

# Juridische vragen en antwoorden over cliëntportalen

ZORGPROCES



aanmelding



in zorg: wonen,  
leven, zorg, behandeling



uit zorg

ACTIES  
CLIËNT-  
PORTAAL

1

Aanmaken  
elektronisch  
cliëntdossier



2

Aanmelden  
cliëntportaal  
en  
authenticatie



3

Toewijzen  
autorisaties



4

Vullen  
levensloop en  
profiel  
via  
cliëntportaal



5

Het bewerken  
van gegevens  
in  
cliëntportaal



6

Toevoegen  
informatie over  
wonen, welzijn  
en leefplezier

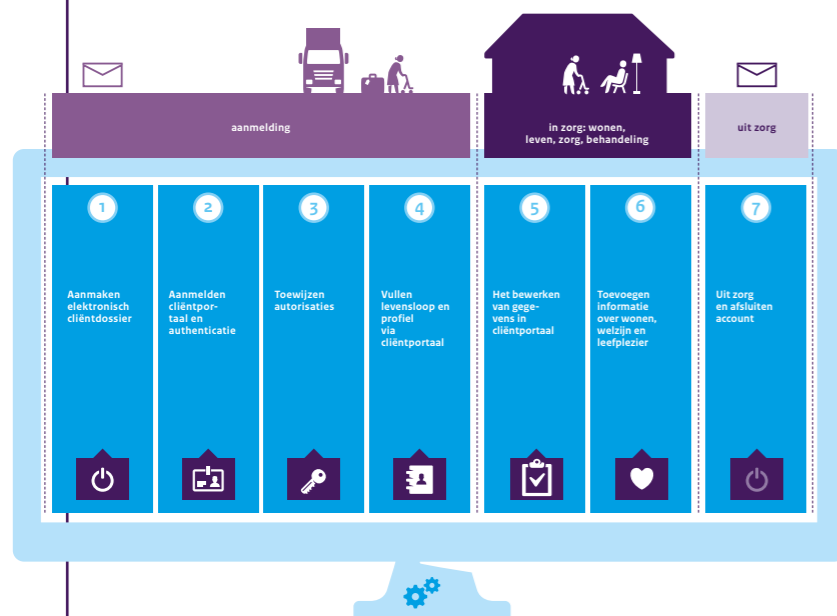


7

Uit zorg  
en afsluiten  
account



## Inhoud



Over dit document	3
Wat is een cliëntportaal	3
Veel gestelde juridische vragen beantwoord	4
1) Aanmaken elektronisch cliëntdossier	4
2) Aanmelden cliëntportaal en authenticatie	5
3) Toewijzen autorisatie	6
4) Vullen levensloop en profiel via cliëntportaal	7
5) Het bewerken van gegevens in cliëntportaal	8
6) Toevoegen informatie over wonen, welzijn en leefplezier	8
7) Uit zorg en afsluiten account	8
Relevante wet- en regelgeving	9
Colofon	9

# Juridische vragen en antwoorden over cliëntportalen



## Over dit document

Veel zorgorganisaties (willen gaan) werken met een cliëntportaal, om cliënten en hun naasten inzage te geven in het zorgplan en/of medische gegevens. Dit kan zorgen voor persoonsgerichte zorg, betere afstemming met naasten en betere communicatie. Het werken met een cliëntportaal brengt echter vragen met zich mee, vooral over wat wel en niet mag volgens de wet. Enkele deelnemers van Waardigheid en trots, Ruimte voor verpleeghuizen hadden deze vragen ook.

Samen met acht zorgorganisaties uit Waardigheid en trots, Ruimte voor verpleeghuizen en jurist [Carolien Jobse](#) (Corvers) bundelden we de meest voorkomende (juridische) vragen en dilemma's over het gebruik van cliëntportalen. Waar mogelijk formuleerden we ook de antwoorden op deze vragen. Zorgmanagers en functioneel applicatiebeheerders kunnen na het lezen van dit document goed geïnformeerd aan de slag gaan met een cliëntportaal.

## Wat is een cliëntportaal

### Wat is een cliëntportaal?

Het antwoord op deze vraag is belangrijk om ook op alle andere vragen een goed juridisch en praktisch antwoord te vinden. De inhoud van een cliëntportaal is in de praktijk zeer divers. Grofweg zijn de belangrijkste verschillen:

- Op het portaal worden alleen gegevens uitgewisseld tussen de zorgorganisatie enerzijds en de cliënt/familie anderzijds; of
- Op het portaal worden ook gegevens uitgewisseld tussen zorgorganisatie en andere zorgaanbieders (zoals de huisarts) In dit geval gelden aanvullende kaders, bijvoorbeeld de [Egiz gedragscode](#).

Deze publicatie gaat over cliëntportalen waarop gegevens worden uitgewisseld tussen de zorgorganisatie enerzijds en de cliënt/familie anderzijds.

### Wat is het doel van een cliëntportaal?

Een cliëntportaal kun je inzetten om je cliënt en zijn naasten inzage te geven in het zorgplan en eventueel het medische dossier. Je kunt het cliëntportaal benutten om een cliënt goed te informeren hetgeen helpt om eigenaarschap te voelen over zijn eigen situatie samen met naasten.

# Juridische vragen en antwoorden over cliëntportalen

## Veel gestelde juridische vragen beantwoord

In dit hoofdstuk staan de antwoorden op de meest voorkomende vragen over het werken met een cliëntportaal. Wat mag wel, en wat mag niet volgens de wet?

aanmelding



### 1 Aanmaken elektronisch cliëntdossier

#### Mag je een elektronisch dossier aanmaken van een cliënt die nog niet in zorg is?

Ja, de Wet langdurige zorg geeft aan dat de zorginstelling voorafgaand aan de zorgverlening bepaalde informatie mag gaan ophalen, waardoor de zorginstelling in ieder geval weet hoe cliënt zijn of haar leven wenst in te richten. Welke informatie opgehaald mag worden staat verder uitgewerkt onder het kopje 'Vullen levensloop en profiel via cliëntportaal'.

#### Hoe vraag ik toestemming voor het verwerken van het cliëntdossier in het cliëntportaal, in overeenstemming met de privacy wet- en regelgeving?

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) bepaalt dat de zorginstelling moet kunnen aantonen dat de betrokkene (of diens vertegenwoordiger) toestemming heeft gegeven voor

de verwerking van zijn persoonsgegevens in het cliëntportaal. Toestemming moet voldoen aan de volgende eisen:

1. De toestemming moet vrijelijk zijn gegeven;
2. De toestemming moet specifiek zijn;
3. De toestemming moet geïnformeerd zijn gegeven. Dit betekent dat de cliënt (of zijn/haar vertegenwoordiger) voorafgaand aan het geven van toestemming is geïnformeerd; en
4. Er moet sprake zijn van een ondubbelzinnige wilsuiting.

Ad1) De toestemming moet vrijelijk zijn gegeven: Dit betekent dat de cliënt ook daadwerkelijk een keuze heeft. Het niet geven van toestemming mag geen negatieve gevolgen hebben.

Ad 2) De toestemming moet **specifiek** zijn. Dit betekent dat de zorginstelling aan moet geven wat het specifieke doel is van de verwerking van de gegevens. Als er meerdere doelen zijn, dan moet voor ieder doel apart toestemming worden gevraagd. Het toestemmingsformulier kan ook meer informatie bevatten dan alleen voor het vragen van toestemming. Het is belangrijk deze informatie te scheiden van de informatie die hieronder is opgenomen om te kunnen spreken van geïnformeerde toestemming.

Ad4) Ondubbelzinnige toestemming betekent dat er geen twijfel kan zijn dat de toestemming van de cliënt gericht was op die specifieke verwerking van zijn persoonsgegevens.

Er moet sprake zijn van **geïnformeerde** toestemming. Dit betekent dat minimaal de volgende gegevens worden verstrekt aan de cliënt:

- a) de naam en de contactgegevens van de zorginstelling
- b) de contactgegevens van de persoon die binnen de organisatie verantwoordelijk is voor gegevensbescherming;
- c) de verwerkingsdoeleinden waarvoor de persoonsgegevens zijn bestemd,
- d) de rechtsgrond voor de verwerking. De wet kent de volgende gronden: toestemming, uitvoering van een overeenkomst, wettelijke taak, wettelijke plicht, vitaal belang van de cliënt en gerechtvaardigd belang van de verwerkingsverantwoordelijke,
- e) indien van toepassing, de ontvangers of categorieën van ontvangers van de persoonsgegevens;
- f) als de verwerkingsverantwoordelijke het voornemen heeft de persoonsgegevens door te geven aan een land buiten de Europees Economische Ruimte of een internationale organisatie; op grond waarvan doorgifte is toegestaan;
- g) de periode gedurende welke de persoonsgegevens zullen worden opgeslagen,
- h) zijn rechten als betrokkene zoals:
  - inzagerecht
  - rectificatierecht
  - recht om te worden vergeten
  - beperking van de verwerking, zoals het niet verder mogen delen van de persoonsgegevens of het helemaal niet mogen verwerken
  - het recht tegen de verwerking bezwaar te maken



# Juridische vragen en antwoorden over cliëntportalen

- het recht op gegevensoverdraagbaarheid\*;
- i) dat de cliënt het recht heeft de toestemming te allen tijde in te trekken,
- j) dat de cliënt het recht heeft een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit;
- k) of de cliënt verplicht is de gegevens te verstrekken en wat de gevolgen zijn van het niet geven van toestemming;

[Klik hier voor een voorbeeld van een gebruikersovereenkomst.](#)

\* Het recht op gegevensoverdraagbaarheid is nieuw en komt uit het privacy recht. Een cliënt mag vragen alle gegevens die hij zelf heeft verstrekt over te laten dragen aan een andere zorginstelling.

De wijze waarop toestemming wordt verkregen is afhankelijk van de wijze waarop de zorginstelling aan de gegevens komt. Toestemming kan schriftelijk of digitaal worden gegeven. Als de cliënt zelf kan inloggen op het cliëntportaal, dan kan er via de elektronische weg om toestemming worden gevraagd. Zo niet, dan dient de toestemming alsnog schriftelijk op papier worden gegeven. Het intrekken van de toestemming moet net zo eenvoudig zijn als het geven ervan.

aanmelding



## 2 Aanmelden cliëntportaal en authenticatie

### Wie mag de zorgorganisatie toegang geven tot het portaal?

Hier zijn drie situaties mogelijk:

**1. De cliënt is handelingsbekwaam en is in staat tot een redelijke waardering van zijn belangen.** In dit geval bepaalt de cliënt zelf wie wel en geen toegang krijgt. Het is verstandig dat de cliënt schriftelijk aangeeft wie er namens hem toestemming heeft om zijn gegevens in te zien, zodat de zorginstelling dit kan bewijzen, dit is echter niet verplicht.

**2. De cliënt is handelingsbekwaam, maar kan geen redelijke waardering geven van zijn belangen.** In dit geval krijgt de persoon die door de cliënt is gemachtigd toegang, tenzij de cliënt dit niet wenst.

**3. De cliënt staat onder curatele of heeft een mentor.**

De curator of mentor moet aangeven wie er wel en geen toegang mag hebben tot het cliëntportaal.

## VOORBEELD

Een cliënt komt bij de organisatie binnen en is wilsonbekwaam. De dochter of zoon komt mee en zegt dat zij de zaken van hun ouder regelen, maar je kunt dit niet controleren. Hoe pak je dit aan?

1. Je vraagt of er iemand schriftelijk is gemachtigd
2. Als er niemand is gemachtigd om in de plaats van de cliënt op te treden, dan wordt allereerst een echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel van de cliënt gemachtigd, tenzij blijkt dat de cliënt dat niet wenst. Indien ook een zodanige persoon ontbreekt, kan ook een ouder, kind, broer of zuster van de cliënt gemachtigd worden, tenzij deze persoon dat niet wenst. Je kan de familie ook helpen iemand te machtigen door een dergelijk formulier samen met hen in te vullen.

De zoon en dochter mogen de zaken dus regelen als zij schriftelijk gemachtigd zijn of als er geen echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel van de cliënt is. Alles op voorwaarde dat niet blijkt dat de cliënt dit niet wenst.

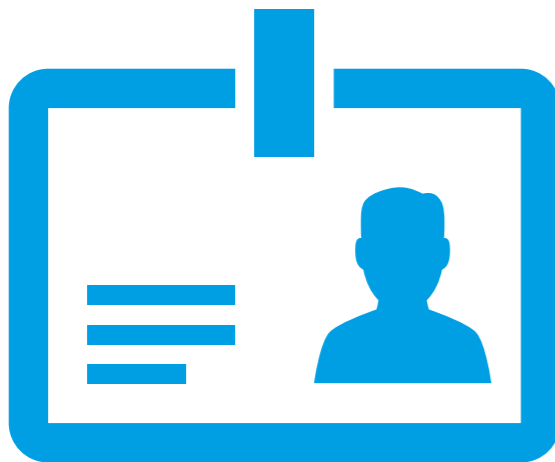


# Juridische vragen en antwoorden over cliëntportalen

## Wat als iemand misbruik maakt van zijn account op het cliëntportaal of van gegevens die zij hebben verkregen via het cliëntportaal?

Als een familie zich via bijvoorbeeld Facebook negatief uitlaat over een medewerker of de instelling, met bijvoorbeeld een screenshot van het portaal, dan kan deze onder omstandigheden worden vervolgd wegens smaad. Niet alle negatieve uitlatingen op social media zijn meteen smaad. Of sprake is van smaad zal moeten worden getoetst door een rechter.

Je kunt in de gebruikersvoorwaarden opnemen dat bij het misbruiken van zijn account of van gegevens van het cliëntportaal het account wordt geblokkeerd of verwijderd.



aanmelding



## 3 Toewijzen autorisatie

**Wie mag welke gegevens zien en hoe weet je dat degene die inlogt is ook is wie je denkt dat hij/zij is?**

**Wat is het verschil tussen identificatie, authenticatie en autorisatie?**

**Identificatie:** het kenbaar maken van iemands identiteit.

**Authenticatie:** een elektronisch proces dat de bevestiging van de identiteit van een gebruiker of van de oorsprong en integriteit van gegevens in elektronische vorm mogelijk maakt. Authenticatie levert als het ware de kwaliteit van de identificatie en controleert bijvoorbeeld de echtheidskenmerken van een paspoort.

**Autorisatie:** een gebruiker heeft bepaalde specifieke rechten in het cliëntportaal en kan afhankelijk van zijn rol recht hebben om meer of minder te zien in het cliëntportaal. Een gebruiker van het cliëntportaal mag alleen zien wat hij/zij voor deze taak nodig heeft. Een verzorgende zal geautoriseerd zijn om van meerdere cliënten in het cliëntportaal de gegevens in te zien en deze te bewerken, terwijl een cliënt zelf uitsluitend toegang kan krijgen tot zijn eigen gegevens.

Identificatie gaat om het kenbaar maken van iemands identiteit. Authenticatie controleert de identiteit door te kijken naar echtheidskenmer-

ken. Authenticatie hoeft niet alleen te gaan om de identiteit van de gebruiker, maar kan ook gebruikt worden om te kijken of bepaalde gegevens integer zijn. Pas nadat de identiteit van een gebruiker is vastgesteld en de kwaliteit van de identificatie is gecontroleerd, krijgt deze toegang tot het cliëntportaal en krijgt de gebruiker die gegevens te zien die noodzakelijk zijn voor zijn taak/rol.

**Wie kan geautoriseerd worden?**

**Wie kan beheerder zijn van het account van een cliënt?**

Hier wordt met beheerder bedoeld: degene die besluit wat er met het account gebeurt. De beheerder van het account van een cliënt kan de cliënt zelf zijn, iemand die door de cliënt gemachtigd is of zijn mentor of wettelijk vertegenwoordiger.

**Hoe weten we zeker dat een aangemelde beheerder is wie hij/zij zegt te zijn?**

Door de juiste identificatiemiddelen te gebruiken samen met authenticatie kan worden vastgesteld of de beheerder is wie hij zegt te zijn.

Er zijn verschillende vormen van beveiliging. Volgens NEN 7510 is inzage in het medische dossier alleen mogelijk doormiddel van een twee factor authenticatie. Dit betekent dat het alleen mogelijk is om toegang te krijgen met iets wat je hebt (een pasje, of telefoon) plus iets wat je weet (een wachtwoord of code). Het cliëntdossier valt onder de definitie van een medisch dossier zoals opgenomen in de WGBO.



# Juridische vragen en antwoorden over cliëntportalen

## Hoe regel je autorisatie?

De zorginstelling (hulpverlener) is verplicht om een dossier bij te houden waarin de behandeling van de cliënt staat beschreven. Hierin worden gegevens opgenomen over de gezondheid van cliënt en de uitgevoerde verrichtingen, zoals het toedienen van medicijnen en dergelijke.

De privacy wet- en regelgeving zegt dat een persoonsgegeven niet door onbevoegden mag worden verwerkt. Dit betekent dat een verzorgende uitsluitend gegevens mag inzien van cliënten die zij verzorgt. In veel gevallen kennen de cliëntportalen autorisatie- en authenticatietabellen. Hierin zijn vaak rollen opgenomen zoals die van verzorgende en cliënt. Afhankelijk van de rol die iemand heeft, kan diegene gegevens bewerken en meer of minder informatie zien.



aanmelding



## 4 Vullen levensloop en profiel via cliëntportaal

**Vanaf wanneer mogen gegevens worden opgenomen in het cliëntportaal en welke gegevens dan?**

**Mag je voordat iemand in zorg komt al gegevens opnemen in het cliëntportaal?**

Ja, dat mag. De Wlz bepaalt dat:

De cliënt aan wie een zorgorganisatie zorg verleent, er recht op heeft dat de **zorgaanbieder vóór, dan wel zo spoedig mogelijk na** de aanvang van de zorgverlening een bespreking met hem organiseert om afspraken te maken over:

- de doelen en de manier waarop deze worden bereikt
- de zorgverleners die de zorg gaan verlenen en hoe afstemming plaatsvindt tussen de verschillende zorgverleners en wie contactpersoon is voor de cliënt;
- de wijze waarop cliënt zijn leven wenst in te richten en de ondersteuning die de cliënt daarbij van de zorgaanbieder zal ontvangen;
- de frequentie waarmee en hoe een en ander met cliënt zal worden geëvalueerd en geactualiseerd

In het besluit langdurige zorg wordt de bespreking verder uitgewerkt en is het volgende bepaald: dat in het “intakegesprek” **in ieder geval aandacht wordt besteed aan:**

- de zeggenschap van de cliënt over de inrichting van zijn leven, waaronder de betrokkenheid van mantelzorgers en vrijwilligers;
- de mogelijkheid om dagelijks te douchen, tijds hulp bij toiletgang en het tijdig verwisselen van incontinentiemateriaal;
- voldoende en gezonde voeding en drinken;
- een schone en verzorgde leefruimte;
- een respectvolle bejegening, passend bij de eigenheid van de cliënt, en een veilige en aangename sfeer;
- mogelijkheden voor de cliënt tot het beleven van en leven overeenkomstig zijn godsdienst of levensovertuiging;
- een zinvolle dag invulling en beweging;
- de mogelijkheid om dagelijks in de buitenlucht te verkeren; en
- ontwikkeling en ontplooiing van de cliënt waaronder, in geval van deelname aan onderwijs, afstemming met de school waar cliënt is aangemeld of toegelaten.

De wet bepaalt dus dat een zorginstelling vooraf informatie mag verzamelen.



# Juridische vragen en antwoorden over cliëntportalen

in zorg



## 5 Het bewerken van gegevens in cliëntportaal

Gegevens mogen uitsluitend worden bewerkt door daartoe bevoegde personen.

Een zorgverlener is verplicht alle medische handelingen die hij verricht op te nemen in het dossier. Hij/zij mag deze gegevens later ook wijzigen, zolang duidelijk is wie wat wanneer heeft gewijzigd. De meeste organisaties hebben technisch geregeld dat de gegevens na een bepaalde tijd (bijvoorbeeld 24 uur niet meer gewijzigd mogen worden). Deze zorgverlener mag dus zaken in het cliëntendossier wijzigen, voor zover deze nodig zijn voor de uitoefening van hun taak. Een cliënt mag aangeven dat gegevens niet kloppen en vragen om rectificatie of om verwijdering van de gegevens. Als het om medische gegevens gaat, mogen gegevens niet zomaar worden verwijderd door de cliënt zelf, aangezien dit belemmerend kan zijn voor de behandeling.

in zorg



## 6 Toevoegen informatie over wonen, welzijn en leefplezier

Hierbij kan gedacht worden aan informatie als het lievelingseten van de cliënt, leuke familiefoto's en dergelijke. Deze gegevens kan en mag een cliënt zelf invullen. Wel moet een cliënt er zelf voor zorgen dat hij toestemming heeft voor het delen van de bestanden, foto's, video's en muziek die hij in het cliëntportaal deelt.

Op foto's, video's, muziek en software zitten namelijk intellectuele eigendomsrechten die niet zonder de toestemming van de maker of degene die op de foto staat mogen worden gedeeld.

uit zorg



## 7 Uit zorg en afsluiten account

In verpleeghuizen is het overlijden of verhuizen van de cliënt de reden voor het uit zorg gaan. Als de cliënt voor zijn overlijden toestemming heeft gegeven om bepaalde personen toegang te geven tot zijn cliëntdossier, dan geldt die toestemming ook nog na het overlijden van de cliënt.

### **Hoe lang mag een zorgdossier nog toegankelijk blijven voor de zorg en voor geautoriseerde gebruikers in het cliëntportaal?**

Dit is lastig te bepalen en hangt af van de omstandigheden. Bij het geven van toestemming voor inzage is het belangrijk om meteen aan te geven hoelang het dossier open blijft staan na het overlijden van de cliënt.

Bij het verhuizen is dit makkelijker, zodra de cliënt uit zorg is moet het cliëntdossier worden gesloten door de zorginstelling. Wel zal deze conform de wettelijke termijn nog 15 jaar na het einde van de behandelrelatie bewaard moeten worden.





## Relevante wet- en regelgeving

**Wat zijn de belangrijkste wetten en regels die van toepassing zijn op een cliëntportaal?**

Algemene wet

- [Algemene Verordening Gegevensbescherming](#)

Specifieke wetten:

- [Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg](#)
- [Wet op de Beroepen in de individuele gezondheidszorg](#)
- [Wet langdurige zorg](#)
- [Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst](#)

Bovenstaande specifieke wetten zijn in volgorde gezet van jong naar oud, waarbij de bovenste twee wetten allebei per 1-1-2018 geldig zijn.

Naast deze wetten zijn er ook nog nationale normen waar rekening mee gehouden moet worden;

**NEN 7510**

Informatiebeveiliging in de zorg (algemeen)

**NEN 7512**

Gaat over de gegevensuitwisseling

**NEN 7513**

Gaat over logging van acties in het elektronisch patiëntendossier

**Gedragscode Elektronische gegevensuitwisseling in de zorg**

**De verschillende wetten lijken elkaar tegen te spreken. Hoe moet ik hiermee omgaan?**

Juristen hanteren een aantal basisprincipes om eventuele tegenstrijdigheden tussen wetten op te lossen. De volgende regels zijn handig om te weten:

1. Een specifieke wet gaat voor een algemene wet
2. Een nieuwe wet gaat voor een oude wet

De specifieke wetten gaan dus altijd voor op AVG welke specifieke wet er voor de ander gaat is afhankelijk van het specifieke onderwerp.



## Colofon

**Dit product is tot stand gekomen met medewerking van de volgende zorgorganisaties:**

Amaris

Ananz

Frankeland Groep

Humanitas

Omring

Surplus Zorg

WoonZorgCentra Haaglanden

Zonnehuisgroep Amstelland

**Met medewerking van:**

Sanne van der Weegen, Waardigheid en trots

Ine Galle, Waardigheid en trots

Mr. Drs. Carolien Jobse, legal procurement consultant van Corvers.

Ontwerp: Taluut