Omgaan met cliënt (gegevens) **Mind@Work** versie 03-2026

Doel:
respectvolle en professionele benadering van de (minderjarige) cliënt met inachtneming van de wet-en regelgeving op het gebied van de privacy.

Binnen Mind@Work kan een cliënt met verschillende mensen te maken krijgen: consulenten, psychologen, arbeidsdeskundigen en verzekeringsartsen. In algemene zin kan gesteld worden dat hun manier van werken gebaseerd is op integriteit, respect, openheid, verantwoordelijkheid, ervaring en deskundigheid. De werknemer van Mind@Work zal er alles aan doen om het vertrouwen en de veiligheid van de cliënt te waarborgen en handelt conform de protocollen en huisregels van Mind@Work.

De cliënt wordt respectvol benaderd en tijdens het traject ligt de nadruk op de mogelijkheden, gegeven de situatie van de cliënt. (Mogelijke) Onderdelen van het traject waarbij de cliënt met een werknemer van Mind@Work te maken krijgt zijn: intake, huisbezoek, onderzoek, begeleiding, bemiddeling, plaatsing en nazorg.

De psychologen werken daarbij volgens de beroepsethiek en beroepscode van het Nederlands Instituut voor Psychologen (NIP, 2024) en conform de wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz), de arbeidsdeskundigen volgens de richtlijnen van de Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen (NVvA) en de verzekeringsartsen op grond van de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (verder WGBO) en volgens de richtlijnen van de Nederlandse Vereniging van Verzekeringsgeneeskunde (NVVG).
Hieronder wordt toegelicht wat dit in praktische zin voor de cliënt betekent.

1. **Toestemming**
   Een cliënt maakt vrijwillig gebruik van de dienstverlening of wordt verwezen door de werkgever, gemeente of door een (uitkerings)instantie. Zonder toestemming/opdracht van de verwijzer of de cliënt zelf kan de dienst/ het traject niet uitgevoerd worden.

2. **Informatie**
   De cliënt krijgt tijdens de intake informatie over de werkwijze voor de betreffende dienst (stappen, doorlooptijden), zijn rechten en zijn plichten, privacyreglement, klachtenreglement en het klanttevredenheidsonderzoek.

3. **Geheimhouding**
   De werknemers van Mind@Work zijn verplicht tot geheimhouding. Alle gegevens over een cliënt moeten vertrouwelijk worden behandeld. Als echter opdracht gegeven is om een rapportage te maken is de werknemer niet vanzelfsprekend de enige die de gegevens over de cliënt te zien krijgt. Het rapport gaat ondertekend door de werknemer en de cliënt naar de opdrachtgever, tenzij de cliënt bezwaar maakt. Een rapport mag alleen worden gegeven aan de instantie die de opdracht heeft gegeven, niet aan anderen. Mind@Work kent een privacyregelement.

4. **Onderzoek, begeleiding, training, plaatsing en nazorg**
   Wanneer bijvoorbeeld (aanvullend) onderzoek nodig wordt geacht, wordt hierbij het principe van terughoudendheid gehanteerd. Er worden niet meer gegevens verzameld en vastgelegd dan nodig en relevant is voor de vraagstelling.

Mind@Work

Daarnaast wordt aan de cliënt duidelijk gemaakt wat het doel is van het onderzoek. Wanneer (aanvullende) gegevens bij derden opgevraagd moeten worden, gebeurt dit alleen met schriftelijke toestemming van de cliënt. De cliënt heeft het recht het onderzoek na te bespreken, hetgeen bij Mind@Work standaard gebeurt.

5. **Rapportage**
   De cliënt heeft het recht een rapportage te lezen, voordat het naar de opdrachtgever wordt verstuurd. In het rapport moet niet meer staan dan nodig is voor de beantwoording van de vraagstelling. De cliënt heeft het recht feiten die niet kloppen in het rapport te verbeteren.

   De cliënt heeft het recht te verbieden dat het rapport naar de opdrachtgever gaat, behalve als de rapportage naar een uitkeringsinstantie wordt opgestuurd. Gaat het rapport naar de opdrachtgever, dan is de werknemer, als de cliënt erom vraagt, verplicht een kopie van de rapportage aan de cliënt te geven. Dit is bij Mind@Work een standaardprocedure.
6. **Dossier**
   De gegevens van een cliënt worden in een dossier bewaard in een voor derden afgesloten ruimte en digitaal in een beveiligde omgeving. De cliënt heeft het recht het eigen dossier in te zien. In de gezondheidszorg is men op grond van de wet verplicht het dossier twintig jaar lang te bewaren. Verder geldt dat een dossier niet langer bewaard wordt dan nodig is voor het doel waarvoor het is opgesteld. Wanneer de termijn verstrijkt, wordt het dossier vernietigd.

7. **Gegevensverstrekking**
   In het algemeen mogen alleen gegevens uit het dossier verstrekt worden aan anderen als de cliënt daarvoor van tevoren schriftelijk toestemming heeft gegeven. Voor het verstrekken van gegevens aan bijvoorbeeld een huisarts is toestemming van de cliënt nodig. Gaat het echter om het doorgeven van gegevens binnen het team van Mind@Work dat betrokken is bij het traject, dan is daarvoor geen afzonderlijke toestemming nodig. Ook voor het sturen van een rapportage aan de opdrachtgever is geen afzonderlijke toestemming nodig. Uiteraard met inachtneming van bovenstaande.

8. **Klachten**
   Wanneer een cliënt niet tevreden is over de procedure, diensten, professionals of organisatie van Mind@Work kan deze een klacht indienen. Mind@Work kent een klachtenregelement en heeft een klachtenformulier. Een klacht kan worden ingediend per email via klachtencommissie@mindatwork.org of schriftelijk naar Postbus 60304, 1314 BC Almere. Wanneer de klacht een specifieke werknemer betreft kan de klacht eveneens worden ingediend bij de betreffende beroepsorganisatie.

   Voor een gedetailleerde beschrijving van de beroepscodes wordt verwezen naar de beroepscode van het NIP, de NVvA, de NVVG en de WGBO.