

1. Inleiding

In maart 2020 is door de coronacrisis bij BaseLine een grote behoefte ontstaan aan audio- en videoconsulten. In eerste instantie zijn in maart alle consulten omgezet naar telefonische consulten. Gaandeweg is in april de behoefte aan videoconsulten ontstaan.

2. Doel

Zowel audio- als videoconsulten vragen andere en nieuwe aandacht voor het waarborgen van de privacy. Deze notitie voorziet in aandachtspunten die aanvullend zijn op al geldende privacy-richtlijnen van BaseLine.

3. Risico's

Kenmerk van audio- en videoconsulten is dat de diëtist en de cliënt op verschillende locaties zijn die worden verbonden met technische hulpmiddelen.

- De locatie van de diëtist is vaak niet de locatie die normaal gesproken wordt gebruikt voor het uitwisselen van cliëntinformatie.
- Diëtist heeft geen zicht op en/of controle over de ruimte waarin de cliënt zich bevindt.
- Diëtist heeft geen zicht op de wijze waarop cliënt gegevens vast legt of verwerkt.
- Communicatie tussen de locaties geschiedt met technische hulpmiddelen waarvan niet altijd duidelijk is of ze AVG-proof zijn. De diëtist heeft geen invloed op hulpmiddelen die cliënt gebruikt.

4. Gevolgen

Zonder extra aandacht neemt de kans onnodige AVG-risico's toe.

5. Hulpmiddelen

Hulpmiddelen die in het normale werkproces van de diëtist gebruikt worden blijven buiten beschouwing. Wel relevant zijn:

- Werkruimte diëtist.
- Verblijfruimte cliënt.
- Aanvullende technische communicatiemiddelen.

6. Basisregels

Alle medewerkers van BaseLine zetten zich er maximaal voor in dat hulpmiddelen zodanig worden gebruikt dat redelijkerwijs wordt voldaan aan de eisen van de AVG en dat onbevoegden geen toegang kunnen krijgen tot data. Ten aanzien van onder 5 genoemde hulpmiddelen geldt aanvullend:

- a) Diëtist zorgt er ten aanzien van de eigen werkruimte voor dat derden geen kennis kunnen nemen van informatie die wordt uitgewisseld. Aandachtspunten zijn huisgenoten, open deuren, geopende ramen en buitenruimten. Het gebruik van een headset wordt met klem geadviseerd. Het werken in de buitenlucht wordt dringend afgeraden.
- b) Diëtist wijst de cliënt er ten aanzien van de verblijfruimte op dat het niet de bedoeling is dat onbevoegden kennis kunnen nemen van informatie die wordt uitgewisseld. Adviseer de cliënt om het gesprek in een afgesloten ruimte, zonder onbevoegden te voeren. Het gebruik van de speakerstand van hulpmiddelen dient te worden afgeraden.
- c) Diëtist dient in te schatten of cliënt het advies onder b) begrijpt en daarnaar zal handelen bij het consult.
- d) Gebruik van de techniek van het openbare of het mobiele telefoonnet wordt geacht veilig te zijn.
- e) Het gebruik van de combinatie van VOIP en het openbare of mobiele telefoonnet wordt geacht veilig te zijn.
- f) Het gebruik van videobellen of beeldbellen via laptop of PC is alleen met zekerheid veilig als er AVG-goedgekeurde voorzieningen worden gebruikt. Aan de kant van de cliënt levert dit risico's op omdat diëtist geen verantwoordelijkheid kan nemen voor de techniek van de cliënt. In alle gevallen dient cliënt hierop te worden gewezen.

7. Toestemming van cliënten/derden

- Bij de eerste verwerking van gegevens van een cliënt wordt de cliënt gewezen op de gegevensverwerking en wordt toestemming gevraagd voor de noodzakelijke uitwisseling van gegevens met andere zorgaanbieders.
- Diëtist vraagt de cliënt expliciet toestemming voor de werkwijze die wordt gekozen. In het dossier worden vraag en antwoord vastgelegd. Als de cliënt geen toestemming geeft wordt het consult beëindigd.
- De cliënt kan voorwaarden verbinden aan de toestemming of de toestemming intrekken en/of verzoeken gegevens te verwijderen. Het verwijderen van gegevens wordt beperkt door algemene verplichtingen van de diëtist.

8. Handelwijze bij risico's

Als er buiten dit reglement risico's bestaan op incidenten met data en/of als het vermoeden bestaat dat een data-incident is opgetreden dan dienen de verantwoordelijke binnen BaseLine en de functionaris gegevensbescherming direct te worden geïnformeerd. Afhankelijk van de aard, de omvang en de ernst van het risico en/of het incident worden maatregelen getroffen, zoals technische ingrepen, procedurele aanpassingen en/of het informeren van betrokkenen en de Autoriteit Persoonsgegevens.