



AVG-handboek en privacywet

Voor Wmo, begeleiding, jeugdhulp en volwassenenzorg

Organisatie	Lingewaard Zorgkompas
Document	AVG-handboek, privacyverklaring, datalekprotocol en basisbeleid
Versie	1.0
Datum	14 april 2026

Doel van dit document

Dit document helpt Lingewaard Zorgkompas om netjes en aantoonbaar om te gaan met persoonsgegevens van cliënten, ouders, vertegenwoordigers, medewerkers en samenwerkingspartners. Het is geschreven in duidelijke taal, zodat het ook praktisch bruikbaar blijft.

Inhoudsopgave:

1. Reikwijdte en uitgangspunten.....	pagina 1
2. Welke persoonsgegevens wij verwerken.....	pagina 1
3. Waarom wij gegevens mogen verwerken.....	pagina 2
4. Rollen en verantwoordelijkheden.....	pagina 2
5. Privacyverklaring voor cliënten.....	pagina 2
6. Toegang, geheimhouding en delen van gegevens.....	pagina 3
7. Bewaartermijnen.....	pagina 3
8. Rechten van betrokkenen.....	pagina 3
9. Informatiebeveiliging: basismaatregelen.....	pagina 4
10. Datalekprotocol.....	pagina 4
11. Werkwijze bij een verzoek om gegevens te delen.....	pagina 4
12. Dossierdiscipline en rapporteren.....	pagina 5
13. Papieren documenten en fysieke veiligheid.....	pagina 5
14. Verwerkers en leveranciers.....	pagina 5
15. Incidenten, klachten en verbetering.....	pagina 5
16. Opleiding en bewustwording.....	Pagina 5
17. Jaarlijkse controlelijst.....	pagina 6
18. Kort stappenplan bij vragen of twijfel.....	pagina 6
Bijlage A - Voorbeeldtekst geheimhouding.....	pagina 7
Bijlage A - Voorbeeldtekst geheimhouding.....	pagina 7
Bijlage B - Registratieformulier datalek.....	pagina 8
Bijlage C – Register van verwerkingen (basisopzet).....	pagina 8
Slot	pagina 8

1. Reikwijdte en uitgangspunten

Lingewaard Zorgkompas verwerkt persoonsgegevens om begeleiding en zorg te kunnen leveren. Daarbij gelden de regels uit de Algemene verordening gegevensbescherming, de Uitvoeringswet AVG en sectorspecifieke regels voor zorg en jeugdhulp.

- Wij verwerken alleen gegevens die nodig zijn voor zorg, administratie, veiligheid en wettelijke verplichtingen.
- Wij gaan zorgvuldig om met bijzondere persoonsgegevens, zoals gezondheidsgegevens.
- Wij geven alleen toegang aan mensen die die gegevens echt nodig hebben voor hun werk.
- Wij beveiligen gegevens technisch en organisatorisch.
- Wij leggen belangrijke keuzes en incidenten vast, zodat wij kunnen laten zien dat wij zorgvuldig werken.

Praktisch uitgangspunt

Twijfel je of een gegeven echt nodig is? Dan vraag je eerst: heb ik dit nodig voor goede zorg of voor een wettelijke plicht? Zo niet, dan verwerk je het niet.

2. Welke persoonsgegevens wij verwerken

Afhankelijk van de cliënt en de zorgvraag kunnen wij onder meer de volgende gegevens verwerken:

Categorie	Voorbeelden
Identiteitsgegevens	Naam, geboortedatum, adres, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres, burgerservicenummer voor zover wettelijk toegestaan.
Zorggegevens	Hulpvraag, doelen, rapportages, evaluaties, bijzonderheden, medicatie-informatie, veiligheidsrisico's, contact met verwijzers of wettelijk vertegenwoordigers.
Administratieve gegevens	Factuurgegevens, indicaties, beschikkingen, contractgegevens, contacthistorie en planning.
Gegevens van ouders of vertegenwoordigers	Naam, contactgegevens, relatie tot de cliënt, toestemming of vertegenwoordigingsbevoegdheid.

3. Waarom wij gegevens mogen verwerken

Wij verwerken persoonsgegevens alleen als daar een geldige grondslag voor is.

- Uitvoering van een overeenkomst: om zorg of begeleiding te kunnen leveren.
- Wettelijke verplichting: bijvoorbeeld voor dossiervoering, administratie of kwaliteitseisen.
- Vitaal belang of bescherming van de cliënt: bij acute veiligheid of medische noodsituaties.
- Gerechtvaardigd belang: alleen als dat past binnen de wet en goed kan worden uitgelegd.
- Toestemming: alleen als toestemming echt nodig is en vrij gegeven kan worden.

4. Rollen en verantwoordelijkheden

Binnen Lingewaard Zorgkompas is privacy geen losse bijzaak, maar onderdeel van het dagelijks werken.

- Bestuur / leiding: zorgt dat beleid, hulpmiddelen en afspraken aanwezig zijn.
- Zorgverleners: werken zorgvuldig, rapporteren alleen wat nodig is en delen informatie alleen met de juiste personen.
- Beheerder van systemen: zorgt voor veilige toegang, wachtwoorden en passende instellingen.
- Externe verwerkers, zoals softwareleveranciers: verwerken gegevens alleen volgens afspraken en verwerkersovereenkomsten.

Voor jullie praktijk

Werken jullie met Mextra, dan moet duidelijk zijn wie toegang heeft, welke dossiers zichtbaar zijn en hoe inloggegevens worden beheerd. Deel geen accounts.

5. Privacyverklaring voor cliënten

Onderstaande tekst kan gebruikt worden op de website, in een welkomstmap of als bijlage bij een zorgovereenkomst.

Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens.

Wij verwerken alleen gegevens die nodig zijn om goede zorg en begeleiding te geven, onze administratie te doen en te voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Wij kunnen onder meer uw naam, adres, contactgegevens, zorggegevens, rapportages, evaluaties en administratieve gegevens verwerken.

Wij bewaren uw gegevens veilig in beveiligde systemen. Alleen personen die deze gegevens nodig hebben voor hun werk, krijgen toegang.

Wij delen uw gegevens alleen als dit nodig is voor de zorg, als u daarvoor toestemming heeft gegeven of als wij dit wettelijk moeten doen.

U heeft recht op inzage in uw gegevens, op correctie van onjuiste gegevens, op beperking van verwerking in bepaalde gevallen en op het indienen van een klacht.

Voor vragen over privacy kunt u contact opnemen met Lingewaard Zorgkompas via:
info@lingewaardzorgkompas.nl

6. Toegang, geheimhouding en delen van gegevens

Iedere medewerker of ingehuurd professional gaat vertrouwelijk om met gegevens.

- Wij delen gegevens alleen met personen of organisaties die dat voor de zorg of uitvoering nodig hebben.
- Wij versturen zo min mogelijk persoonsgegevens per e-mail en gebruiken waar mogelijk een beveiligde omgeving.
- Wij delen geen cliëntgegevens via gewone WhatsApp of andere onveilige kanalen.
- Wij controleren altijd of de ontvanger klopt voordat informatie wordt verstuurd.
- Iedereen die toegang heeft tot cliëntgegevens tekent een geheimhoudingsverklaring.

7. Bewaartermijnen

Gegevens bewaren wij niet langer dan nodig. Voor zorg- en jeugdhulpdossiers gelden aparte wettelijke termijnen. Bij twijfel wordt juridisch of sectorspecifiek nagegaan welke termijn geldt.

Soort gegevens	Richtlijn	Opmerking
Cliëntdossier zorg	Volgens toepasselijke zorgregelgeving	Controleer per zorgsoort en contract welke termijn geldt.
Jeugdhulpdossier	Volgens toepasselijke jeugdhulpregels	Bij twijfel juridisch laten toetsen.
Financiële administratie	Wettelijke fiscale bewaarplicht	Bijvoorbeeld facturen en boekhoudstukken.
Sollicitatiegegevens	Kort en alleen indien nodig	Tenzij toestemming is gegeven om langer te bewaren.

8. Rechten van betrokkenen

Cliënten en andere betrokkenen hebben rechten onder de AVG. Lingewaard Zorgkompas behandelt zo'n verzoek zorgvuldig en binnen de wettelijke termijn.

1. Ontvangst van het verzoek vastleggen.
 2. Identiteit van de verzoeker controleren.
 3. Beoordelen of het verzoek kan worden uitgevoerd of dat een uitzondering geldt.
 4. Binnen de wettelijke termijn reageren.
 5. De afhandeling kort vastleggen in het dossier of register.
- Recht op inzage.
 - Recht op correctie.
 - Recht op verwijdering voor zover de wet dat toelaat.
 - Recht op beperking van verwerking.
 - Recht om bezwaar te maken in bepaalde situaties.
 - Recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

9. Informatiebeveiliging: basismaatregelen

Een veilige werkwijze is minstens zo belangrijk als een mooi beleidsdocument.

- Iedere gebruiker heeft een eigen account en een sterk wachtwoord.
- Wachtwoorden worden niet gedeeld en niet zichtbaar opgeschreven op werkplekken.
- Laptops, telefoons en tablets zijn beveiligd met pincode, wachtwoord of biometrie.
- Schermen worden vergrendeld als iemand wegloopt van het apparaat.
- Software-updates worden tijdig uitgevoerd.
- Dossiers worden opgeslagen in een beveiligd systeem, zoals Mextra, en niet los op privé-apparaten.
- Papieren stukken met persoonsgegevens worden opgeborgen in een afgesloten kast.
- Er wordt terughoudend omgegaan met printen; wat niet nodig is, wordt niet geprint.

Belangrijk

Werken in een veilig systeem betekent niet automatisch dat alle AVG-eisen klaar zijn. Het gaat ook om gedrag: netjes delen, zorgvuldig rapporteren en veilig omgaan met apparaten en documenten.

10. Datalekprotocol

Een datalek is een beveiligingsincident waarbij persoonsgegevens verloren raken of onbedoeld worden gedeeld.

- Voorbeelden: een laptop kwijt, een e-mail naar de verkeerde ontvanger, een open dossier op een onbeveiligde plek, inloggegevens gedeeld, hack of ransomware.
- Iedere medewerker meldt een mogelijk datalek direct intern.
- Er wordt meteen bekeken wat er is gebeurd, welke gegevens betrokken zijn en hoeveel risico er is voor de betrokkene.
- Zo nodig worden maatregelen genomen om schade te beperken, zoals accounts blokkeren of een onjuiste ontvanger vragen gegevens direct te verwijderen.
- Er wordt beoordeeld of melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens nodig is.
- Als het lek waarschijnlijk een hoog risico oplevert voor de cliënt of andere betrokkene, wordt die persoon ook geïnformeerd.
- Ieder datalek wordt vastgelegd, ook als uiteindelijk geen melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens nodig is.

11. Werkwijze bij een verzoek om gegevens te delen

Niet iedere vraag om informatie mag zomaar worden beantwoord.

6. Controleer wie de informatie vraagt.
7. Controleer of die persoon of organisatie recht heeft op die informatie.
8. Deel alleen wat noodzakelijk is, nooit meer dan nodig.
9. Leg vast wat is gedeeld, met wie en waarom.
10. Twijfel? Deel nog niets en bespreek het eerst intern.

12. Dossierdiscipline en rapporteren

Goed rapporteren is ook een privacymaatregel.

- Schrijf feitelijk, kort en relevant.
- Vermijd onnodige meningen of details die niets toevoegen aan de zorg.
- Gebruik duidelijke data en beschrijf bron en context waar nodig.
- Noteer veiligheidsafwegingen, toestemming en belangrijke beslissingen navolgbaar.
- Controleer voor verzending of export of het juiste dossier en de juiste ontvanger zijn gekozen.

13. Papieren documenten en fysieke veiligheid

- Papieren documenten met persoonsgegevens blijven niet onbeheerd liggen.
- Geprinte dossiers of notities worden na gebruik opgeborgen of veilig vernietigd.
- Bezoekers krijgen geen vrije inzage in cliëntgegevens.
- Gesprekken over cliënten worden niet gevoerd waar onbevoegden kunnen meeluisteren.

14. Verwerkers en leveranciers

Als een externe partij persoonsgegevens voor Lingewaard Zorgkompas verwerkt, moeten daar afspraken over zijn.

- Controleer of er een verwerkersovereenkomst is met softwareleveranciers en andere relevante partijen.
- Kijk of de leverancier passende beveiligingsmaatregelen heeft.
- Leg vast welke partij welke gegevens verwerkt en met welk doel.
- Gebruik bij voorkeur leveranciers die bekend zijn met de zorgsector.

15. Incidenten, klachten en verbetering

Privacy en informatiebeveiliging blijven in beweging. Daarom is periodieke evaluatie nodig.

- Bespreek incidenten en bijna-incidenten intern.
- Controleer periodiek of toegangen nog kloppen.
- Werk wachtwoorden, apparaten en procedures bij als dat nodig is.
- Leg verbeteracties vast, ook als ze klein lijken.
- Neem privacy en veilig werken mee in werkoverleg en scholing.

16. Opleiding en bewustwording

Iedereen die met cliëntgegevens werkt, moet weten wat wel en niet mag.

- Nieuwe medewerkers of ingehuurd krachten krijgen uitleg over geheimhouding, privacy en veilig rapporteren.
- Belangrijke onderwerpen worden periodiek herhaald, bijvoorbeeld datalekken, meldcode, veilig mailen en gebruik van systemen.
- Bij risicovolle of nieuwe werkwijzen wordt extra instructie gegeven.

17. Jaarlijkse controlelijst

Gebruik onderstaande lijst minimaal eenmaal per jaar.

Controlepunt	Akkoord
Zijn privacyverklaring en contactgegevens nog actueel?	☐
Zijn accounts en toegangen nog juist ingesteld?	☐
Zijn geheimhoudingsverklaringen aanwezig?	☐
Zijn verwerkersovereenkomsten gecontroleerd?	☐
Zijn datalekken en incidenten geëvalueerd?	☐
Is het team opnieuw gewezen op veilig werken en rapporteren?	☐
Zijn bewaartermijnen gecontroleerd?	☐
Zijn papieren en digitale archieven netjes en veilig ingericht?	☐

18. Kort stappenplan bij vragen of twijfel

11. Stop even en deel nog niets.
12. Controleer of de informatie echt nodig is.
13. Controleer of de ontvanger bevoegd is.
14. Kies het veiligste kanaal.
15. Leg de keuze vast als dat relevant is.

Bijlage A - Voorbeeldtekst geheimhouding

Iedere medewerker, stagiair of ingehuurde professional verklaart vertrouwelijk om te gaan met alle persoonsgegevens en cliëntinformatie die tijdens het werk worden gezien of ontvangen. Informatie wordt alleen gebruikt voor het uitvoeren van werkzaamheden en wordt niet gedeeld met onbevoegden. Deze verplichting blijft ook gelden na beëindiging van de werkzaamheden.

Bijlage B - Registratieformulier datalek

Datum en tijd		
Melder		
Wat is er gebeurd?		
Welke gegevens zijn betrokken?		
Waarschijnlijk risico?		
Maatregelen direct genomen		
Vervolgactie / melding AP		

Bijlage C - Register van verwerkingen (basisopzet)

Proces	Welke gegevens	Doel	Ontvangers / systeem	Bewaartermijn
Clïëntdossier	NAW, zorggegevens, rapportages	Zorgverlening	Mextra / bevoegde zorgverleners	Volgens toepasselijke bewaartermijn
Planning en contact	Contactgegevens, afspraken	Organisatie van zorg	Mextra / e-mail / telefoon	Zolang nodig
Facturatie	Naam, adres, factuurgegevens	Administratie	Boekhouding	Fiscale bewaarplicht

Slot

Dit handboek is een praktische basis. De inhoud moet worden bijgehouden als de organisatie groeit, andere zorgvormen gaat leveren of nieuwe systemen gaat gebruiken. Vul daarom de open velden aan, bewaar ondertekende verklaringen apart en bespreek privacy en informatiebeveiliging minimaal periodiek binnen de organisatie.

Plaats voor interne paraaf / vaststelling: _____