

Bijlage A “Dienstverlening in verband met rechten betrokkenen”

Voor het waarborgen van de rechten van betrokkenen en het beantwoorden aan de informatieplicht van de verantwoordelijke voor landelijk zorginformatieuitwisseling via het schakelpunt wordt een contactcentrum ingericht bij VVZ.

Het al bestaande ‘klantenloket’ van Nictiz zal gedurende de transitiefase (als bedoeld in het doorstartmodel) deze functie nog vervullen ten behoeve van VVZ, waarna deze wordt overgedragen aan het contactcentrum van VVZ. Dit waarborgt dat alle cliëntenrechten betreffende de gegevensverwerking die onder verantwoordelijkheid van VVZ plaatsvindt, kunnen worden uitgevoerd. Daarnaast wordt een informatiefunctie ingericht, waaruit zonodig actief en in reactie op vragen geïnformeerd kan worden over de verantwoordelijke en de gegevensverwerking. In het bijzonder kunnen ook vragen over opt-in (procedure van uitdrukkelijke toestemming) voor de gegevensverwerking, de overgang naar de nieuwe situatie met opt-in en het verwijderen van (eerder aangemelde) gegevens beantwoord worden.

De dienstverlening van het klantenloket en het daarop volgende contactcentrum van VVZ is op te delen in de onderstaande 3 onderdelen met bijbehorende communicatiekanalen:

1. Algemene voorlichting:
Dit betreft informatie over de gegevensverwerking en de verantwoordelijke in het kader van de informatieplicht van de verantwoordelijke jegens de betrokkenen. Daarnaast is de voorlichting gericht op het beantwoorden van vragen van betrokkenen over de gegevensverwerking, de rechten van de betrokkene en hoe deze geëffectueerd kunnen worden. Ook zal er voorlichting worden gegeven over de overgang van het huidige systeem naar de nieuwe situatie met opt-in. Communicatiekanalen die hiervoor kunnen worden gebruikt zijn website, telefoon, e-mail, briefpost en schriftelijk voorlichtingsmateriaal.
2. Afhandelen van verzoeken rondom het uitvoeren van één of meerdere wettelijke patiëntenrechten van de burger. Dit omvat onder meer:
 - De betrokkene heeft het recht zich tot de verantwoordelijke te wenden met het verzoek hem mede te delen of hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt. Het klantenloket/ contactcentrum deelt de betrokkene schriftelijk binnen vier weken mee of hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt.
 - Inzage (afschrift) verzoeken: hierbij kan de burger een overzicht opvragen van welke van zijn/haar gegevens zijn aangemeld, welke gegevens zijn opgevraagd en of de opvraging succesvol is geweest (verwijsindexgegevens en logginggegevens).
 - Betrokkene kan de VVZ verzoeken gegevens die onder haar verantwoordelijkheid worden verwerkt te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen, of af te schermen.
 - Toestemming verlenen of intrekken: De betrokkene wordt geïnformeerd over de procedure en zo nodig verwezen naar de zorgaanbieder waar hij zijn recht kan uitoefenen; Een betrokkene kan verleende toestemming voor de gegevensverwerking ook ineens voor alle zorgaanbieders via de VVZ intrekken.
 - Tijdens de overgangsfase zullen de specifieke rechten van betrokkenen met betrekking tot het eerdere geen bezwaarsysteem op noodzakelijke wijze worden afgehandeld.¹

Voorzover het beantwoorden aan rechten van betrokkenen wordt uitgevoerd door de afzonderlijke zorgaanbieders in verband met de gegevensverwerking waarvoor de betreffende zorgaanbieder verantwoordelijk is (zie indeling in doorstartmodel onder 4.)

¹ Tijdens de overgangsfase treedt het systeem van ‘uitdrukkelijke toestemming’ in werking, maar zal ook de ‘totaal bezwaar registratie’ uit het voorgaande ‘geen-bezwaar systeem’ nog voortbestaan. In systeemeisen is beschreven hoe in de overgangsfase deze twee systemen met elkaar ‘samenwerken’ zodat alle wettelijke rechten van betrokkenen worden gewaarborgd.

wordt de betrokkene door het klantenloket geïnformeerd en doorverwezen. VVZ draagt zorg voor de noodzakelijke afstemming met de zorgaanbieders.

Inzageverzoeken en verzoeken om afschrift worden schriftelijk ingediend en mogelijk online. De burger ontvangt schriftelijk de reactie vanuit het klantenloket.

Alle verzoeken van de burger worden afgehandeld wanneer deze correct zijn ingediend en geauthenticeerd. Burgers waarvan het verzoek niet correct is ingediend of geauthenticeerd, ontvangen een brief waarin wordt gevraagd om aanvullende informatie toe te sturen of een nieuw verzoek in te dienen. De burger krijgt binnen uiterlijk vier weken een reactie.

3. Afhandelen van vragen en/of klachten m.b.t. de status van afhandeling van zijn/haar verzoekvragen, vragen en/of klachten m.b.t. de gegevensverwerking (bijv. vermeend misbruik). De burger krijgt binnen uiterlijk 4 weken een reactie. Voor het afhandelen van klachten c.q. incidenten worden specifieke procedures gevolgd, welke aan de betrokkenen kenbaar worden gemaakt. Communicatiekanalen die hiervoor worden gebruikt zijn: telefoon, e-mail en briefpost.

Om te zorgen dat bovenstaande taken goed worden uitgevoerd beschikt het klantenloket over een team met verschillende expertise. Het contactcentrum van VVZ zal tevens de noodzakelijke expertise inzetten. Zonodig zal expertise worden toegevoegd.

- Expertise:
 - Telefonie: medewerkers ontvangen en beantwoorden telefonisch de vragen van burgers. Wanneer er meer tijd nodig is om bepaalde zaken uit te zoeken zal de vraag worden genoteerd en zorgt het team ervoor dat de burger binnen uiterlijk vier weken antwoord krijgt op zijn/haar vraag.
 - Redactie: medewerkers ontvangen en beantwoorden de vragen van burgers per brief of email. De burger krijgt binnen uiterlijk 4 weken antwoord op zijn/haar vraag. Tevens is de redactie verantwoordelijk voor de inhoud van de website.
 - Uitval/ GBA expertise: medewerkers beoordelen alle type uitval; d.w.z. verzoeken die niet direct door het automatische proces komen. Daarnaast beoordelen zij de wettelijke relatie tussen handelingsonbekwame en ouder/voogd, mentor en/of curator.