

AVG en het contact met de achterban

Geplaatst op 20 juli 2023



Van cliëntenraden in alle sectoren horen we dat het door de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) moeilijk is om in contact te komen met de achterban. Maar is dat wel terecht? En hoe kun je er toch voor zorgen dat je in contact te komen met je achterban?

Wat is het verschil tussen de AVG en de Wet bescherming persoonsgegevens?

“Mag niet van de AVG” is een veel gehoord antwoord van zorgorganisaties op de vraag of persoonsgegevens, zoals emailadressen, gedeeld kunnen worden. En daar moet je het als cliëntenraad maar mee doen.

Maar is dat wel zo? Wat veel mensen vergeten is dat voordat de AVG in 2018 inging, we te maken hadden met de Wet bescherming persoonsgegevens. De AVG verving de Wet bescherming persoonsgegevens. Veel van de regels in de AVG stonden al in die wet. Wat is er met de komst van de AVG veranderd?

- Bedrijven en organisaties moeten duidelijker aantonen dat burgers toestemming hebben gegeven voor het gebruiken en opslaan van hun persoonsgegevens, oftewel gegevensverwerking. (Gegevensverwerking zonder toestemming mag alleen als er een juridische basis is. Het kan bijvoorbeeld noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van een contract of omdat er een wettelijke verplichting is.)
- Burgers hebben meer rechten gekregen. Bijvoorbeeld het recht om je gegevens in te zien of het recht op vergetelheid. Daarbij worden al je gegevens verwijderd.
- Elk bedrijf of organisatie moet een privacyverklaring hebben. Deze moet zo eenvoudig en duidelijk mogelijk zijn opgeschreven.
- IP-adressen en cookies vallen sinds de AVG ook onder gegevens die beschermd moeten worden.
- Overheidsinstelling en andere organisaties die veel bijzonder privacygevoelige gegevens willen verwerken moeten een privacyfunctionaris aanstellen. Deze houdt toezicht en geeft gevraagd en ongevraagd advies.

Hoe kan de zorgaanbieder de cliëntenraad helpen?

In artikel 5 van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (wmcz) 2018 staat dat cliëntenraden regelmatig de wensen en meningen van betrokken cliënten en hun vertegenwoordigers inventariseren. En dat ze betrokken cliënten en hun vertegenwoordigers informeren over hun werkzaamheden en resultaten. In dat artikel staat ook dat de zorgaanbieder de cliëntenraad moet helpen om dat te kunnen doen.

De zorgaanbieder kan daarbij helpen door cliënten toestemming te vragen voor het gebruik van persoonsgegevens door de cliëntenraad. Belangrijk is dat de toestemming aan een aantal eisen voldoet:

- De toestemming wordt vrijwillig gegeven
- Iemand moet een handeling doen om toestemming te geven. Bijvoorbeeld een handtekening zetten, een brief of een email schrijven, een vinkje aanzetten of op een knop of een link klikken. Het moet duidelijk zijn dat er toestemming is gegeven. Iemand vooraf aangevinkte vakjes toesturen is dus niet toegestaan.
- De zorgaanbieder moet cliënten vooraf informeren over het doel van de gegevensverwerking, welke persoonsgegevens ze verzamelt en gebruikt en welk recht mensen hebben om de toestemming weer in te trekken.
- De toestemming geldt voor een specifieke verwerking en een specifiek doel.

De zorgaanbieder moet kunnen aantonen dat ze aan de AVG voldoet. Dat heet de verantwoordingsplicht. Dat betekent dat ze niet alleen zorgvuldig om moet gaan met de toestemmingen en de persoonsgegevens, maar ook moet vastleggen op basis van welke informatie iemand toestemming heeft gegeven.

Wat kan je zelf doen?

Een aantal tips:

- Laat de zorgorganisatie informatie, nieuws of vragen van de cliëntenraad mailen of per post versturen. Vermeld daarbij de contactgegevens van de raad.
- Maak reclame voor de cliëntenraad. Deel bijvoorbeeld flyers uit of hang posters op. Zorg dat je zichtbaar en benaderbaar bent.
- Plaats, bijvoorbeeld via de website van de zorgorganisatie, een oproep voor een 'medezeggenschapspanel'. De cliëntenraad kan aan dit panel specifieke vragen voorleggen.

Meer weten?

- Vraag voor meer informatie en tips via vraagbaak@loc.nl de Bewaarkaart Persoonsgegevens, cliënten en cliëntenraad op. Deze is alleen voor leden van LOC. [Lid worden?](#)
- Op 31 augustus 2023 is er van 16:00 – 20:00 een bijeenkomst 'Contact achterban en het werven van nieuwe leden' bij LOC in Utrecht. [Meer info en aanmelden](#)

Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

Thema's: [Rechten van mensen](#), [Organiseren en vernieuwen medezeggenschap](#)

Trefwoorden:

<https://www.clientenraad.nl/nieuws/avg-en-het-contact-met-de-achterban/>

