

Elke verandering is een verdienste van jezelf

## PRIVACYREGLEMENT MERE0

### **inleiding**

Dit privacyreglement beschrijft de manier waarop Mereo omgaat met (persoons)gegevens. Het reglement is tot stand gekomen op basis van de visie van Mereo op het omgaan met cliëntgegevens, en voldoet aan de relevante wetgeving, zoals de Algemene Verordening Persoonsgegevens (en de bijbehorende uitvoeringswet Algemene Verordening Persoonsgegevens) en de Wet op de Jeugdzorg. In dit privacyreglement wordt gesproken over de 'cliënt'. Als het gaat over privacy en dossiervoering wordt met cliënt iedereen van 12 jaar en ouder bedoeld die zorg ontvangt of ontvangen heeft van Mereo. Binnen Mereo houdt Wicher Schuurman zich bezig met de manier waarop informatie wordt verwerkt en bewaard.

### **artikel 1 - algemene omgang met dossiervoering**

Mereo is verplicht om voor alle cliënten een dossier aan te leggen. Dat is aan de ene kant belangrijk om de cliënt te dienen, en andere kant ook belangrijk voor Mereo om goed te kunnen werken en verantwoording af te kunnen leggen aan controlerende instanties (van de overheid) als dat nodig is. Zowel Mereo als de cliënt heeft belang bij goede dossiervoering.

### **artikel 2 - de locatie van het dossier**

Mereo slaat alle (cliënten)gegevens digitaal op in de cloud. Daarvoor maakt Mereo gebruik van de diensten van Sync ([www.sync.com](http://www.sync.com)). Sync is een cloudservice, wat betekent dat de gegevens opgeslagen worden op een server die niet van Mereo is. Mereo werkt met Sync omdat het een dienst is die garandeert dat alle gegevens versleuteld opgeslagen worden, en dat de opgeslagen gegevens niet te bereiken zijn voor derden - ook niet door de mensen van Sync zelf.

Mereo heeft ook een eigen digitale portaal voor cliënten ontwikkeld, waarin het dossier wordt bijgehouden. In 2022 wordt dat portaal stap voor stap in gebruik genomen en opengesteld voor cliënten.

### **artikel 3 - de inhoud van het dossier**

In het dossier worden alle gegevens bewaard die nodig zijn voor het verlenen van zorg en alle informatie die tijdens het verlenen van de zorg wordt toegevoegd of gecreëerd. Mereo heeft een lijst met documenten die minimaal in het dossier aanwezig moeten zijn, om te voldoen aan de wettelijke eisen voor dossiervoering. E-mailverkeer met en over de cliënt wordt ook in het dossier bewaard. Een specifiek onderdeel van het dossier zijn de video-opnames die gemaakt worden tijdens gezinsopnames. Deze worden bewaard in het dossier en zijn onderdeel van het dossier.

### **artikel 4 - toegang tot het dossier**

Toegang tot het dossier kan op twee manieren. Cliënten die werken met het portaal van Mereo kunnen zelf inloggen in het portaal en de dossierinformatie inzien.

Voor cliënten die (nog) geen toegang hebben tot het portaal is het dossier is op verzoek toegankelijk via Sync. De cliënt cliënt ontvangt een internetlink, die rechtstreeks toegang geeft tot het volledige dossier. Via deze link kan de cliënt alle stukken in het dossier onbepaald inzien, lezen en kopiëren. Via de link kan de cliënt de stukken in het dossier niet wijzigen. De cliënt krijgt wel in het dossier een apart mapje waarin de cliënt wel zelf stukken kan toevoegen en wijzigen. Omdat Mereo gebruikmaakt van de diensten van Sync, heeft de cliënt wel zelf ook een account van Sync nodig om bij het dossier te

Elke verandering is een verdienste van jezelf

## PRIVACYREGLEMENT MEROE

kunnen. Het aanmaken van een account is gratis. De cliënt is er zelf verantwoordelijk voor dat het de juiste computerprogramma's (zoals pages, adobe reader etc.) heeft om de documenten in het dossier te kunnen inzien. De computerprogramma's die Mereo gebruikt zijn publiek verkrijgbaar. Ook de medewerkers van Mereo die hulpverlening bieden en Wicher Schuurman hebben toegang tot de cliëntendossiers.

### artikel 5 - het delen van informatie

Het delen van informatie met iemand anders dan de cliënt kan gebeuren met toestemming vooraf, of zonder toestemming vooraf. Hieronder staat hoe Mereo daarmee omgaat.

#### artikel 5.1 het delen van informatie met toestemming vooraf

Soms wil de cliënt zelf dat informatie uit het dossier gedeeld wordt met anderen. Cliënten van 12 tot en met 15 jaar mogen zelf kiezen of informatie uit hun dossier gedeeld wordt met anderen, maar hun ouders (met gezag) mogen ook beslissen of de informatie gedeeld wordt. Als er een verschil van mening bestaat, zal Mereo zelf naar het beste inzicht en naar geweten besluiten de informatie wel of niet te delen. Daarbij zal extra gewicht worden gegeven aan de wens van de minderjarige cliënt. Voor cliënten vanaf 16 jaar geldt dat zij zelf mogen bepalen of informatie met derden wordt gedeeld. Als Mereo van andere partijen de vraag krijgt om informatie te delen dan vraagt Mereo de betreffende partij om eerst zelf het verzoek met de cliënt te bespreken en daarvoor expliciete schriftelijke toestemming te vragen.

Het kan zijn dat Mereo vindt dat er gegevens gedeeld moeten worden met andere partijen, zoals andere zorgaanbieders. Als dat zo is zal Mereo dat in eerste instantie met de cliënt bespreken en de informatie gezamenlijk of tenminste met schriftelijke toestemming van de cliënt delen. Daarbij wordt de cliënt ook geïnformeerd over welke informatie wordt gedeeld, en met wie.

Er zijn twee partijen waarmee Mereo standaard (enige) informatie deelt.

- 1) Mereo deelt de rapportage over de zorgverlening altijd met de verwijzer. Dat vindt Mereo belangrijk om goed samen te kunnen werken, en de geleverde zorg een goed gevolg te kunnen geven.
- 2) Voor het factureren en declareren van de zorg heeft Mereo persoonsgegevens nodig zoals het burgerservicenummer (BSN) en NAW-gegevens. Deze gegevens moeten op de factuur/declaratie vermeldt worden. Zonder die gegevens kan de zorg niet betaald worden.

Om zorg van Mereo te ontvangen is het nodig om in elk geval voor bovenstaande situaties toestemming te geven. Met het ondertekenen van de intakebrief (die ook geldt als zorgovereenkomst) stemt de cliënt daar ook mee in.

#### artikel 5.2 het delen van informatie zonder toestemming vooraf

Er zijn situaties waarin Mereo informatie over de cliënt moet of mag delen, zonder hiervoor vooraf toestemming van de cliënt te hebben of te vragen. Ook als Mereo verplicht is of het recht heeft om informatie te delen, wordt geprobeerd om dat vooraf met de cliënt te bespreken en daarvoor toestemming krijgen. Als dat niet mogelijk of niet veilig is, zal Mereo de cliënt zo snel mogelijk (en zo snel als de veiligheid van de cliënt het toelaat) informeren.

Elke verandering is een verdienste van jezelf

## PRIVACYREGLEMENT MEREEO

### artikelen 5.2.1 situaties waarin Mereo informatie **moet** delen

In de volgende situaties is Mereo (wettelijk) verplicht om informatie te delen met andere partijen:

- 1) Als de Inspectie Jeugdzorg om persoonsgegevens vraagt, in verband met het onderzoek naar een melding;
- 2) Als een Gecertificeerde Instelling of een gezinsvoogd om persoonsgegevens vraagt, in verband met de uitvoering van een ondertoezichtstelling;
- 3) Als er sprake is van een situatie die gevaarlijk is voor een kind, of als er een duidelijk vermoeden of sprake is van huiselijk geweld en/of kindermishandeling in bredere zin. Volgens de meldcode huiselijk geweld is Mereo verplicht om dergelijke situaties te melden bij Veilig Thuis.
- 4) Voor het wettelijk of contractueel verplicht aanleveren van sturingsinformatie en/of productiegegevens. Dat kan bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, gaan om gegevensverstrekking aan het Centraal Bureau voor de Statistiek en controles van de accountant.

### artikelen 5.2.2 situaties waarin Mereo informatie **mag** delen

In de volgende situaties heeft Mereo het wettelijke recht om informatie te delen met andere partijen:

- 1) Als dat nodig is voor het stoppen van of het onderzoeken van een redelijk vermoeden van huiselijk geweld en/of kindermishandeling, moet Mereo informatie delen met Veilig Thuis (AMHK).
- 2) Bij het registreren in de verwijzindex risicjongeren (VIR).
- 3) Als de Raad voor de Kinderbescherming onderzoek doet naar de noodzaak van een kindbeschermingsmaatregel.
- 4) Als een Gecertificeerde Instelling (GI) een ondertoezichtstelling uitvoert en Mereo daar informatie mee wenst te delen.
- 5) Als er een acuut gevaar is voor (medewerkers van) Mereo en/of de cliënt of in het geval een calamiteit of catastrofe waarover andere partijen (zoals hulpdiensten) geïnformeerd moeten worden.
- 6) Voor het wettelijk of contractueel verplicht aanleveren van sturingsinformatie en/of productiegegevens. Dat kan bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, gaan om gegevensverstrekking aan het Centraal Bureau voor de Statistiek en controles van de accountant.

### **artikel 6 - het bewaren van gegevens**

Mereo vindt het belangrijk dat cliënten die als minderjarige zorg van Mereo hebben ontvangen, later inzicht kunnen krijgen in de hulpverlening die er in het gezin geweest is. Mereo bewaart daarom de cliëntendossier tot twintig jaar nadat het jongste gezinslid dat hulpverlening van Mereo heeft ontvangen meerderjarig is geworden. Na die tijd wordt het dossier volledig vernietigd.

Mereo bewaart ook de namen en contactgegevens van (oud-)cliënten. Dit wordt bewaard op een aparte lijst, die geen onderdeel is van het cliëntendossier. Op deze lijst wordt bijgehouden welke cliënt wanneer zorg heeft ontvangen en hoe die cliënt bereikt kan worden. Die lijst wordt alleen gebruikt om cliënten te kunnen benaderen voor het meedoen aan (cliëntfeedback)onderzoeken die Mereo doet om de eigen zorgverlening te verbeteren. Op verzoek worden cliëntgegevens van die lijst verwijderd.

### **artikel 7 - datalekken**

---

Elke verandering is een verdienste van jezelf

## PRIVACYREGLEMENT MEROO

Als blijkt dat er informatie van en over cliënten door andere partijen gestolen of anderszins misbruikt is, zal Mereo de betreffende cliënten daarover zo snel mogelijk informatie, en proberen eventuele schade zo veel mogelijk te beperken.

### **artikel 8 - klachten**

In het geval van klachten over dit privacyreglement, of de manier waarop Mereo omgaat met privacy, wordt aangemoedigd daarover in gesprek te gaan met Wicher Schuurman. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om contact te zoeken met de Autoriteit Persoonsgegevens.