



## **Notulen    Bijeenkomst Centrale Cliëntenraad Sociale Psychiatrie** **1 april '21 (1<sup>e</sup> vergadering van april (week 13))**

- Aanwezig:** Frans Pijnappels, Erik v.d. Heuvel, Marijn Padmos, John Borst, Peter Elfferich, Hendrik-Jan Poort, Floris van Ravesteyn, V.S., Miriam Wolff, Wessel Hartman, Aart Dekker, Lian Baardemans (C/O), Leonie Steenbrink (C/O)
- Afwezig:** Ton Haddeman, Liliën Doelarie, Hoessein El Amarnis, Manuel v.d. Straat (met kennisgeving)
- Voorzitter:** Erik van den Heuvel
- Notulist:** Leonie Steenbrink (coach/ ondersteuner)
- Gasten:** P.W., informatiebeveiliging (information security officer) en functionaris gegevensbescherming, Claudia de Haan, zorgjurist en privacy officer, Quirine de Jong-Romph, Pameijer.

### **Agenda vaststellen**

De agenda is vastgesteld.

### **Gasten: Privacy**

Er moet een nieuw computerprogramma voor het digitale dossier worden gekozen. P. W., Quirine de Jong-de Romph en Claudia de Haan zijn uitgenodigd bij het overleg. De privacy beschermers binnen Pameijer, gaan in gesprek met de raad over privacy en Pameijer. P. houdt er toezicht op dat Pameijer zorgvuldig omgaat met informatie van cliënten. Ook werkt zij mee om informatie goed te beveiligen binnen Pameijer, voor cliënten en medewerkers. Deze functies hebben veel overlap en zijn daarom gecombineerd.

Claudia de Haan is zorgjurist en privacy officer binnen Pameijer. Zij richt zich op juridische vraagstukken en contracten. Een externe partij evalueert alle privacyvraagstukken die volgens de wet geregeld moeten zijn. Er is ook een commissie privacy informatiebeveiliging vraagstukken. Nieuwe richtlijnen of adviezen hierover gaan eerst daarnaartoe. Manager Informatisering, bestuurssecretaris, een zorgmanager, Claudia en P. zitten in deze commissie. Hierna gaan hun adviezen naar de raad van bestuur. Zij nemen dan een voorgenomen besluit, dat gaat dan naar medezeggenschap. De externe partij beschrijft in beleid hoe Pameijer met privacy omgaat. Voor medewerkers zijn er verschillende soorten richtlijnen voor hoe zij met cliënteninformatie om moeten gaan.

Degene die een 'ondersteunings-relatie' heeft met de cliënt, heeft toegang tot die informatie. Als een medewerker in dienst komt, moet hij een VOG-aanvragen en een training over privacy doen. Een aantal vragen van de cliëntenraad komen in deze training naar voren. In het privacy handboek van medewerkers staat beschreven hoe je als medewerker moet omgaan met informatie, zoals toestemming vragen, uitwisseling van informatie met andere partijen. Er is ook een privacyverklaring, waarin cliënten toestemming kunnen geven. Die is met de medezeggenschap afgestemd.

In het personeelssysteem van Pameijer, Beaufort, worden medewerkers ingedeeld in een functie. Vanwege die functie hebben ze wel of geen toegang ergens toe in het digitale dossier (Plancare).

### *Waarom kunnen stagiaires in het dossier?*

Stagiaires oefenen om assistent wooncoach of dergelijke te zijn, daarom krijgen ze ook die toegang in Plancare. Als men uit dienst gaat, dan is er automatisch geen toegang. Zorgwerkers van een uitzendbureau hebben geen toegang tot Plancare. Vrijwilligers hebben ook geen toegang tot Plancare.

*Hoe is geregeld dat medewerkers niet meer in je dossier kunnen kijken, wanneer ze niet aan jouw ondersteuning zijn verbonden?* Medewerkers zijn ingeschreven bij een bepaald team, als zij niet meer zijn ingeschreven bij dat team, dan is er een einddatum wanneer de medewerker niet meer bij de locatie werkt en dan kan degene niet meer bij het dossier. Dit geldt ook als men bij een andere locatie gaat werken. Het elektronisch dossier is wat er over jou in de computer staat. Wanneer je naar een ander team gaat, hebben de mensen die bij het vorige team horen geen toegang meer. Men is bezig om cliënten toegang tot hun dossier te geven.

*Is er een overzicht van wat in huisregels moet worden geregeld en wat individueel? Bijvoorbeeld dossier toegang, Pameijer logo (vlag/naambordje Pameijer op de voorziening), cameratoezicht. In overleg met de raden op bijvoorbeeld Crooswijksezingel hoe lang dit moet worden bewaard enz.*

**Huisregels:** er is een stuk gemaakt, gericht om teams uit te leggen hoe je huisregels kunt opstellen en wat je moet opnemen. Vanwege diverse ondersteuning en verschillende teams is hier geen één huisregel-versie van. Men is bezig richtlijnen te maken, bijvoorbeeld over het maken van foto's.

Cliënten op een locatie moet weten dat er **cameratoezicht** is. Er komt een nieuwe procedure om dit voor te leggen aan de raden. Wanneer er camera's worden aangeschaft op locaties worden vanuit de privacywetgeving de belangrijke zaken al meegenomen. Bij cameratoezicht op de kamer wordt er individueel een afspraak gemaakt, bijvoorbeeld vanuit de Wet Zorg en Dwang. Bij een groep/ gang van een voorziening vraagt de manager of team cameratoezicht aan. Hier moet een goede, vastgelegde reden voor zijn, bijvoorbeeld diefstal. VGN heeft hier een kader voor, maar dit is geen GGZ. Pauline gaat dit uitzoeken voor het nieuwe stuk. De RvB zal dit dan te zijner tijd aan de medezeggenschap voorleggen. Het plaatsen van **Pameijerbordjes** op voorzieningen is niet met de privacy medewerkers besproken, dit is door communicatie besloten. Wel zou zijn gekozen voor een klein bordje bij wonen en groot bord bij inloop locaties.

*Hoe zit het met de woon/werkbegeleiding, kunnen zij beiden in hetzelfde dossier? Hoe wordt dit in het volgende dossier programma geregeld? Waar kiest Pameijer voor?* Pameijer heeft gekozen voor 'integrale dienstverlening' dus 1 dossier per cliënt. Dit is een aantal jaar geleden ook met de cliëntenraden besproken. Voor het leveren van goede ondersteuning is dezelfde informatie voor beide teams noodzakelijk, vindt Pameijer, dus 1 dossier per cliënt. Het kan zijn dat de doelen overeenkomen. Pameijer moet de medewerkers bewust maken dat er zorgvuldig moet worden omgegaan met privacy. Pameijer heeft er voor gekozen niet meerdere dossiers te hebben per cliënt.

*Hoe kunnen externe partijen erin en welke organisaties zijn dat?* Zij kunnen niet zomaar in dossiers, we maken afspraken over de privacy en toegang. Ook zij moeten zich houden hieraan. Wij moeten ook ervoor zorgen dat zij alleen bij de informatie kunnen waar zij bij moeten. Bijvoorbeeld de gemeente.

*Corona en privacy: wat mag je weten over een ander?* Voor bijvoorbeeld vaccinaties mogen cliëntengegevens gedeeld worden met huisartsen, als de cliënt toestemming geeft. Huisartsen komen op locatie vaccineren en teams halen daarvoor alle informatie/toestemming op. Medische informatie wordt niet vastgelegd in Plancare. Door het medisch team wordt bijgehouden wie corona heeft, het is een beperkte groep die daar zicht op heeft. Het mag niet worden geregistreerd in je dossier. Je moet toestemming geven om het te mogen vertellen. Het delen van ziek zijn of de reden daarvan is privéinformatie. Dit mag niet zomaar. Wel zou de medewerker aan de zieke cliënt kunnen vragen: mag ik de medebewoners vertellen dat je ziek bent, misschien kan iemand een boodschapje voor je doen, of je bellen als je dat op prijs stelt.

*Wat moet er in je dossier staan en wat mag je zelf weten?*

Informatie over je netwerk hoeft je niet te delen. Maar het is een vraag vanuit de gemeente: bijvoorbeeld kan er gebruik worden gemaakt van het netwerk, het in te zetten in plaats van professionele ondersteuning. Je kan anders aangeven dat je geen contactpersonen wilt opnemen. Bewindvoerders of curatele, of wettelijk vertegenwoordigers moeten altijd wel worden opgenomen in het dossier.

*Hoe houden de privacy medewerkers teams op de hoogte?* Het is momenteel lastig om teams te bezoeken, maar via de NEN-certificering houden we wel contact. Ook is het mogelijk een MRIC-melding te doen over privacy incidenten. Teams stellen veel vragen over privacy, het is ook een taak van manager om teams toe te rusten.

*Gaan jullie in gesprek met lokale cliëntenraden over privacy, hoe bereiken cliënten jullie?* Cliënten kunnen geen MRIC-melding maken. Ze kunnen hiervoor bij begeleiders terecht, of een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Tip van de cliëntenraad: vraag aan cliënten: hoe ervaren jullie de privacy – P.: we kunnen niet alles zelf oplossen, maar ook in dit gesprek met jullie horen we wat er leeft. De visie van Pameijer verzinnen wij niet, we werken als Pameijer samen. Contact opnemen graag met Claudia bij veelvoorkomende signalen. Cliënten zullen niet zelf contact opnemen, maar vanuit CR: bijvoorbeeld over hoe begeleiders met cliënten omgaan: Aan tafel in de groep vragen hoe je reclassering afspraak was, of roepen: 'je medicatie is klaar' als je op straat loopt. Medewerkers moeten wel beseffen: sommige dingen zou je zelf ook niet willen delen. Dit moet bij de medewerkers worden besproken in teamoverleg. Het kan ook met een andere medewerker worden besproken, dan om wie het gaat. Ook een MRIC-melding is dan mogelijk.

Tip van de CR: laat in de welkomstmap cliënten iets erover weten. P. op de site van Pameijer kan je zoeken naar de privacyverklaring, vanuit privacywetgeving. P. wil deze ook onder de aandacht van cliënten laten komen, goed punt. De CR vindt het belangrijk om dit op papier aan te bieden, Claudia zegt dat dit zou kunnen in de welkomstmap. Waar heb je recht op, wat mag je zelf inzien? Zelf toegang tot je dossier- welk systeem. Je kan alles opvragen en inzien, behalve bepaalde aantekeningen.

Het is nuttige informatie die door cliënten op papier wordt gemist. Zoals in een hotel een goed overzicht op papier waarin staat wat je moet verwachten. Claudia wil hiermee aan de slag gaan.

## **Mededelingen**

- *Successen afgelopen 2 weken*
  - ❖ Raad van Toezicht lid Tom de Meij blijft nog 4 jaar in de Raad van Toezicht.
- *Overleg Raad van Bestuur:*
  - ❖ Rebecca Bark, projectleider, start met het ophalen voor nieuwe afspraken over Wachtlijsten en Passend Plaatsen binnen Pameijer.
  - ❖ Er is een nieuwe leverancier voor het Elektronisch Clientdossier.
  - ❖ Coronabesmettingen lopen op ook bij Pameijer. Met name bij jongeren. Er zijn wat zorgen over de bezetting: valt er niet te veel personeel uit? Dit heet 'continuïteitsplan', dit wordt op de locaties besproken: wat zijn de plannen als er een paar medewerkers tegelijk uitvallen? Wat is er dan geregeld? Wat gebeurt er als mijn vaste begeleider en tweede begeleider uitvallen? Weet iedereen dit, je kan het anders ook navragen.
- *WMCZ-voortgang:*
  - ❖ DB heeft adviseur Loes Den Dulk van Raad op Maat bereid gevonden om de WMCZ te bespreken. Zij heeft de stukken toegestuurd gekregen.
  - ❖ Het medezeggenschapsoverleg met andere Pameijer raden verliep niet helemaal soepel.
- *DB en CR-afspraken*
  - ❖ Frans stuurt de woensdag voor de vergadering een herinnering.
  - ❖ Erik stuurt de link op donderdag via de app.
  - ❖ Leden melden zich tijdig af en laten weten waarom.
  - ❖ Mocht je je niet hebben afgemeld, dan belt Wessel de volgende dag om te vragen hoe het met je gaat, of je het per ongeluk hebt gemist.
  - ❖ Mocht dit een paar keer gebeuren, dan belt Frans je om te vragen hoe het gaat en of er wat nodig is, bijvoorbeeld dat we contact opnemen met begeleiding.
  - ❖ Mocht dit nog vaker gebeuren, dan neemt Erik als voorzitter contact op om te bespreken wat dit voor gevolgen heeft voor het raadswerk.
  - ❖ Tip: zorg ervoor dat je privé afspraken niet maakt op de donderdagmiddagen.

## Rondvraag

- *Aart en John*: John heeft de manager gebeld en er wordt binnenkort contact opgenomen met John en Aart over het Gezamenlijk Overleg (GO).
- *Floris*: Focusgroep van gemeente Rotterdam was afgelopen donderdag. Zij rekenen organisaties niet af op uren, maar op doelen. Accountmanagers van onder andere Pameijer hebben hierover ook overleg/onderhandelingen met de gemeente.