



Veel gestelde vragen over de AVG

AVG-systeem

De invoering van de AVG per 25 mei 2018 kan veel vragen oproepen. Door middel van het AVG-systeem van de NFG kan je door middel van een eenvoudige vragenlijst stap-voor-stap checken of je voldoet aan de eisen van de AVG. Tussentijds krijg je tips en informatie over het toepassen van de AVG. Het AVG-systeem vindt je terug op je persoonlijke pagina op www.de-nfg.nl.

Veel gestelde vragen

Als aanvulling hierop heeft de NFG dit document opgesteld met veel gestelde vragen over de AVG. Hierin vindt je informatie over het gebruik van clouddiensten, het veilig verzenden van cliëntdossiers en het opstellen van een verwerkersovereenkomst.

Voorbeeld formulieren

Op je persoonlijke pagina staan onder AVG nog enkele voorbeeld formulieren die je kan gebruiken binnen je praktijk: Het voorbeeld privacy protocol, het voorbeeld beveiligingsbeleid en de voorbeeld verwerkersovereenkomst.

Disclaimer: Dit overzicht van veel gestelde vragen is met de grootst mogelijk zorg samengesteld door de NFG. De NFG stelt zich niet aansprakelijk voor eventuele onjuistheden en/ of onvolledigheden.

Inhoudsopgave

Klik op de vraag om direct naar het antwoord te gaan:

PRIVACY REGLEMENT	3
Hoe stel ik een privacy reglement op?	3
BEVEILIGINGSBELEID	3
Hoe stel ik een beveiligingsbeleid op?	3
VERWERKERSOVEREENKOMST	3
Hoe stel ik een verwerkersovereenkomst op?	3
WEBSITE EN E-MAIL	4
Mag ik een contactformulier op mijn website gebruiken?	4
Mag ik een cliënt e-mailen?	4
Welke e-mailprovider kan ik gebruiken?	4
BEHANDEL- EN CLIËNTENDOSSIER	5
Moet ik mijn behandelovereenkomst aanpassen?	5
Moet ik mijn cliëntendossier aanpassen?	5
BEVEILIGING VAN PERSOONSgegevens	6
Hoe beveilig ik de persoonsgegevens?	6
Papieren dossiers	6
Digitale dossiers	6
Gebruik van een cloud	6
Microsoft (o.a. One Drive)	6
Google (o.a. Drive)	7
Dropbox	7
Apple (iCloud)	7
VERZENDEN VAN GEGEVENS	8
Hoe beveilig ik gegevens die ik verzend, bijvoorbeeld naar een arts?	8
Het gebruik van een wachtwoord voor documenten	8
Het gebruik van een wachtwoord bij WeTransfer	8

Privacy reglement

Hoe stel ik een privacy reglement op?

Voor het opstellen van een privacy reglement voor je praktijk kun je het voorbeeld privacy reglement van de NFG gebruiken. Dit voorbeeld van een privacy reglement wordt als service aan alle bij de NFG geregistreerde hulpverleners beschikbaar gesteld. Je privacy reglement kun je plaatsen op je website zodat cliënten deze altijd kunnen lezen. Cliënten kunnen hierin onder andere teruglezen hoe je omgaat met hun persoonsgegevens.

↳ Download via je [persoonlijke pagina](#) bij AVG het voorbeeld privacy reglement

Beveiligingsbeleid

Hoe stel ik een beveiligingsbeleid op?

Voor het opstellen van een beveiligingsbeleid voor je praktijk kun je het voorbeeld van de NFG gebruiken. Dit voorbeeld van een beveiligingsbeleid wordt als service aan alle bij de NFG geregistreerde hulpverleners beschikbaar gesteld. Hierin wordt onder andere aandacht besteed aan de beveiliging van de toegang en de beveiliging van cliëntendossiers.

↳ Download via je [persoonlijke pagina](#) bij AVG het voorbeeld beveiligingsbeleid

Verwerkersovereenkomst

Hoe stel ik een verwerkersovereenkomst op?

Wanneer persoonsgegevens door andere partijen worden verwerkt of bewerkt is het belangrijk om een verwerkersovereenkomst te sluiten met deze partij. Bijvoorbeeld met je boekhouder die toegang heeft tot bepaalde persoonsgegevens voor de facturatie.

In sommige gevallen hoef je niet individueel een verwerkersovereenkomst te sluiten: Grote bedrijven, zoals bijvoorbeeld Google of Microsoft, bieden vaak een eenzijdig ondertekende verwerkersovereenkomst waarin ze aangeven te werken volgens de AVG en de privacy te beschermen.

↳ Download via je [persoonlijke pagina](#) bij AVG de voorbeeld verwerkersovereenkomst


Website en e-mail

Mag ik een contactformulier op mijn website gebruiken?

Jazeker, het blijft mogelijk om op de website van je praktijk een contactformulier te gebruiken. Een contactformulier bestaat meestal, naast ruimte om een vraag te stellen, uit enkele vragen naar persoonsgegevens. Voor de AVG is het van belang dat je hier alleen naar de noodzakelijke persoonsgegevens vraagt: Naam, e-mailadres en eventueel telefoonnummer.

Vergeet niet om bij het contactformulier duidelijk aan te geven dat het invullen ervan betekent dat diegene akkoord gaat met het gebruik van zijn/ haar persoonsgegevens om contact met hem/ haar op te nemen. Het heeft de voorkeur dat de toestemming hiervoor wordt verleend door een vinkje in een *checkbox*s te laten plaatsen. Dit vinkje mag niet standaard al zijn ingevuld.

Voor het verzenden van persoonsgegevens is het gebruik van een beveiligde verbinding (*https*) [vereist](#). Het gebruik van *https* komt de veiligheid en betrouwbaarheid van je website ten goede. Gelukkig maken de meeste website standaard gebruik van *https*, dit kun je controleren door te kijken wat er vóór je websiteadres staat:

 **Veilig** | <https://www.de-nfg.nl/index.html>

Gebruikt je website nu nog *http* in plaats van *https* en heb je een contactformulier? Vraag dan je website beheerder om over te stappen op *https*. Wordt er maar weinig gebruik gemaakt van je contactformulier? Dan kun je overwegen om *http* te blijven gebruiken en het contactformulier te verwijderen van je website.

Mag ik een cliënt e-mailen?

Het gebruik van e-mail is erg handig als je bijvoorbeeld een afspraak wilt bevestigen. Als je ervoor zorgt dat je eigen e-mailprovider voldoet aan de AVG, mag je je cliënt e-mailen (ook als de cliënt een e-mailprovider heeft die niet aan de eisen van de AVG voldoet).

Het gaat dan om e-mail met praktische informatie over bijvoorbeeld de locatie of tijd. Wil je ook privacygevoelige informatie versturen? Dan kan dat wanneer je de informatie beveiligd met een wachtwoord, zie voor meer informatie de vraag [Hoe beveilig ik gegevens die ik verzend, bijvoorbeeld naar een arts?](#)

Welke e-mailprovider kan ik gebruiken?

Bedrijven zoals Google (Gmail) en Microsoft (Outlook) werken er hard aan om op alle punten aan de AVG te voldoen. De meeste providers die (ook) zakelijke klanten hebben zullen ervoor zorgen dat ze voldoen aan de regelgeving. Wanneer je op de website van je provider zoekt op “AVG” of “GDPR” (zoals het binnen de EU heet) vind je hier meestal snel antwoord op (zie bijvoorbeeld de website van [Gmail](#), [Outlook](#) of [Tele2](#)).

Behandel- en cliëntendossier

Moet ik mijn behandelovereenkomst aanpassen?

Binnen de AVG is het belangrijk dat je je cliënt vooraf informeert over het gebruik van zijn of haar persoonsgegevens en dat hij of zij hier toestemming voor geeft. Als dat nog geen onderdeel is van je behandelovereenkomst is het belangrijk dat je dit alsnog toevoegt. Via je persoonlijke pagina op www.de-nfg.nl kun je onder AVG de voorbeeld behandelovereenkomst van de NFG downloaden. Het is geen verplichting om het voorbeeld behandelovereenkomst te gebruiken, maar het kan je helpen om je eigen dossiers te controleren en eventueel aan te passen.

Moet ik mijn cliëntendossier aanpassen?

Het gebruik van het Burgerservicenummer (BSN) is niet toegestaan wanneer hier geen wettelijke grond voor is. Legde je dit nummer eerder vast? Dan kun je dit onderdeel verwijderen uit je cliëntendossiers. Het voorbeeld cliëntendossier van de NFG kun je via je persoonlijke pagina op www.de-nfg.nl onder AVG downloaden. Het is geen verplichting om het voorbeeld cliëntendossier te gebruiken, maar het kan je helpen om je eigen dossiers te controleren en eventueel aan te passen.

Beveiliging van persoonsgegevens

Hoe beveilig ik de persoonsgegevens?

Het is van belang dat je persoonsgegevens goed beveiligt. Dit betekent dat de behandelovereenkomst en het cliëntendossier niet voor derden toegankelijk mogen zijn. Het beveiligen van deze documenten kun je als volgt doen:

Papieren dossiers

Papieren dossiers moeten bewaard worden in een met een slot afgesloten kast. Let erop dat deze kast wordt afgesloten zodra je de ruimte verlaat om te voorkomen dat een cliënt/ bezoeker toegang heeft tot de dossiers.

Digitale dossiers

Digitale dossiers moeten bewaard worden op een computer of externe schijf die voorzien is van een sterk wachtwoord. Daarnaast is het belangrijk dat alle gegevens met encryptie worden opgeslagen. In sommige gevallen is een schijf standaard voorzien van encryptie (zoals in Windows Pro door middel van BitLocker). Wanneer dit niet het geval is, kun je hiervoor software downloaden.

Gebruik van een cloud

Maak je gebruik van een cloud om digitale dossiers op te slaan? Controleer dan bij de aanbieder van de cloud of deze aan de eisen van de AVG voldoet. Bedrijven zoals Google (G Suite) hebben speciale informatiepagina's waar je alles hierover terug kunt lezen. Grote aanbieders van cloud-diensten bieden vaak een eenzijdig ondertekende overeenkomst aan waarin te lezen is dat ze aan de eisen van de AVG voldoen. Maak je gebruik van een kleinere clouddienst? Dan zal het vaak nodig zijn om een verwerkersovereenkomst af te sluiten met de beheerder van de cloud om de privacy van je cliënten te waarborgen.

Hieronder een overzicht van de grote aanbieders van cloud-diensten:



Microsoft (o.a. One Drive)

De cloud diensten die Microsoft aanbiedt kun je blijven gebruiken. Microsoft heeft [aangegeven](#) per 25 mei 2018 te zullen voldoen aan de eisen die de EU stelt in de GDPR (in Nederland de AVG). In het Microsoft Trust Center is terug te lezen [waar](#) de data bewaard worden én dat er gewerkt wordt in overeenstemming met de [regels](#) die de EU stelt.



Google (o.a. Drive)

Google zal voor alle Google cloud-diensten voldoen aan de eisen van de GDPR (in Nederland de AVG). Informatie over de toepassing van de privacyregels voor de cloud-diensten van Google is [hier](#) terug te lezen.



Dropbox

Dropbox zal net als Google en Microsoft per 25 mei 2018 aan de eisen van de AVG voldoen, ook deze cloud kun je blijven gebruiken. Op [deze pagina](#) geeft Dropbox meer informatie over hoe de AVG wordt toegepast.



Apple (iCloud)

Op [deze pagina](#) is meer terug te lezen over de beveiliging van de gegevens die worden opgeslagen in de iCloud. Het is de verwachting dat Apple net als andere grote cloud-diensten de privacyregels van de AVG binnenkort zal gaan toepassen, maar helaas is hier nog geen zekerheid over.

Verzenden van gegevens

Hoe beveilig ik gegevens die ik verzend, bijvoorbeeld naar een arts?

Wanneer je cliënt je toestemming heeft gegeven om gegevens te delen met bijvoorbeeld zijn of haar arts, dan is het belangrijk dat deze gegevens veilig aankomen.

Verstuur je de gegevens per post? Maak dan altijd gebruik van de mogelijkheid om post aangetekend te verzenden. Verstuur je de gegevens digitaal? Dan zijn er enkele eenvoudige oplossingen om je gegevens te beveiligen:

Het gebruik van een wachtwoord voor documenten

Een cliëntdossier of verslag dat je deelt, kun je het beste als een pdf-document verzenden, zodat de inhoud niet bewerkt kan worden door de ontvanger. Het toevoegen van een wachtwoord aan een pdf-document gaat als volgt:

Kies in *Microsoft Word* voor *Opslaan als*, selecteer bij bestandsvorm *Pdf* en klik vervolgens op *Opties*. Hier selecteer je *Document met een wachtwoord versleutelen*.

Binnen iWork van Apple is het toevoegen van een wachtwoord mogelijk door in het Infovenster te klikken op *Document* en daar de optie *Vraag om wachtwoord bij openen* te selecteren.

Geef het wachtwoord telefonisch door aan de ontvanger, zodat je zeker weet dat niemand anders het document kan openen.



Het gebruik van een wachtwoord bij WeTransfer

WeTransfer heeft [aangegeven](#) dat ze per 25 mei 2018 voldoen aan de eisen van de GDPR (in Nederland de AVG). Het blijft daarom mogelijk om via WeTransfer beveiligde bestanden te verzenden.

Bij het verzenden van (grote) documenten met WeTransfer is er de mogelijkheid om via het *Plus* account een wachtwoord toe te voegen. Als je bent ingelogd staat onderaan het verzend-venster (*Transfer*) een icoon met drie stipjes. Klik hierop om aan te geven dat je een wachtwoord wil toevoegen.

Geef het wachtwoord telefonisch door aan de ontvanger, zodat je zeker weet dat niemand anders het document kan openen.