

Glazenhuisregeling

1. Achtergrond

Personen die binnen de kring van de gereformeerde gezindte een zekere bekendheid genieten, kunnen ook problemen hebben. Vanwege hun bekendheid kan de drempel om hulp te vragen hoog zijn. De Vluchtheuvel wil doen wat mogelijk is om voor hen de stap om hulp te zoeken te vergemakkelijken. Met betrekking tot de drempel om hulp bij De Vluchtheuvel te vragen zijn twee aspecten te onderscheiden:

- a. het feit dat men door andere hulpvragers herkend kan worden.
- b. de gedachte dat veel medewerkers binnen De Vluchtheuvel van hun hulpvraag en de inhoud daarvan op de hoogte zijn.

In deze notitie wordt een beleid uitgewerkt waarin enerzijds de privacy van bekende personen extra beschermd wordt, terwijl anderzijds de noodzakelijke aanpak gewaarborgd blijft.

2. Bekende personen

De Vluchtheuvel verstaat onder bekende personen: mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie. Het zal over het algemeen gaan om leidinggevend en mensen die breed bekend zijn. Wij denken daarbij onder andere aan predikanten, hulpverleners en mensen die werkzaam zijn in bekende (top)functies binnen (christelijke) organisaties.

3. Aanmelding

Aanmelding geschiedt doorgaans niet via de normale procedure van het aanmeldingssprek uur. De hulpvrager kan in het eerste telefooncontact met het secretariaat vragen naar de directeur of de teammanager. Aan hen kan het verzoek worden voorgelegd om van deze bijzondere regeling privacybescherming gebruik te maken. In overleg tussen directeur en teammanager(s) wordt een eerste afweging gemaakt of deze regeling van toepassing is op de aangemelde situatie. Indien dat het geval is, wordt de hulpvragen gewezen op deze regeling middels de website <https://stichtingdevluchtheuvel.nl/wie-zijn-wij/de-vluchtheuvel/privacy-en-klachten>. Op aanvraag van de hulpvrager wordt een exemplaar van deze regeling toegestuurd.

4. Criteria

Criteria om te besluiten of iemand volgens de regeling bijzondere privacy bescherming in aanmerking komt, zijn de volgende:

- a. de motieven van de betrokkene om in het kader van deze regeling behandeld te worden;
- b. de mate van landelijke of regionale bekendheid;
- c. de bekendheid binnen het team van De Vluchtheuvel;
- d. de mate waarin iemand in zijn maatschappelijk functioneren geschaad kan worden als (via andere cliënten) bekend wordt dat iemand hulp ontvangt.

Gewaakt moet worden voor mogelijke valkuilen en oneigenlijke motieven. Weerstand tegen de behandeling of de gedachte langs deze weg een voorkeursbehandeling te kunnen krijgen kunnen geen criteria zijn voor het toepassen van deze regeling. Vervolgens kan het gevoel dat men in een glazen huis zit voor de betrokkene en diens gezinsleden al een knellend gegeven zijn. Door het toepassen van deze regeling kan dit extra onderstreept worden. Tenslotte kan toepassing van deze regeling de misvatting bevestigen dat men zich voor een hulpvraag zou moeten schamen. Dit kunnen dus juist ook redenen zijn om deze regeling niet toe te passen. Overigens is bij twijfel de wens van de hulpvragende doorslaggevend.

5. Privacybescherming ten opzichte van de medewerkers van De Vluchtheuvel

Algemene regel

Alle medewerkers van De Vluchtheuvel hebben een plicht tot geheimhouding. Hierbij is het regel dat alleen personeelsleden die functioneel bij de hulpverlening betrokken zijn inzage in het dossier hebben. Daarbij vindt alleen functioneel overleg plaats over de cliënten binnen werkbegeleiding. Bovendien is het binnen De Vluchtheuvel gebruikelijk dat wanneer tijdens een teamoverleg gesproken wordt over een persoon met wie een personeelslid een betekenisvolle relatie heeft, dit personeelslid dit onderdeel van het overleg verlaat. Tenzij aanwezigheid voor de besluitvorming nodig is. Ook de hulpvrager kan verzoeken dat een personeelslid uit de kring van bekenden niet bij de bespreking aanwezig is. Dit wordt dan in het intakeverslag vermeld.

Uitzonderingsregel

In bepaalde gevallen - bijvoorbeeld als naaste familieleden of relaties van personeel van De Vluchtheuvel zich aanmelden - kan besloten worden om de cliëntgegevens af te schermen.

6. Privacybescherming ten opzichte van andere hulpvragenden

Hierin kan aan de volgende maatregelen worden gedacht:

- a. iemand kan worden behandeld in een van de vestigingen of spreekpunten buiten de regio waarin de hulpvragende woont;
- b. iemand kan op momenten dat er weinig of geen cliënten zijn gezien worden (bijvoorbeeld tijdens vergaderingen);
- c. iemand kan buiten de normale kantoortijden worden gezien (bijvoorbeeld in de avonden).

7. Afscherming van gegevens

Bij De Vluchtheuvel wordt gebruik gemaakt van geautomatiseerde systemen voor registratie van de persoonsgegevens. Dit systeem vereist een zorgvuldige registratie omdat deze gebruikt wordt voor declaratie van de verleende hulpverlening. Indien gewenst kan gevraagd worden om afscherming van deze gegevens.

- a. Voor verzekerden en niet verzekerden gelden ten aanzien van de persoonsgegevens de volgende uitgangspunten. In verband met de declaratie bij de zorgverzekering is De Vluchtheuvel verplicht de juiste persoonsgegevens op te nemen met de gegevens

die de verleende hulp betreffen. Anonimisering van persoons- en declaratiegegevens van cliënten die de zorg bij hun verzekeraar declareren is niet mogelijk.

b. Voor verzekerden en niet verzekerden gelden ten aanzien van het computersysteem de volgende uitgangspunten:

- In het cliëntensysteem komen alleen initialen van de cliënt te staan. Bij adres wordt het postadres van de Vluchtheuvel gehanteerd. Ook wordt er in het cliëntensysteem embargo/glazenhuisregeling aangevinkt.
- Het aanmeldverslag wordt buiten het cliëntensysteem in Microsoft Word gemaakt. Dit verslag wordt versleuteld met een wachtwoord.
- Het aanmeldingsverslag wordt verzonden naar de directiesecretaresse.
- De directiesecretaresse wordt aangewezen als 'bewaker van het glazen huis' en is verantwoordelijk voor alle correspondentie met de cliënt.
- Op de wachtlijst wordt de naam en de problematiek van de cliënt niet vermeld. In plaats hiervan wordt genoteerd 'glazenhuis' en als contactpersoon de aangewezen directiesecretaresse.
- Wanneer de hulpverlening start, vraagt de hulpverlener het aanmeldverslag bij de directiesecretaresse op.
- De hulpverlener en de cliënt overleggen samen waar en wanneer de gesprekken plaatsvinden. Er zijn verschillende mogelijkheden zoals in de regeling genoemd.
- De hulpverlener schrijft deze cliënt in de (digitale) agenda als 'glazen huis'
- De verslaglegging van deze cliënt wordt buiten het cliëntensysteem in word vastgelegd.
- De tijdsbesteding wordt wel in het cliëntensysteem geschreven.
- Na afloop van de wettelijke bewaartermijn verwijderd de behandelend hulpverlener alle gegevens. Dit is de verantwoordelijkheid van de hulpverlener. Als service stuurt het secretariaat jaarlijks een reminder hiervoor.

8. Overleg met de hulpvragende

Bovengenoemde mogelijkheden worden door de hulpverlener met de hulpvrager besproken. De hulpverlener besluit of afscherming nodig is en informeert de teammanager. Het besluit wordt in het dossier vastgelegd.

9. Externe berichtgeving

In de informatiefolder en via de website van De Vluchtheuvel wordt de doelgroep geïnformeerd over deze regeling.