

# FAQ

## Namen in cliëntendossiers en cliëntenportalen

oktober 2023

## Inleiding

De Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) heeft van zorgorganisaties vragen ontvangen over hoe zij om moeten gaan met het opnemen van namen van medewerkers en medecliënten in (elektronische) cliëntendossiers en cliëntenportalen. Enerzijds willen zorgorganisaties graag zo transparant mogelijk zijn, zodat cliënten en hun vertegenwoordigers optimaal inzicht hebben wie hen welke zorg verleent. Maar aan de andere kant zien zij zich in toenemende mate geconfronteerd met situaties waarbij de persoonlijke levenssfeer van medewerkers bedreigd wordt of waarbij zelfs de veiligheid van medewerkers in het geding is, bijvoorbeeld door uitingen via social media, door bedreigingen of zelfs (pogingen tot) mishandeling.

Naast vragen over namen van medewerkers in het dossier krijgt de VGN ook vragen over hoe zorgorganisaties om zouden moeten gaan met namen van medecliënten. Deze vragen spelen steeds meer sinds het gebruik van cliëntenportalen, waardoor cliënten en hun (wettelijk) vertegenwoordigers realtime (of met enige vertraging) inzage hebben in wat in het cliëntenportaal wordt opgenomen door de zorgorganisatie, zoals bijvoorbeeld dagrapportages. Ten slotte kunnen deze vragen zich ook voordoen met betrekking tot het opnemen van namen in het dossier in relatie tot de Wet zorg en dwang (Wzd).

In deze FAQ wordt antwoord gegeven op veel gestelde vragen over al deze onderwerpen. Bij de beantwoording van de vragen wordt een onderscheid gemaakt tussen het (elektronisch) cliëntendossier en het cliëntenportaal.<sup>1</sup>

De FAQ bestaat uit vier delen:

1. Algemeen
2. Het cliëntendossier: namen van medewerkers en medecliënten
3. Het cliëntenportaal: namen van medewerkers en medecliënten
4. Wet zorg en dwang

---

<sup>1</sup> Bij de beantwoording van de vragen is geen rekening gehouden met eventuele technische (on)mogelijkheden van systemen die zorgaanbieders gebruiken. Deze FAQ kan voor zorgaanbieders aanleiding zijn om in gesprek te gaan met hun ICT-leverancier.

# 1. Algemeen

## 1. Wat houdt de dossierplicht in?

Het vormen van een dossier, het vastleggen van afspraken voor en met een cliënt in de gehandicaptenzorg vloeit als verplichting voort uit meerdere gezondheidswetten.<sup>2</sup> Deze verplichting houdt in dat de zorgaanbieder een dossier inricht met betrekking tot de zorg- en/of ondersteuning voor een cliënt. Hij houdt hierin aantekening van de relevante gegevens over de gezondheid van de cliënt en gegevens die direct verband houden met de zorg- en/of ondersteuning en de gegevens voor zover die noodzakelijk zijn voor de goede hulpverlening.

In de verschillende gezondheidswetten wordt niet geconcretiseerd wat allemaal in het dossier moet worden opgenomen. In de gehandicaptenzorg wordt aangenomen dat onder andere het ondersteuningsplan, diagnostische informatie, belangrijke correspondentie en (dag)rapportages over de verleende ondersteuning en begeleiding in het cliëntendossier moeten worden opgenomen. Deze documenten worden aangemerkt als noodzakelijk voor een goede hulpverlening. Meer over de dossierplicht leest u in de [handreiking privacy van de VGN](#) en de [handreiking ondersteuningsplannen van de VGN](#).

De gegevens van een cliënt in de gehandicaptenzorg worden veelal digitaal vastgelegd in een Elektronisch Cliëntendossier (ECD). Er zijn verschillende ICT-leveranciers die een ECD aanbieden. Alhoewel zorgorganisaties veelal digitaal gegevens verwerken zullen daarnaast ook nog papieren dossiers bestaan, maar bijvoorbeeld ook werkmappen in groepswooningen en overdrachtsmappen. Naast het cliëntendossier bieden zorgorganisaties veelal een digitaal cliëntenportaal aan waarin (een gedeelte van) het cliëntendossier wordt weergegeven. Het cliëntendossier en het cliëntenportaal zijn niet hetzelfde. Wat het verschil is tussen beiden leest u in vraag 2. Meer over het cliëntenportaal leest u in deel 3.

## 2. Wat is het verschil tussen een Elektronisch Cliëntendossier (ECD) en een cliëntenportaal?

Het ECD is het digitale cliëntendossier. In feite zoals dat vroeger op papier gebeurde. Hierin wordt alle informatie opgenomen die noodzakelijk is voor de behandeling en begeleiding van de cliënt. De zorgaanbieder is verplicht om een dossier van de cliënt bij te houden. Dit volgt uit verschillende gezondheidswetten. In vraag 1 kunt u meer lezen over de dossierplicht. Naast het ECD bestaat het cliëntenportaal. De laatste jaren is het cliëntenportaal steeds populairder geworden. Een cliëntenportaal geeft cliënten en (wettelijk) vertegenwoordigers de mogelijkheid om realtime (of met enige vertraging) inzage te hebben in hetgeen de

---

<sup>2</sup> Wgbo (artikel 7:454, lid 1): de dossierplicht voor de hulpverlener. Wlz (artikel 8.1.3): de verplichtingen tot het opstellen van een ondersteuningsplan. Jeugdwet (artikel 7.3.8): de verplichting tot het inrichten van een dossier. In de Wmo 2015 is geen expliciete verplichting opgenomen tot het inrichten van een dossier, maar dit kan worden afgeleid uit de aard en strekking van de wet met daarin diverse bepalingen over gegevens en het verwerken daarvan.

zorgaanbieder in het cliëntenportaal weergeeft. Dit kunnen bijvoorbeeld het ondersteuningsplan en dagrapportages zijn. De zorgaanbieder is niet verplicht om een cliëntenportaal aan te bieden, dit is een service. Dit betekent dat de zorgaanbieder zelf bepaalt, binnen de juridische kaders, wat er in het cliëntenportaal te zien is. Meer over het cliëntenportaal leest u in deel 3.

### **3. Zijn zorgorganisaties verplicht om cliëntgebonden rapportages in het cliëntendossier op te nemen?**

Ja, maar alleen wanneer de rapportages leiden of hebben geleid tot wezenlijke aanpassingen in de behandeling of de ondersteuning of wanneer dit voor een goede hulpverlening noodzakelijk is. Dit zijn rapportages die relevant zijn voor de continuïteit van de zorg en voor de beoordeling van de kwaliteit daarvan. Daaronder vallen mede dagrapportages waarin wordt gerapporteerd op doelen van de cliënt, of waarin een incident, conflict of calamiteit aan de orde komen (meer hierover in vraag 9). Dat betekent dat niet alle dagrapportages in het cliëntendossier hoeven te worden opgenomen. Zorgorganisaties kunnen daar echter wel voor kiezen. In de praktijk gebeurt dit ook al veel. Ze kiezen hiervoor om de administratieve lasten van medewerkers zo laag mogelijk te houden.

## 2. Het cliëntendossier

### Namen van medewerkers

#### 4. Zijn zorgorganisaties verplicht om namen van medewerkers op te nemen in het cliëntendossier?

Ja, het moet kenbaar voor de cliënt zijn wie welke zorg verleent en wie daarover vragen kan beantwoorden over de verleende zorg. Deze verplichting vloeit voort uit (de ratio van) de dossierplicht in combinatie met de meer algemene verplichtingen tot verlening van goede zorg en goed hulpverlenerschap. Hieruit kan (impliciet) worden afgeleid dat als uitgangspunt de namen van medewerkers die zijn betrokken bij de zorgverlening aan de cliënt moeten worden opgenomen in het dossier van een cliënt. Hierop bestaat een uitzondering, waarop in vraag 8 wordt ingegaan.

De zorgverlening en begeleiding aan een cliënt worden in de regel door meerdere professionals verleend. Het is daarom ook voor zorgmedewerkers belangrijk dat de namen van medewerkers in het dossier staan. Zo kunnen zij van elkaar weten wie precies wat doet of heeft gedaan. Op die manier kan men de zorg en begeleiding adequaat aan elkaar overdragen en zo nodig navraag bij elkaar doen.

#### 5. Zijn zorgorganisaties verplicht om namen van medewerkers op te nemen in cliëntgebonden rapportages?

Ja, kenbaar moet zijn wie welke zorg verleent en wie vragen over de te verlenen zorg kan beantwoorden. De verplichting vloeit voort uit (de ratio van) de dossierplicht in combinatie met de meer algemene verplichtingen tot verlening van goede zorg en goed hulpverlenerschap. Hieruit kan (impliciet) worden afgeleid dat namen van medewerkers die zijn betrokken bij de zorgverlening aan de cliënt *als uitgangspunt* moeten worden opgenomen in rapportages over een cliënt. Ook moet de naam van de medewerker die de rapportage heeft opgesteld worden vermeld in de rapportage. Hierop bestaat een uitzondering, waarop in vraag 8 wordt ingegaan.

#### 6. Mogen zorgorganisaties gegevens van medewerkers anonimiseren in het cliëntendossier?

Nee, het anonimiseren van de gegevens van medewerkers (waardoor helemaal niet meer kan worden achterhaald wie betrokken is geweest bij de zorgverlening aan de cliënt) is gelet op het belang van de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening niet mogelijk. Hetzelfde geldt voor het enkel noemen van de functies. Achteraf zal dan namelijk niet altijd goed herleidbaar zijn wie precies op het in het dossier genoteerde moment betrokken is geweest bij de zorgverlening doordat er vaak meerdere zorgmedewerkers met dezelfde functie zijn, roosters niet meer beschikbaar zijn en/of roosters niet (meer) up-to-date zijn.

## **7. Mogen zorgorganisaties uitsluitend zorgfuncties opnemen in het cliëntendossier?**

Nee, het uitsluitend opnemen van zorgfuncties van medewerkers (waardoor geheel niet meer kan worden achterhaald wie betrokken is geweest bij de zorgverlening aan cliënt) is gelet op het belang van de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening niet mogelijk. Meer hierover in vraag 6.

## **8. Mogen zorgorganisaties pseudoniemen of initialen van medewerkers opnemen in het cliëntendossier?**

Ja, dit mag om de privacy van de medewerker te beschermen. Het uitgangspunt is dat namen van medewerkers in het cliëntendossier worden opgenomen (zie vraag 4). Er kunnen echter redenen zijn om dat niet te doen.

De wet sluit niet uit dat zorgaanbieders werken met pseudoniemen of initialen. Er kan immers nog steeds worden voldaan aan het vereiste van kenbaarheid van de medewerkers bij de zorgverlening. Wel wordt de kans op fouten vergroot omdat het voor medewerkers lastiger wordt om na te gaan welke andere medewerkers betrokken zijn bij de zorgverlening. De VGN adviseert daarom om terughoudend om te gaan met het gebruik van pseudoniemen en initialen.

Met het oog op de verplichting van de zorgaanbieder om rekening te houden met de psychosociale omstandigheden waarin een medewerker werkt, mede in het kader van het te hanteren arbeidsomstandighedenbeleid, *kan* een zorgaanbieder het beleid voeren dat geen direct tot de medewerkers herleidbare gegevens worden opgenomen in het cliëntendossier. Te denken valt aan situaties waarin het redelijkerwijs te verwachten valt dat cliënten (of hun familie) misbruik zullen maken van de namen van medewerkers, zoals het bedreigen van medewerkers. Welke afweging de zorgaanbieder maakt hangt af van de specifieke omstandigheden van het geval.

Het pseudonimiseren of het werken met initialen van medewerkers mag niet ten koste gaan van de kwaliteit en de veiligheid van de zorgverlening. De zorgaanbieder moet de pseudoniemen en initialen altijd kunnen herleiden tot specifieke medewerkers. Wanneer de cliënt wil weten welke medewerker bedoeld wordt met het pseudoniem of de initialen dan is het uitgangspunt dat de naam van de medewerker wordt vrijgegeven. Alleen bij hoge uitzondering en met goede onderbouwing kan hiervan worden afgeweken. Meer hierover in vraag 14.

## **9. Zijn zorgorganisaties wettelijk verplicht om namen van medewerkers op te nemen in het cliëntendossier wanneer er sprake is van een incident (art. 10 lid 3 Wkkgz)?**

Ja, op grond van artikel 10 lid 3 Wkkgz. Uit dit artikel volgt dat in het cliëntendossier aantekening moet worden gemaakt van de namen van betrokkenen bij het incident. Met 'de namen van betrokkenen' worden de namen van de betrokken medewerkers bedoeld.

Wanneer er sprake is van een incident dan moet de cliënt, zijn (wettelijk) vertegenwoordiger dan wel een nabestaande van een (ten gevolge van het incident) overleden cliënt hierover direct geïnformeerd worden. De namen van de betrokken medewerkers hoeven echter niet direct in het cliëntendossier te worden genoteerd. De zorgorganisatie kan de afweging maken eerst het interne onderzoek naar het incident af te wachten. De namen moeten echter wel zo snel mogelijk na het onderzoek, binnen een redelijke termijn, in het cliëntendossier worden genoteerd. Wanneer de cliënt verzoekt om de namen van de betrokken medewerkers dan heeft hij er recht op om deze te verkrijgen, ook wanneer het onderzoek nog loopt.

De zorgorganisatie mag niet afwijken van de wettelijke plicht om namen van betrokkenen bij een incident te vermelden in het cliëntendossier. Dit betekent ook dat de zorgorganisatie geen pseudoniemen of initialen mag opnemen. Wanneer er om inzage wordt verzocht dan is het uitgangspunt dat inzage wordt gegeven. Hiervan kan worden afgeweken als het belang van de medewerker (als derde) bij de bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer een overwegend karakter heeft ten opzichte van het inzagerecht van de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger. Meer hierover in vraag 14.

## **10. Heeft de cliënt of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger recht op inzage in het cliëntendossier?**

Ja, in de Wgbo (artikelen 7:456, 7:457), de Jeugdwet (artikelen 7.3.10, 7.3.11) en de Wmo 2015 (artikelen 5.3.2, 5.3.3) wordt een recht op inzage in en afschrift van het cliëntdossier aan de betrokkene toegekend. De verstrekking van inzage van bepaalde gegevens aan de betrokkene blijft achterwege, voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander. De vertegenwoordiger heeft om zijn taak goed te kunnen uitvoeren, recht op informatie en inzage in en afschrift van het cliëntendossier. Dit recht strekt echter niet verder dan die informatie die de vertegenwoordiger nodig heeft voor een goede vervulling van zijn taak. Komt het verstrekken van informatie aan de vertegenwoordiger in strijd met het goed hulpverlenerschap dan kan de zorgmedewerker in uitzonderlijke gevallen afzien van het verstrekken van die informatie.

In artikel 8.1.3 lid 7 Wlz is bepaald dat de verzekerde of (wettelijk) vertegenwoordiger desgevraagd een afschrift van het ondersteuningsplan ontvangt. Naast het recht op inzage heeft de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger ook recht op elektronische inzage in het dossier op grond van de Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg (Wabvpz) (zie vraag 11). In vraag 14 leest u meer over de uitzonderingen op het inzagerecht.

Ten slotte heeft de cliënt recht op inzage op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Het inzagerecht op grond van de AVG is ruimer dan het inzagerecht op grond van het gezondheidsrecht. Meer over inzagerecht op grond van de AVG kunt u lezen in de [handreiking privacy van de VGN](#).

## 11. Heeft de cliënt of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger recht op elektronische inzage in het cliëntendossier?

Ja, sinds 1 juli 2020 bestaat er een recht op elektronische inzage op grond van de Wabvpz. De reikwijdte van de Wabvpz is beperkt tot zorgaanbieders in de zin van de Wkkgz.

Het recht op elektronische inzage in het dossier impliceert, net als het reguliere recht op inzage uit de Wgbo, dat de cliënt volledige (elektronische) inzage in het dossier kan krijgen. De wet schrijft echter niet voor op welke wijze die inzage wordt verschaft. Hierbij kan gedacht worden aan beveiligde zorgportalen, een Persoonlijke GezondheidsOmgeving (PGO) of de mogelijkheid van een cliënt om gegevens digitaal in te zien bij de zorgaanbieder.

Omdat elektronische inzage vormvrij is, is het niet verplicht om via een cliëntenportaal volledige inzage in het dossier te verschaffen. Uit oogpunt van transparantie moet het voor cliënten/(wettelijk) vertegenwoordigers inzichtelijk zijn, dat zij via het portaal niet de beschikking hebben over het volledige dossier. Desgevraagd moet het wel mogelijk zijn om volledige elektronische inzage in het dossier te krijgen bijvoorbeeld via een computer bij de zorgaanbieder.

## 12. Wie heeft recht op inzage in het (elektronisch) cliëntendossier?

De cliënt en/of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger. In onderstaand schema wordt weergegeven wie wanneer recht heeft op inzage in het cliëntendossier.

Situatie	Inzage
<b>Cliënt jonger dan 12 jaar</b>	Ouder(s) met gezag of voogd(en).
<b>Cliënt 12 tot en met 15 jaar en wilsonbekwaam ter zake</b>	Ouder(s) met gezag of voogd(en). In uitzonderlijke gevallen mag de zorgmedewerker, vanuit de zorg van een goed hulpverlener, ervoor kiezen om bepaalde informatie over de behandeling van een kind niet aan de gezag(s)dragers te verstrekken
<b>Cliënt 12 tot en met 15 en wilsbekwaam</b>	Cliënt zelf. Ouder(s) met gezag of voogd(en) hebben geen recht op inzage, tenzij zij hiervoor toestemming van de cliënt hebben gekregen. Zij hebben wel recht op inzage voor (dat deel van het dossier) voor zover dit noodzakelijk is om een beslissing te nemen over de zorgverlening. In uitzonderlijke gevallen mag de zorgmedewerker, vanuit de zorg van een goed hulpverlener, ervoor kiezen om bepaalde informatie over de behandeling van een kind niet aan de gezagsdrager(s) te verstrekken.
<b>Cliënt 16 tot 18 jaar en wilsonbekwaam ter zake</b>	Ouder(s) met gezag of voogd(en). In uitzonderlijke gevallen mag de zorgmedewerker, vanuit de zorg van een goed hulpverlener, ervoor kiezen om bepaalde informatie over de behandeling van een kind niet aan de gezag(s)dragers te verstrekken.
<b>Client 16 jaar of ouder en wilsbekwaam</b>	Cliënt zelf.



### **Cliënt vanaf 18 jaar en wilsonbekwaam ter zake**

Curator of mentor.

Is er geen curator of mentor dan volgt de zelfaangewezen gemachtigde. Is die er niet dan: de echtgenoot, de geregistreerd partner of de levensgezel, tenzij deze persoon dat niet wenst, dan wel, indien ook zodanige persoon ontbreekt dan een ouder, een kind, een broer, zuster, grootouder of kleinkind.

In uitzonderlijke gevallen mag de zorgmedewerker, vanuit de zorg van een goed hulpverlener, afzien van het verstrekken van informatie aan de vertegenwoordiger als dit in strijd zou komen met het goed hulpverlenerschap.

### **13. Zijn zorgorganisaties verplicht om de namen van medewerkers vrij te geven als de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger om (elektronische) inzage verzoekt?**

Ja, dat is het uitgangspunt maar er zijn uitzonderingen mogelijk (meer hierover in vraag 14). De cliënt heeft op grond van zowel de Wgbo als de Wabvpz recht op (elektronische) inzage in en afschrift van zijn volledig dossier. Dit betekent ook recht op inzage in de namen van de medewerkers die in zijn dossier staan. Daarnaast heeft de cliënt het recht om te weten wie zijn zorgmedewerker is op grond van 'goede zorg' en 'goed hulpverlenerschap'. In vraag 12 leest u meer over wie er recht op inzage heeft.

### **14. In welke situatie mogen zorgorganisaties weigeren de naam van de medewerker te verstrekken?**

Verstrekking van de namen van de medewerkers kan alleen worden geweigerd als het belang van de medewerker (als derde) bij de bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer een overwegend karakter heeft ten opzichte van het inzagerecht van de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger. Dit is de uitzonderingsgrond van het inzagerecht (zoals beschreven in vraag 10). Dit kan bijvoorbeeld aan de orde zijn bij daadwerkelijke dreiging of intimidatie.

De zorgaanbieder zal moeten aantonen dat het belang van de medewerker "een overwegend karakter" heeft. Dat betekent dat de zorgaanbieder moet aantonen dat de privacy van de medewerker in een specifieke situatie zwaarder weegt dan het recht van de cliënt om de naam van de medewerker te weten. In de regel zal dit niet snel het geval zijn. In de eerste plaats omdat het belang van de derde op grond van de parlementaire geschiedenis *als uitgangspunt* minder zwaar weegt dan het belang van de cliënt. In de tweede plaats omdat de medewerker in zijn hoedanigheid als 'professional' bij de zorgverlening betrokken is. Het hangt van de specifieke omstandigheden van het geval af of de zorgorganisatie kan weigeren de naam van de medewerker prijs te geven.

## Namen van medecliënten

### 15. Mogen namen van medecliënten in het cliëntendossier worden opgenomen?

Nee, het uitgangspunt is dat namen van medecliënten niet thuishoren in het dossier van een cliënt. Cliënten hebben recht op de eerbiediging van hun persoonlijke levenssfeer en zorgmedewerkers hebben tegenover (mede)cliënten elk een geheimhoudingsplicht met betrekking tot informatie over andere cliënten. Slechts bij (hoge) uitzondering kan het voor een goede hulpverlening wél noodzakelijk zijn om namen van medecliënten in het cliëntendossier op te nemen. Wanneer een naam van een medecliënt wordt opgenomen in het cliëntendossier betekent dit niet automatisch dat er recht op inzage is in de naam van de medecliënt. Meer hierover in vraag 16.

### 16. Heeft de cliënt (of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger) recht op inzage in namen van medecliënten in het cliëntendossier?

Nee, als er gegevens van medecliënten in het cliëntendossier staan en er wordt verzocht om inzage in het dossier door de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger, moet het dossier als uitgangspunt worden ontdaan van alle tot medecliënten herleidbare gegevens. Dit brengt mogelijk ook met zich dat bepaalde passages helemaal moeten worden weggelakt, omdat de context waarin de passage in het dossier is opgenomen het herleidbaar maakt tot een medecliënt.

In hoogst uitzonderlijke gevallen kan worden overwogen om wél inzage te verstrekken aan de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger in de passages met gegevens van medecliënten. In de meeste gevallen zullen de rechten van medecliënten op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer alsnog prevaleren ("een overwegend karakter") boven het recht van de cliënt of het afgeleide recht van de (wettelijk) vertegenwoordiger op inzage in die gegevens. Dit betekent dat de privacy van de medecliënt in de regel zwaarder weegt. Welke afweging de zorgaanbieder maakt hangt af van de specifieke omstandigheden van het geval.

## Samenvatting

- Zorgorganisaties zijn in beginsel verplicht om namen van medewerkers in het cliëntendossier op te nemen. Het moet voor de cliënt kenbaar zijn wie welke zorg verleent en wie daardoor vragen kan beantwoorden over de verleende zorg. Dit is ook belangrijk voor medewerkers zodat zij van elkaar weten wie welke zorg heeft verleend. Het anonimiseren of uitsluitend benoemen van functienamen in het cliëntendossier is niet toegestaan omdat anders de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening niet goed kan worden geborgd. Er valt dan immers niet meer te achterhalen wie wanneer welke zorg heeft verleend.
- Om de privacy van medewerkers te beschermen kunnen zorgorganisaties in plaats van namen ook pseudoniemen of initialen van medewerkers in het cliëntendossier opnemen. Zorgaanbieders kunnen onder bepaalde omstandigheden hiertoe overgaan, omdat zij ook rekening moeten houden met de psychosociale omstandigheden waarin een medewerker werkt. Welke afweging de zorgaanbieder maakt hangt van de specifieke omstandigheden van het geval af. Het werken met pseudoniemen of initialen mag in geen geval ten koste gaan van de kwaliteit en veiligheid van de zorg. Daarnaast moeten de pseudoniemen en initialen voor de zorgaanbieder altijd herleidbaar zijn tot een specifieke medewerker.
- De cliënt en zijn (wettelijk) vertegenwoordiger hebben recht op (elektronische) inzage in het cliëntendossier. Als er om inzage wordt verzocht dan is het uitgangspunt dat de namen van medewerkers worden vrijgegeven. In zeer uitzonderlijke situaties kan hiervan worden afgeweken. Deze afweging kan worden gemaakt wanneer het belang van de medewerker bij de bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer (bijvoorbeeld zijn veiligheid) een overwegend karakter heeft ten opzichte van het belang van inzage recht van de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger.
- Namen van medeciënten horen niet thuis in het cliëntendossier. Bij hoge uitzondering kan hiervan worden afgeweken als dit noodzakelijk is voor een goede hulpverlening. Dit betekent echter niet dat de cliënt recht heeft op inzage in de namen van medeciënten in zijn dossier. Het uitgangspunt is dat bij inzage het dossier wordt ontdaan van alle tot medeciënten herleidbare gegevens.

## 3. Het cliëntenportaal

### Namen van medewerkers

#### 17. Wat is het cliëntenportaal?

Een cliëntenportaal is een digitale tool die de cliënt en/of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger (op afstand en ten alle tijde) inzage geeft in (delen van) het cliëntendossier.

Het cliëntenportaal is niet hetzelfde als het cliëntendossier. De zorgaanbieder is niet verplicht om een cliëntenportaal beschikbaar te stellen, het is een service. Daarnaast bepaalt de zorgaanbieder zelf, binnen de juridische kaders, wat wel of niet wordt opgenomen in het cliëntenportaal. Vanuit transparantie is het van belang dat de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger op de hoogte is dat het cliëntenportaal niet volledig is en dus niet dezelfde informatie omvat als het cliëntendossier. Ook moet de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger geïnformeerd worden op welke wijze hij wel volledige (elektronische) inzage in zijn dossier kan krijgen. Het is belangrijk dat de zorgaanbieder hierover helder communiceert. In de praktijk wordt soms alle informatie uit het cliëntendossier beschikbaar gesteld in het cliëntenportaal, meer hierover in vraag 20.

#### 18. Is een zorgorganisatie verplicht om een cliëntenportaal beschikbaar te stellen?

Nee. Sinds 1 juli 2020 bestaat er een recht op elektronische inzage op grond van de Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg (Wabvpz).<sup>3</sup> Het recht op elektronische inzage in het dossier impliceert, net als het reguliere recht op inzage uit de Wgbo, dat de cliënt volledige (elektronische) inzage in het dossier kan krijgen. De wet schrijft echter niet voor op welke wijze die inzage wordt verschaft. Dit kan bijvoorbeeld via een cliëntenportaal, een Persoonlijke GezondheidsOmgeving (PGO) of via het digitaal inzien van de gegevens bij de zorgaanbieder.

#### 19. Is het zorgorganisaties toegestaan om namen van medewerkers op te nemen in het cliëntenportaal?

Deze vraag is niet duidelijk met ja of nee te beantwoorden. De relevante wetten geven geen uitsluitsel hierover en tot op heden (ten tijde van het publiceren van deze FAQ) is er geen jurisprudentie bekend waarin de rechter uitspraak doet of het zorgaanbieder wel of niet is toegestaan namen van medewerkers in het cliëntenportaal op te nemen. Er zijn argumenten die het rechtvaardigen om namen van medewerkers in het cliëntenportaal op te nemen. Aan de andere kant is het verdedigbaar dat namen van medewerkers niet in het cliëntenportaal thuishoren. Het is aan de zorgaanbieder om zelf de afweging te maken of hij de namen van

<sup>3</sup> De reikwijdte van de Wabvpz is beperkt tot zorgaanbieder in de zin van de Wkkgz.

medewerkers wel of niet in het cliëntenportaal wil opnemen. Hij zal hierbij altijd de beginselen van proportionaliteit, subsidiariteit en doelmatigheid moeten betrekken. Het is verdedigbaar dat namen van medewerkers in het cliëntenportaal zichtbaar zijn. Het cliëntenportaal is namelijk een vertaling van het cliëntendossier. Het moet voor de cliënt kenbaar zijn wie welke zorg verleent en wie daarover vragen kan beantwoorden over de verleende zorg. De zorgaanbieder moet daarbij de belangen van de medewerker afwegen in relatie tot het doel: goede zorg. Zo zou de zorgaanbieder een screeningsbeleid kunnen hanteren, waarbij vooraf wordt ingeschat of de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger zorgvuldig om kan gaan met het cliëntenportaal. Wanneer de zorgaanbieder verwacht dat er misbruik van het cliëntenportaal wordt gemaakt dan kan hij de toegang tot het portaal (vooraf) ontzeggen. De cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger kan dan op een andere wijze inzage krijgen (zie vraag 21).

Naast de afweging om namen van medewerkers wél in het cliëntenportaal op te nemen zijn er ook argumenten om dat niet te doen. Wanneer de namen van medewerkers in het cliëntenportaal staan dan heeft de zorgaanbieder geen mogelijkheid meer om de belangen van de medewerker (belang van een derde) af te wegen. De hulpverlener kan namelijk inzage en afschrift van gegevens uit het cliëntendossier weigeren voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander, bijvoorbeeld de medewerker. Het is de vraag of dit al dan niet in strijd is met het gezondheidsrecht (Wgbo).

In de praktijk maken zorgaanbieders veelal een automatische koppeling tussen het cliëntendossier en het cliëntenportaal. Dit betekent dat zodra de namen van medewerkers in het cliëntendossier worden geregistreerd, ze ook (meteen of binnen enkele uren) zichtbaar zijn in het cliëntenportaal. Dit geldt ook voor alle andere informatie die in het cliëntendossier staat. Dit kan problemen geven in die gevallen waarin de hulpverlener besluit de cliënt nog niet te informeren over bijv. een behandeling als dat ernstig nadeel voor de cliënt zou opleveren. Hij zal dan misschien 'tijd' willen kopen wat niet mogelijk is als de informatie direct in het cliëntenportaal staat (let wel: in het cliëntendossier zal deze informatie over de cliënt op grond van de Wgbo wel direct moeten worden opgenomen, waarin de cliënt te allen tijde volledige inzage heeft). Kortom: bij een automatische koppeling heeft de zorgaanbieder geen mogelijkheid om de belangen van de cliënt en de medewerker (belang van een derde) af te wegen. Het is de vraag of dit al dan niet in strijd is met het gezondheidsrecht (Wgbo). Namen van medewerkers horen in beginsel wel thuis in het cliëntendossier (vraag 4).

## **20. Mogen zorgorganisaties ervoor kiezen om alle informatie uit het cliëntendossier beschikbaar te stellen via het cliëntenportaal?**

Nee. Namen van medeciënten mogen namelijk niet in het cliëntenportaal worden opgenomen (vraag 24). Daarnaast kan het in specifieke situaties voorkomen dat bepaalde informatie niet in het cliëntenportaal zou moeten worden opgenomen om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen (zie vraag 19). Verder is het de vraag of namen van medewerkers in het cliëntenportaal mogen worden opgenomen niet eenduidig te beantwoorden (zie vraag 19).

Zoals beschreven in het antwoord op vraag 17 en 18 is het cliëntenportaal een service van de zorgaanbieder. De zorgaanbieder bepaalt, binnen de juridische kaders, wat wordt opgenomen in het cliëntenportaal. Wanneer de zorgaanbieder constateert dat er misbruik wordt gemaakt van het cliëntenportaal of wanneer dit redelijkerwijs valt te verwachten dan kan de zorgaanbieder ervoor kiezen om specifieke cliënten of een cliëntengroep uit te sluiten van toegang tot het cliëntenportaal (meer hierover in vraag 21).

## **21. Mogen zorgorganisaties een cliënt (en/of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger) de toegang tot het cliëntenportaal weigeren?**

Ja, dat mag. Zoals in het antwoord op vraag 18 beschreven, kan het cliëntenportaal een invulling zijn van het recht op elektronische inzage. Zorgaanbieders kunnen ook op een andere wijze elektronische inzage geven. Dit betekent dat cliënten géén recht hebben op een cliëntenportaal. Wanneer de zorgaanbieder ervoor kiest om een cliëntenportaal beschikbaar te stellen voor cliënten, dan kan hij besluiten dit voor specifieke cliënten (en/of hun (wettelijk) vertegenwoordigers) of een cliëntengroep uit te sluiten. Bijvoorbeeld wanneer de zorgaanbieder constateert dat er misbruik van wordt gemaakt of wanneer valt te verwachten dat er misbruik zal worden gemaakt. Als de cliënt geen toegang meer heeft tot het cliëntenportaal, dan zal de zorgaanbieder ervoor moeten zorgen dat op een andere wijze wordt voldaan aan het recht op elektronische inzage, zoals beschreven in vraag 18. Het is zorgaanbieders aan te raden om de voorwaarden voor het gebruik van het cliëntenportaal op te nemen in gebruiksvoorwaarden (of algemene voorwaarden) en deze met de cliënt te bespreken.

## **22. Zijn zorgorganisaties verplicht om cliëntgebonden rapportages op te nemen in het cliëntenportaal?**

Nee, zorgorganisaties zijn niet verplicht om cliëntgebonden rapportages op te nemen in het cliëntenportaal. Het cliëntenportaal is namelijk niet hetzelfde als het cliëntendossier. De zorgaanbieder bepaalt zelf, binnen de juridische kaders, wat wel of niet wordt opgenomen in het cliëntenportaal. Het is van belang dat de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger op de hoogte is, indien het cliëntenportaal niet alle informatie bevat die in het cliëntendossier staat. Ook moet de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger geïnformeerd worden op welke wijze hij wel volledige (elektronische) inzage in zijn dossier kan krijgen.

## **23. Wie heeft toegang tot het cliëntenportaal?**

De zorgaanbieder kan de cliënt en/of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger toegang geven tot (de service van) het cliëntenportaal. Hiervoor gelden dezelfde regels van het inzagerecht zoals weergegeven in het schema bij vraag 12. Er zijn situaties waarin de zorgorganisatie een client/(wettelijk) vertegenwoordiger de toegang tot het cliëntenportaal kan weigeren. Zie hiervoor vraag 21.

## Namen van medecliënten

### 24. Is het zorgorganisaties toegestaan om namen van medecliënten in het cliëntenportaal op te nemen?

Nee, in een (digitaal) cliëntenportaal mogen nooit tot medecliënten herleidbare gegevens worden opgenomen. De zorgaanbieder heeft jegens die medecliënten immers óók een geheimhoudingsplicht.

#### Samenvatting

- Zorgorganisaties zijn niet verplicht om een cliëntenportaal beschikbaar te stellen. Elektronische inzage kan ook op een andere wijze plaatsvinden.
- In een cliëntenportaal mogen nooit tot medecliënten herleidbare gegevens worden opgenomen. De zorgaanbieder heeft jegens die medecliënten immers óók een geheimhoudingsplicht.
- Het is aan de zorgaanbieder om een eigen afweging te maken of zij namen van medewerkers in het cliëntenportaal opneemt. Ten tijde van het publiceren van deze FAQ is er namelijk geen jurisprudentie bekend waarin de rechter uitspraak doet of het zorgaanbieder is toegestaan namen van medewerkers in het cliëntenportaal op te nemen. Er zijn argumenten die het rechtvaardigen om namen van medewerkers in het cliëntenportaal op te nemen. Aan de andere kant is het verdedigbaar dat namen van medewerkers niet in het cliëntenportaal thuishoren.
- De zorgaanbieder bepaalt, binnen de juridische kaders, wat wordt opgenomen in het cliëntenportaal.
- Indien de zorgaanbieder constateert dat er misbruik wordt gemaakt van het cliëntenportaal of wanneer dit redelijkerwijs valt te verwachten, dan kan de zorgaanbieder ervoor kiezen om specifieke cliënten of een cliëntengroep uit te sluiten van toegang tot het cliëntenportaal. Als de cliënt geen toegang meer heeft tot het cliëntenportaal dan zal de aanbieder ervoor moeten zorgen, dat op een andere wijze wordt voldaan aan het recht op elektronische inzage.

## 4. De Wet zorg en dwang (Wzd)

### 25. Zijn zorgorganisaties verplicht om namen van medewerkers op grond van de Wzd in het cliëntendossier op te nemen?

Ja, hoewel uit de Wzd niet *expliciet* volgt dat namen van zorgmedewerkers in het dossier van de cliënt moeten worden opgenomen. De Wzd werkt in de artikelen 16 tot en met 18 de dossierplicht van de Wgbo verder uit. Uit de samenhang van de bepalingen van de Wzd lijkt impliciet te volgen, dat namen van zorgmedewerkers die bij de uitvoering van het zorgplan en de onvrijwillige zorg wel in het dossier moeten worden opgenomen, zodat de zorgaanbieder aantoonbaar aan de gedetailleerde voorschriften in verband met het stappenplan en de uitvoering van onvrijwillige zorg kan voldoen. In ieder geval staat vast dat de naam van de zorgverantwoordelijke en de Wzd-functionaris verplicht in het dossier van de cliënt moet worden vastgelegd en sowieso (voor een periode van 20 jaar) digitaal beschikbaar hoort te zijn ten behoeve van IGJ. Wij adviseren altijd de namen van de betrokken zorgmedewerkers in het dossier op te nemen als sprake is toepassing van de Wzd. Alleen bij hoge uitzondering en met goede onderbouwing kan hiervan worden afgeweken. Hiervoor verwijzen we naar het hierover gestelde bij vraag 8.



De FAQ 'Namen in cliëntendossiers en cliëntenportalen' is een uitgave van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). De VGN is de branchevereniging van professionele zorgaanbieders in de gehandicaptenzorg.

### **Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN)**

Oudlaan 4

3515 GA Utrecht

Postbus 413 3500 AK Utrecht

T 030-27 39 300 [info@vgn.nl](mailto:info@vgn.nl) [www.vgn.nl](http://www.vgn.nl)

De FAQ informeert zorgorganisaties in de gehandicaptenzorg over hoe zij om kunnen gaan met namen in cliëntendossiers en cliëntenportalen. De FAQ is met grote zorgvuldigheid en met gebruikmaking van de meest actuele gegevens tot stand gekomen. Het is evenwel niet geheel uitgesloten dat de informatie uit deze FAQ onjuistheden of onvolkomenheden bevat. Bij het opstellen van deze FAQ is niet gestreefd naar volledigheid. Deze FAQ dient niet ter vervanging van juridisch advies. De VGN aanvaardt geen aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade ontstaan door eventuele onjuistheden en/of onvolkomenheden. Overname van teksten uit deze publicatie is toegestaan onder vermelding van de volledige bronvermelding 'FAQ VGN Namen in cliëntendossiers en cliëntenportalen, VGN, oktober 2023'.