouder, stiefouder of een ander die een jeugdige als behorend tot zijn gezin verzorgt en opvoedt, niet zijnde een pleegouder.
18. Persoonsgegevens : Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde (bekende) of identificeerbare (redelijkerwijs te achterhalen) natuurlijke persoon.
19. Stagiaire : Een student die in de praktijk leerervaringen opdoet.
20. Toestemming van de betrokkene : Elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt.
21. Verantwoordelijke : De natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die, of het bestuursorgaan dat, alleen of tezamen met anderen het doel van en de middelen voor de gegevensverwerking vaststelt. De verantwoordelijke dient ervoor te zorgen dat aan de voorschriften van de AVG wordt voldaan.
22. Verstrekken van gegevens : Het bekendmaken of ter beschikking stellen van dossiergegevens.
23. Verwerking persoonsgegevens : Iedere handeling en ieder gehaal van handelingen dat ten aanzien van persoonsgegevens wordt uitgevoerd, ongeacht de wijze waarop deze plaatsvindt (via papier, op elektronische of op digitale wijze). Verwerking: verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bewerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending/verspreiding of een andere vorm van terbeschikkingstelling, met elkaar in verband brengen, maar ook afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.
24. Vrijwilliger : Een vrijwilliger is iemand die uit vrije wil werkzaamheden verricht, buiten een vast dienstverband. In het algemeen zijn deze werkzaamheden onbetaald of staat er een vergoeding tegenover die lager ligt dan het minimumloon bij betaald werk.
25. Wettelijke vertegenwoordiger : Ouder(s) met gezag of voogd of pleegouder met voogdij.
26. Werkaantekeningen : Hulpverleners maken professionele werkaantekeningen. Deze zijn eigendom van Combinatie Jeugdzorg. Hulpverleners gaan zorgvuldig om met professionele werkaantekeningen zodat zij niet in verkeerde handen terechtkomen. Iedere hulpverlener is hierop persoonlijk aanspreekbaar. Professionele werkaantekeningen hebben een tijdelijk karakter en omvatten nog niet getoetste hypothesen (veronderstelling). Als de hypothesen getoetst zijn, worden zij óf opgenomen in het cliëntdossier óf zorgvuldig vernietigd.

2. Kenmerken van het dossier, toegang en geheimhouding

2.1. Dossier

Combinatie Jeugdzorg heeft de plicht om een dossier aan te leggen voor de zorg die wordt geboden (art. 7.3.8. Jeugdwet). In het eerste contact wordt de cliënt hierover geïnformeerd en wordt verwezen naar informatie op de website (leaflet privacy en cliëntdossier en het privacyreglement cliëntgegevens). Combinatie Jeugdzorg gebruikt bij de dossiervorming het elektronische cliëntdossier (ECD) MoreCare4. Gegevens van cliënten worden uitsluitend in het ECD opgeslagen.

2.2. Doel

1. Het aanleggen van persoonsgegevens / dossiers gebeurt:
 - a. ter ondersteuning van de hulpverlening;
 - b. ter ondersteuning van de bewaking en verantwoording van de hulpverlening;
 - c. ten behoeve van de wettelijk voorgeschreven registratie- en informatieverplichtingen;
 - d. ter ondersteuning van het beleid van Combinatie Jeugdzorg;
 - e. om informatie over achtergrond en levensgeschiedenis van en voor de minderjarige cliënt in de toekomst mogelijk te maken.
2. Er worden geen gegevens in de registratie opgenomen voor andere doeleinden, dan genoemd in lid 1 van dit artikel. Het gebruik van de opgenomen gegevens vindt alleen plaats overeenkomstig de bepalingen van dit reglement.
3. Er worden niet meer gegevens in de registratie opgenomen dan voor de doeleinden van het dossier noodzakelijk zijn.

2.3. Inhoud en samenstelling dossiers

1. De samenstelling van dossiers dient zodanig te zijn, dat de in 2.2. genoemde doelstellingen optimaal gerealiseerd worden.
2. De gegevens die in het dossier opgenomen zijn, worden onderscheiden in:
 - a. Persoonsgegevens cliënt.
 - b. Zorg-/hulpverleningsgegevens
 - c. Correspondentie en ruwe testgegevens van onderzoek.
3. Het dossier bevat de volgende informatie:
 - a. Naam, adres, geboortedatum, geboorteplaats en -land van de cliënt, van zijn ouder(s) die al dan niet het gezag over hem uitoefenen en zo nodig van zijn broer(s) en zus(sen). Van de cliënt wordt ook het Burgerservicenummer vastgelegd.
 - b. Informatie en rapportage omtrent de geconstateerde opgroei- en opvoedingsproblemen, psychische problemen en stoornissen.

- c. Een beschrijving van de uitgevoerde behandeling voor in b. genoemde problemen en stoornissen
 - d. Verleningsbesluiten, verwijzingen, beschikkingen kinderrechter.
 - e. Andere stukken voor zover dit voor een goede hulpverlening aan de betrokkene noodzakelijk is.
4. Persoonlijke werkaantekeningen zijn geanonimiseerd en worden door de hulpverlener slechts ten behoeve van zijn eigen functioneren gemaakt en gebruikt en worden niet aan derden overgedragen. Deze maken geen deel uit van het dossier. Het gaat om gegevens die niet geordend zijn in een bestand en ook niet bestemd zijn daarin te worden opgenomen. Deze gegevens zijn slechts voor tijdelijk gebruik bedoeld en dienen op een passende wijze vernietigd te worden.
 5. In de wijze van rapporteren wordt slechts wanneer nodig informatie over derden geanonimiseerd opgeschreven.
 6. Met betrekking tot taalgebruik en inhoud wordt dusdanig gerapporteerd dat de cliënt het dossier in kan zien.
 7. Indien er sprake is van een problematische verstandhouding tussen de gezagsdragers, wordt apart gerapporteerd. Er is altijd sprake van één cliëntdossier.
 8. Uit de gegevens kan door de instelling een overzicht gemaakt worden, dat deel zal kunnen gaan uitmaken van de kerngegevens, dat wil zeggen basisinformatie over de achtergrond en ontwikkeling, die niet verloren mag gaan, juist om (ook later) informatie te kunnen geven aan de cliënt of met diens toestemming aan latere hulpverleners.
 9. Beeld- en/of geluidsopnames worden uitsluitend gemaakt ter ondersteuning van de hulpverlening aan de cliënt en maken geen deel uit van het dossier. Conclusies en afspraken, die uit de bespreking van de opnames voortvloeien, worden verwerkt in verslaglegging en/of hulpverleningsplannen en maken op deze wijze onderdeel uit van het dossier. De gemaakte opnames zijn eigendom van de cliënt en worden gedurende de behandeling beheerd door de betreffende hulpverlener. Na afsluiting van de behandeling beslist de cliënt wat er met de opnames gebeurt. Als de cliënt dit wenst, worden de opnames (of een selectie ervan) over gezet op een door het gezin aangeleverde digitale opslag (bv usb, sd-kaart, dvd) en aan de cliënt gegeven. Combinatie Jeugdzorg bewaart de opnames niet, deze worden gewist. Voor uitgebreide richtlijnen en instructies zie bijlage C.
 - 10 In het dossier in MoreCare4 behoren de rapportages, hulpverleningsplannen, evaluatieverslagen, onderzoeksverslagen en de ruwe scores van psychologische testen tot dat deel van het dossier dat ingezien kan worden door de cliënt.

2.4. Verzamelen en vastleggen van dossiergegevens

1. Het verzamelen en vastleggen van dossiergegevens door medewerkers heeft in beginsel alleen betrekking op persoonsgegevens.
2. Alleen hulpverleners zijn gerechtigd om naast persoonsgegevens ook hulpverleningsgegevens te verzamelen en vast te (laten) leggen, voor zover zij direct verantwoordelijk zijn voor de hulpverlening aan de desbetreffende cliënt(en). Het betreft hulpverleningsgegevens die direct betrekking hebben op de hulpverlening aan deze cliënt(en). Secretariële ondersteuning kan, onder verantwoordelijkheid van de betreffende manager of gedragswetenschapper, geschieden door een daartoe aangewezen medewerker.
2. Het opvragen van gegevens over de cliënt (zowel mondeling als schriftelijk) mag alleen, nadat hiervoor toestemming van de cliënt (ouders en jeugdige vanaf 12 jaar) is verleend. Voor het opvragen van gegevens moet een grondslag zijn, het moet een bijdrage leveren aan de behandeling van de cliënt. Het is niet mogelijk om bij de start van de hulp een 'algemene' toestemmingsverklaring met betrekking tot het opvragen van gegevens te laten ondertekenen door de cliënt. Dit betekent dat per situatie gericht (met uitleg om welke informatie het gaat) toestemming gevraagd moet worden. Combinatie Jeugdzorg hanteert daarbij onderstaande werkwijze.

Opvragen schriftelijke informatie/gegevens bij derden: rapportages, onderzoeksverslag en dergelijke:

- hulpverlener vraagt cliënt om de betreffende informatie zelf bij derden op te vragen (voor zover nog niet in bezit van cliënt) en te verstrekken aan Combinatie Jeugdzorg. Hulpverlener maakt hiertoe een notitie in het dossier.
- indien de cliënt er de voorkeur aan geeft dat Combinatie Jeugdzorg de betreffende informatie bij derden opvraagt, laat de hulpverlener de cliënt en/of gezagsdrager hiertoe een schriftelijke toestemmingsverklaring ondertekenen (*Toestemmingsverklaring opvragen van gegevens* is opgeslagen op de M-schijf › map Iedereen › map Formulieren en Toestemmingsverklaringen). De hulpverlener draagt er zorg voor dat het ondertekende toestemmingsformulier opgeslagen wordt in het dossier van de cliënt.

Opvragen en delen mondelinge informatie met derden: overleg in het kader van afspraken, voortgang en afstemming m.b.t. de behandeling:

- hulpverlener informeert cliënt en/of gezagsdrager over het voorgenomen overleg met derden en het doel hiervan en vraagt hiervoor mondeling toestemming. De hulpverlener legt de gemaakte afspraken vast in het dossier van de cliënt. Er is geen schriftelijke toestemmingsverklaring nodig.
10. De verwerking van persoonsgegevens, voor zover niet zijnde zorggegevens (betreffende iemands godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, seksuele leven, alsmede persoonsgegevens betreffende het lidmaatschap van een vakvereniging) is niet toegestaan.

2.5. Toegang tot de gegevens uit het dossier

1. Direct betrokken hulpverleners, hun vervangers en secretariaten hebben toegang tot de dossiers in MoreCare4. Alle medewerkers van Combinatie Jeugdzorg hebben een geheimhoudingsplicht.
2. Indien er sprake is van acute hulpverlening heeft de dienstdoende hulpverlener toegang tot het dossier van de desbetreffende cliënt(en), als dat in de gegeven situatie noodzakelijk is. Dit geldt ook voor de bereikbaarheidsdienst en achterwacht.
3. De Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht hebben geen rechtstreekse toegang tot de gegevens uit het dossier, tenzij dit noodzakelijk is in verband met hun algehele verantwoordelijkheid.
4. Voorts hebben derden toegang, voor zover dit noodzakelijk is ter uitvoering van een wettelijk voorschrift, waarbij de toegang is beperkt tot die gegevens waarover, bij de uitvoering van bedoeld wettelijk voorschrift, noodzakelijkerwijs beschikt kan worden. Zoals bijvoorbeeld aan de orde kan zijn bij werkzaamheden van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd of de accountant.
5. Afhankelijk van taak en functie krijgen stagiaires en vrijwilligers toegang tot dossiergegevens onder verantwoordelijkheid van hun begeleider.
6. Onderzoekers hebben slechts toegang tot geanonimiseerde dossiers en dan alleen met schriftelijke toestemming van de cliënt of, in geval van jeugdigen tot 12 jaar, van diens ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger. De toestemming kan steeds schriftelijk worden ingetrokken.
7. Inzage door externe auditoren gebeurt slechts na toestemming van de cliënt.
8. Inzage door pleegouders gebeurt voor zover dat noodzakelijk is voor de verzorging en de opvoeding van het pleegkind (artikel 5.4. Jeugdwet).

2.6. Cliëntportaal

Cliënten hebben toegang tot het cliëntportaal in MoreCare4. Dit portaal is bedoeld om in een beveiligde omgeving persoonlijke en vertrouwelijke informatie uit te wisselen met ouders en jeugdigen vanaf 12 jaar. Ouders met gezag en jeugdigen vanaf 12 jaar kunnen een account krijgen voor het cliëntportaal. Na het beëindigen van de hulpverlening hebben zowel medewerkers, als cliënten nog 30 dagen toegang tot het cliëntportaal.

2.7. Verantwoordelijkheid voor dossiervoering

1. De inhoud van het dossier komt tot stand door en onder verantwoordelijkheid van de hulpverleners en gedragswetenschappers.
2. De uiteindelijke verantwoordelijkheid voor de dossiers ligt bij de manager.

2.8. Geheimhouding

1. Het personeel dat op één of andere wijze betrokken is bij de hulpverlening aan één of meer cliënten, is verplicht tot geheimhouding.
2. De in lid 1 van dit artikel genoemde verplichting geldt niet voor zover het wettelijk voorschrift een hulpverlener verplicht tot bekendmaking van de dossiergegevens.
3. De hulpverlener mag andere professionele hulpverleners die rechtstreeks bij dezelfde jeugdhulp zijn betrokken informatie geven over de cliënt. Hij mag echter alleen die informatie doorgeven die noodzakelijk is voor de jeugdhulp.
4. Bij besprekingen, overleggen, waarin gesproken wordt over de cliënten en/of de voortgang van de hulpverlening aan hen, wordt de grootst mogelijke zorgvuldigheid t.a.v. de cliënt(en)privacy in acht genomen.

3. Organisatie en beheer van het dossier

3.1. Beveiliging en bewaring

De Raad van Bestuur draagt zorg voor de nodige voorzieningen van technische en organisatorische aard ter beveiliging van het dossier tegen verlies of aantasting van de gegevens en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan. De bestuurder heeft daartoe een functionaris gegevensbescherming aangesteld die ervoor zorgdraagt dat de organisatie handelt conform de geldende wet- en regelgeving rondom de bescherming van persoonsgegevens.

Beveiliging en bewaring digitale dossiers¹

1. Dossiergegevens in MoreCare4 dienen daarin zodanig opgeslagen te zijn, dat onbevoegden er geen toegang toe hebben.
2. Personeel, dat dossiergegevens van de cliënt(en) in beheer heeft, draagt er zorg voor dat onbevoegden geen toegang tot deze gegevens krijgen. Iedere individuele medewerker heeft een eigen wachtwoord en gebruikersnaam, die geheim dienen te blijven om de privacy te waarborgen.
3. Indien er geen andere mogelijkheden zijn kunnen medewerkers prints maken uit MoreCare4. Medewerkers zijn zelf verantwoordelijk, en moeten zorgvuldig omgaan met geprinte gegevens uit MoreCare4 en de vernietiging hiervan. Indien medewerkers een tablet of laptop van de organisatie tot hun beschikking hebben, is het niet geoorloofd om daarnaast nog prints uit MoreCare4 te maken.

3.2. Afsluiting en bewaartermijn van dossiergegevens

1. De bewaartermijn voor dossiers is vastgesteld op 20 jaar nadat de hulpverlening is afgesloten (of zoveel langer als redelijkerwijs in verband met een zorgvuldige hulpverlening noodzakelijk is).
2. De cliënt wordt geïnformeerd over de wijze waarop zijn dossier afgesloten en bewaard wordt, middels het leaflet '*privacy en cliëntdossier bij Combinatie Jeugdzorg*'.
3. Het dossier is na afsluiting van de hulpverlening voornamelijk bedoeld voor inzage door de ex-cliant. Zodra de leeftijd van 16 jaar bereikt is, hebben derden geen recht op inzage in het dossier. Alleen na toestemming van de ex-cliant.
4. Als de bewaartermijn is verstreken, wordt het digitale dossier verwijderd².
5. De (ex-)cliënt en de ouder(s) met gezag of wettelijke vertegenwoordigers hebben het recht op vernietiging van het cliëntdossier. Hiervoor kan een verzoek ingediend worden (zie 4.6).
6. Beeld- en geluidsopnamen worden direct na afsluiting van de hulp vernietigd, tenzij de hulpverlener en de cliënt of, ingeval van jeugdigen tot 12 jaar, diens wettelijk vertegenwoordiger anders zijn overeengekomen.
7. Indien een cliënt na afsluiting van de hulpverlening en zijn daaraan gerelateerde dossier

¹ Cliënten die voor 1 juli 2015 in zorg zijn gekomen bij Combinatie Jeugdzorg hebben nog een papieren dossier. Deze dossiers worden op een afgesloten plaats bewaard.

² Cliënten die voor 1 juli 2015 in zorg zijn gekomen bij Combinatie Jeugdzorg hebben nog een papieren dossier. Deze dossiers worden na de bewaartermijn vernietigd.

opnieuw in zorg komt van Combinatie Jeugdzorg, wordt er een nieuw dossier aangemaakt. In principe moet de hulpverlener toestemming vragen aan de cliënt om het oude dossier in te zien.

3.3. Klachten en geschillen

Wanneer tussen de (ex-)cliënt of de ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger en hulpverlener onoplosbare geschillen ontstaan met betrekking tot het gebruik van het dossier van de desbetreffende (ex-)cliënt, kunnen cliënten een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie, volgens de klachtenregeling van Combinatie Jeugdzorg. Indien er bij afsluiting van de hulpverlening een klachtprocedure loopt wordt het dossier 6 maanden na het afsluiten van deze klachtprocedure opgeschoond.

4. Rechten van cliënten

4.1. Toestemming jeugdhulp

1. Voor het verlenen van jeugdhulp is de toestemming van de jeugdige en zijn/haar ouders met gezag of andere wettelijke vertegenwoordigers vereist (art. 7.3.4. Jeugdwet), tenzij het jeugdhulp betreft in het kader van een machtiging gesloten jeugdhulp, een spoedmachtiging gesloten jeugdhulp, een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering.
2. Kinderen ouder dan 16 jaar mogen zelf een hulpverleningsovereenkomst aangaan. Voor kinderen tussen de 12 en 16 jaar beslissen zowel de ouders als het kind.
3. Bij verschil van mening tussen ouder/voogd en kind tussen 12 en 16 jaar kan toch worden besloten tot het geven van jeugdhulp, om ernstig nadeel voor de jeugdige te voorkomen of omdat de jeugdige de hulp, ook na de weigering van de ouders, weloverwogen blijft wensen. Voor kinderen onder de 12 jaar is de instemming van ouders nodig.

Toestemming jeugdhulp bij gescheiden ouders

4. Bij hulp aan kinderen van gescheiden ouders is in beginsel de toestemming van beide ouders (indien gezag) nodig, maar kan een van de ouders het kind alleen vertegenwoordigen, mits niet bekend is dat de andere ouder daar bezwaar tegen heeft.
5. De vereiste toestemming mag worden verondersteld te zijn gegeven als de verrichting van niet-ingrijpende aard is (art. 7.3.16 Jeugdwet).
6. Voor spoedeisende situaties geldt dat het uitvoeren van een verrichting mogelijk is zonder toestemming teneinde ernstig nadeel voor het kind te voorkomen (art. 7.3.16 Jeugdwet).
7. Verder biedt de wet (art. 7.3.5. Jeugdwet) in uitzonderingssituaties nog de mogelijkheid om de toestemmingsregels niet toe te passen zodat een kind (dat bijvoorbeeld slachtoffer is van kindermishandeling) wel kan worden behandeld met toestemming van de verzorgende ouder met gezag ondanks dat de niet verzorgende – ouder met gezag geen toestemming geeft.

4.2. Hulpverleningsplan in overleg

1. Het hulpverleningsplan wordt in overleg met de jeugdige en ouders vastgesteld en is afgestemd op de behoefte van de jeugdige (art 4.1.3. Jeugdwet).
2. Met betrekking tot het vaststellen van het hulpverleningsplan wordt aan pleegouders instemmingsrecht gegeven, voor zover het hun rol in het hulpverleningsplan betreft en de wijze van begeleiding, ongeacht de duur van de plaatsing. Hierbij moet rekening gehouden worden met de privacy gevoeligheid van de gegevens in het hulpverleningsplan: inzage in de gegevens van bijvoorbeeld de ouders is alleen mogelijk na toestemming van de ouders.

4.3. Recht op kennisgeving aanleggen dossier

Aan iedere cliënt van 12 jaar en ouder en aan de ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger van alle minderjarige cliënten, van wie voor de eerste maal in een instelling van Combinatie Jeugdzorg een dossier wordt aangelegd, wordt hiervan mededeling gedaan, tenzij de cliënt dit al weet of redelijkerwijs kan weten. Tevens worden zij ingelicht over alle voor hen belangrijke regels met

betrekking tot het dossier, zoals in dit reglement neergelegd. Hierover wordt schriftelijke informatie verstrekt (leaflet).

4.4. Recht op inzage en afschrift van opgenomen gegevens (art. 7.3.10. Jeugdwet, art. 15 AVG)

1. De (ex-)cliënt en de ouders met gezag of de feitelijke vertegenwoordiger(s) hebben, na gedegen identificatie, recht op inzage en afschrift van het dossier, of delen ervan, voor zover die gegevens op hem/haar betrekking hebben. Dossiergegevens betreffende een persoon anders dan de cliënt zijn niet ter inzage.
2. De (ex-)cliënt, ouders met gezag of de wettelijke vertegenwoordiger(s) kunnen hiertoe een verzoek indienen bij de organisatie. Dit verzoek kunnen ze indienen bij de hulpverlener of via een [formulier op de website](#). Het verzoek dient op korte termijn, uiterlijk binnen vier weken, geldend gemaakt te kunnen worden. De beheerder van het dossier (manager) deelt een eventuele weigering schriftelijk en met redenen omkleed mee.
3. Inzage c.q. afschrift van (delen van) het dossier wordt aan de (ex-)cliënt geweigerd, indien:
 - a. deze jonger is dan 12 jaar
 - b. deze de leeftijd van 12 jaren heeft bereikt en jonger is dan 16 jaar en niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn/haar belangen
 - c. de persoonlijke levenssfeer van een ander dan de (ex-)cliënt door inzage zou worden geschaad.
4. Ouder(s) met gezag of wettelijk vertegenwoordiger van minderjarige cliënten:
 - a. tot 16 jaar, hebben recht op inzage in het dossier van de desbetreffende cliënt
 - b. van 16 jaar en ouder, hebben geen recht op inzage in het dossier, tenzij de minderjarige niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn/haar belangen
 - c. inzage kan alleen worden geweigerd of beperkt als zwaarwegende argumenten in het belang van de cliënt, of in het belang van in het dossier genoemde derden, dit noodzakelijk maken.
5. Ouder(s) en verzorger(s) zonder gezag hebben geen automatisch recht op inzage en afschrift van het dossier. Ouder(s) en verzorger(s) zonder gezag kunnen wel recht op informatie hebben (zie 4.8).
6. Pleegouders zonder gezag mogen uitsluitend die dossiergegevens uit het cliëntdossier inzien die betrekking hebben op henzelf, dan wel door henzelf verstrekt zijn, tenzij zij toestemming hebben van de cliënt (12 jaar en ouder) dan wel de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt.
7. Een klacht over of in beroep gaan tegen een besluit tot weigering, kan volgens de klachtenregeling worden ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie van Combinatie Jeugdzorg.

4.5. Recht op toevoegen van een eigen verklaring (art. 7.3.8. Jeugdwet) en recht op rectificatie (art. 16 AVG)

1. De cliënt en de ouders hebben het recht om aan het dossier een eigen verklaring toe te voegen, bijvoorbeeld met uitleg waarom ze met bepaalde conclusies of meningen niet eens zijn (art. 7.3.8 Jeugdwet).
2. De cliënt of de ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger kan de organisatie op basis van het rectificatierecht (art.16 AVG) schriftelijk en gemotiveerd verzoeken hun persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen of af te schermen bij feitelijke onjuistheden, onvolledige gegevens en/of niet ter zake doende gegevens voor het doel van de verwerking. Dit rectificatierecht is niet bedoeld voor het corrigeren van professionele indrukken, meningen en conclusies waarmee de cliënt en/of ouder(s) het niet eens zijn. In dat laatste geval mag van de organisatie verwacht worden de schriftelijke mening van de cliënt/ouder(s) toegevoegd wordt aan het dossier (zie punt 4.5.1.)
3. De verantwoordelijk manager bericht de verzoeker binnen 4 weken na ontvangst van het verzoek schriftelijk of dan wel in hoeverre hij daaraan voldoet. Een weigering is met redenen omkleed.
4. De verantwoordelijk manager draagt er zorg voor dat het besluit tot verbetering, aanvulling, afscherming of verwijdering zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd. Indien het verzoek niet wordt gehonoreerd, blijft de tekst van de voorgestelde correctie en/of toevoeging in het dossier bewaard.

4.6. Vernietiging van het cliëntdossier (art. 7.3.9. Jeugdwet, artikel 17 AVG)

De (ex-)cliënt en de ouder(s) met gezag of wettelijk vertegenwoordigers kunnen de manager schriftelijk verzoeken om het cliëntdossier te vernietigen. In het kader van de AVG wordt gesproken op het recht op vergetelheid (art. 17 AVG). Dit verzoek wordt binnen 3 maanden ingewilligd. Dit geldt niet voor zover het verzoek een dossier betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring ervan van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de verzoeker of wanneer de regels vanuit de wet dit niet toestaan. Het verzoek van de jeugdige wordt niet ingewilligd als hij/zij jonger is dan 12 jaar, of de leeftijd van 12 jaar heeft bereikt maar deze jongere niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake. Ouders of wettelijk vertegenwoordigers kunnen in dit geval het verzoek indienen.

4.7. Verstrekken van dossiergegevens aan anderen (art. 7.3.11 Jeugdwet)

1. Inlichtingen over, inzage in of afschrift van het dossier van de cliënt worden niet aan anderen verstrekt, dan met toestemming van de cliënt. Combinatie Jeugdzorg hanteert als uitgangspunt dat de cliënt zelf de betreffende informatie aan anderen verstrekt en stelt hiertoe het gevraagde afschrift ter beschikking (voor zover niet al in bezit van cliënt).

2. De hulpverlener legt in het dossier vast welke informatie aan wie verstrekt is en met welke reden.
3. Indien de cliënt minderjarig is, is in plaats van diens toestemming de toestemming van zijn wettelijke vertegenwoordiger vereist, indien hij
 - a. jonger is dan 12 jaar, of
 - b. de leeftijd van 12 jaar heeft bereikt en niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
4. Gegevens aan anderen mogen wel worden verstrekt
 - a. voor zover het voortvloeit uit het doel van de hulpverlening of de registratie ervan;
 - b. voor zover het noodzakelijk is voor de taakuitoefening van degenen, die rechtstreeks betrokken zijn bij de hulpverlening aan de cliënt dan wel aan een uitvoerder of voorbereider van een maatregel van kindbescherming;
 - c. ter uitvoering van een wettelijk voorschrift.
5. Ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek of statistiek kunnen desgevraagd geanonimiseerde gegevens worden verstrekt.
6. Combinatie Jeugdzorg levert de bij algemene maatregel van bestuur verplichte gegevens aan bij door de overheid aangewezen instanties, zoals gemeenten en het CBS.
7. Ondanks de geheimhoudingsplicht kan een hulpverlener zonder toestemming van zijn cliënt of zijn ouder(s) cliëntgegevens verstrekken als zijn cliënt zich in een zeer ernstige situatie bevindt die alleen kan worden beperkt of opgeheven door het verstrekken van cliëntgegevens aan een ander. Voorwaarden voor deze verstrekking zijn:
 - a. De hulpverlener kan, gelet op de situatie, niet om toestemming vragen of heeft zich ingespannen om toestemming voor de verstrekking te krijgen maar heeft deze niet verkregen.
 - b. Andere wegen, dan verstrekking van cliëntgegevens, leiden zeer waarschijnlijk niet tot verbetering van de ernstige situatie waarin de cliënt zich bevindt.
 - c. Naar het oordeel van de hulpverlener wegen de belangen die de cliënt heeft bij verstrekking van gegevens op tegen de belangen die de cliënt heeft bij geheimhouding.
 - d. De hulpverlener voert voordat hij tot gegevensverstrekking besluit overleg met zijn leidinggevende, zijnde de unitmanager
De hulpverlener verstrekt de cliëntgegevens alleen aan een ander, indien deze persoon een bijdrage kan leveren aan de verbetering van de situatie van de cliënt.
De hulpverlener verstrekt uitsluitend die cliëntgegevens die noodzakelijk zijn voor het verbeteren van de situatie van de cliënt.
8. Als toestemming voor het verstrekken van gegevens niet vereist is, wordt de cliënt in principe wel altijd geïnformeerd over het feit dat gegevens verstrekt worden, tenzij dit in strijd is met het belang van de cliënt (bijvoorbeeld in het kader van veiligheid).

4.8. Recht op informatie (art 7.3.2. Jeugdwet)

1. Ouders en jeugdigen hebben recht op informatie bij aanvang en gedurende de hulp.
2. De hulpverlener licht de persoon aan wie rechtstreeks jeugdhulp wordt verleend op duidelijke en desgevraagd schriftelijk in over het voorgenomen onderzoek, de voorgestelde jeugdhulp, de ontwikkelingen omtrent de jeugdhulp en over de geconstateerde opgroei- en opvoedingsproblemen, psychische problemen en stoornissen.
3. De jeugdhulpverlener licht een jeugdige onder de 12 jaar op zodanige wijze in die past bij zijn bevattingsvermogen.
4. Indien de betrokkene te kennen heeft gegeven geen inlichtingen te willen ontvangen, blijft het verstrekken daarvan achterwege, behoudens voor zover het belang dat de betrokkenen daarbij heeft, niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien (art. 7.3.3. Jeugdwet).

4.9. Informatierecht ouder(s) zonder gezag

1. Indien er sprake is van een ouder die niet met het gezag is belast maar die wel informatie wil, geldt artikel 1:377c van het Burgerlijk Wetboek. De hulpverlener moet op verzoek van de ouder zonder gezag hem/haar informeren over de verzorging en de opvoeding van het kind (belangrijke feiten en omstandigheden die betrekking hebben op de persoon van het kind of zijn verzorging en opvoeding; het betreft informatie over gedrag, sociaal-emotionele ontwikkeling, cognitieve ontwikkeling, en behandel- en begeleidingsresultaten gericht op het kind), tenzij de hulpverlener die informatie ook niet zou geven aan de ouder met het gezag of als het belang van het kind zou worden geschaad³.
2. Hulpverleners hoeven de informatie over het kind niet uit zichzelf te verstrekken. De niet met het gezag belaste ouder moet er uitdrukkelijk om vragen. De hulpverlener van Combinatie Jeugdzorg heeft voor het verstrekken van informatie niet de toestemming nodig van de gezaghebbende ouder. Van belang is wel om bij de start van de hulpverlening de gezaghebbende ouder hierover te informeren.
3. Recht op deze informatie heeft alleen de niet met het gezag belaste ouder. Andere personen die in nauwe betrekking tot het kind staan, zoals de vader die zijn kind niet heeft erkend, of grootouders, hebben dit wettelijk recht op basis van het Burgerlijk Wetboek niet. Zij kunnen hun recht op informatie over het kind baseren op artikel 8 EVRM (Recht op eerbiediging van privéleven, familie- en gezinsleven).
4. De ouder die is belast met het ouderlijk gezag, heeft de verplichting om de andere ouder (niet belast met het ouderlijk gezag) op de hoogte te houden van gewichtige aangelegenheden die

³ Het begrip 'in het belang van het kind' is een open begrip, een richtinggevend oriëntatiepunt. Het brengt tot uitdrukking dat bescherming, hulp en steun bij de groei naar volwassenheid en opvoeding en verzorging leidraad vormen. Als er informatie verschaft moet worden, moet eveneens aan de hand van het belang van het kind worden vastgesteld of daarin een selectie gemaakt moet worden en op welke wijze de gegevens moeten worden verstrekt. De vraag is dan nog wanneer het belang van het kind zich tegen de informatieverstrekking verzet. Dat mag niet al te snel worden aangenomen. Een goede reden is bijvoorbeeld een verklaring van een psychiater/ psycholoog/pedagoog dat informatieverstrekking schadelijk is voor de gezondheids- en of gemoedstoestand van het kind. Ook mag geen informatie worden verstrekt die de privacy van anderen schaadt (bijvoorbeeld die van de gezaghebbende ouder, familieleden). De informatie moet in die zin betrekking hebben op het kind en niet op anderen.

het kind betreffen (art. 1:377 WB). Deze verplichting staat naast de verplichting van de hulpverlener om informatie te verstrekken aan de ouder zonder gezag.

4.10. Informatierecht pleegouders zonder gezag

1. Combinatie Jeugdzorg heeft de plicht pleegouders die informatie over een pleegkind te geven die zij nodig hebben om de opvoeding en verzorging van het pleegkind op zich te kunnen nemen. Zodra er informatie aan pleegouders wordt gegeven die (ook) betrekking heeft op de ouders, moeten ouders hierover worden geïnformeerd. Ouders hoeven hiervoor geen expliciete toestemming te geven.
2. Pleegouders dienen in ieder geval geïnformeerd te worden over: identificerende gegevens van de jeugdige (naam, adres, woonplaats, geboortedatum en geslacht), de achtergrond van de jeugdige, de reden van uithuisplaatsing, de medische gegevens van de jeugdige, gegevens omtrent de dagbesteding van de jeugdige.
3. Welke informatie naast het hierboven genoemde noodzakelijk is voor de pleegouder om te weten, wordt ter beoordeling van Combinatie Jeugdzorg en Gecertificeerde Instelling gelaten.