



**Protocol verzoeken om
dossierinhoud of inzage**



Protocol verzoeken om dossierinhoud of inzage

**Protocol voor verzoeken in het kader van inzagerecht en/of dataportabiliteit /
persoonsgegevens (AVG) en medische dossiers (WGB0)**

FZ, versie 1.1 dd. 11 feb 2026

**Betreft de organisaties: Bentacera B.V. - Bentacera Registeraccountants B.V. - Bentacera
Arbo & Verzuim B.V.**

Functionaris gegevensbescherming (FG): Freek Zandbergen AA

Contact: privacy@bentacera.nl



Inhoudsopgave

1. Doel van het protocol	4
2. Indienen van het verzoek	4
3. Ontvangstbevestiging	4
4. Identiteitsverificatie	6
5. Gegevensverzameling	6
6. Machtiging voor inzage door derden in medisch dossier	6
7. Formaat van levering	6
8. Overdracht van gegevens	7
9. Termijnen	7
10. Overige bepalingen	7

Bijbehorende interne documenten

- Checklist afhandeling verzoeken i.h.k. van AVG of WGBO
- Register vastlegging ontvangen verzoeken AVG of WGBO



1. Doel van het protocol

Dit document beschrijft de interne procedure van Bentacera voor het afhandelen van verzoeken van betrokkenen om hun persoonsgegevens of medisch dossier in te zien of over te dragen. In het kader van artikel 20 van de AVG gaat het hierbij dan om vastgelegde persoonsgegevens van betrokkene; bij verzoeken in het kader van de WGBO artikel 7:564 (relevant vanuit Bentacera Arbo & Verzuim) kan het gaan om het gehele medische dossier van de betrokkene.

Het protocol moet gelezen worden in samenhang met het **privacy statement** van Bentacera.

2. Indienen van het verzoek

Personen die hun gegevens willen inzien, een kopie willen ontvangen of hun gegevens willen laten overdragen (op basis van de AVG of artikel 7:564 WGBO), kunnen hiervoor een verzoek indienen bij:

- Functionaris gegevensbescherming (FG): Freek Zandbergen AA
- E-mail: privacy@bentacera.nl

Vermeld hierbij de volgende gegevens:

- Naam, adres en geboortedatum van de cliënt.
- Dat het gaat om een verzoek in het kader van dataportabiliteit van persoonsgegevens volgens de AVG of een verzoek in het kader van de WGBO om inzage in, of gegevens uit het medische dossier.
- Eventueel gewenst afwijkend bestandsformaat (er wordt standaard een .pdf-document aangeleverd).
- Het verzoek moet voorzien zijn van een datum en de handtekening van de cliënt/betrokkene.

3. Ontvangstbevestiging

De functionaris gegevensbescherming stuurt een ontvangstbevestiging naar de betrokkene. Dit gebeurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van het verzoek.

In deze bevestiging staat minimaal:

- De datum van ontvangst.
- De verwachte termijn voor afhandeling (maximaal één maand, met mogelijke verlenging van twee maanden bij complexe verzoeken. Bij verzoeken in het kader van de WGBO is de uiterste termijn altijd een maand).
- Een indicatie van de vergoeding die voor de afschriften van de informatie wordt gevraagd. Voor afschriften mag een redelijke vergoeding worden gevraagd voor kopieer- en administratiekosten en werktijd.
- Eventuele toelichting op de situatie als niet precies of geheel kan worden voldaan aan het verzoek van de cliënt.

**Voorbeeldtekst:**

Onderwerp: Bevestiging van je verzoek tot inzage of overdracht van persoonlijke of medische gegevens

Beste [naam betrokkene],

Wij bevestigen de ontvangst van je verzoek om dataportabiliteit (overdracht van persoonsgegevens, en/of een afschrift van je medische dossier of een gedeelte daarvan), ingediend op [datum].

De functionaris gegevensbescherming van Bentacera (Freek Zandbergen) behandelt deze verzoeken namens de Kwaliteitscommissie van Bentacera voor alle onderdelen van de organisatie.

Wij streven ernaar je verzoek uiterlijk binnen drie weken af te handelen. Betreft het een complex verzoek, dan kan dit verlengd worden tot uiterlijk twee maanden.

- Specifiek voor verzoek inzage in medische dossiers of een afschrift van een rapportage of specifieke medische stukken: hier gaan we zo snel mogelijk op in, maar uiterlijk binnen een maand.
- (alleen aan de orde als de aanvrager hier niets over heeft aangegeven, dan is het pdf-format standaard): Je hebt aangegeven de gegevens graag te ontvangen in het format:....>

Om de volgende reden kunnen we niet aan (een gedeelte van) je verzoek voldoen:

Wij zullen ons inspannen om de gegevens in het gewenste formaat aan te leveren. Wij brengen hiervoor een redelijke vergoeding in rekening; die zal waarschijnlijk uitkomen op ongeveer € (globale indicatie).

Voor vragen over je verzoek kun je contact opnemen via privacy@bentacera.nl.

Met vriendelijke groet,

Bentacera

Freek Zandbergen AA
Functionaris gegevensbescherming



4. Identiteitsverificatie

We verifiëren de identiteit van de betrokkene of gemachtigde voordat we de gegevens verstrekken. Onder hoofdstuk vijf lichten we dit verder toe.

Indien nodig kunnen we aanvullende informatie opvragen om misbruik te voorkomen.

5. Gegevensverzameling

De functionaris gegevensbescherming coördineert in het kader van de aanvraag het verzamelen van alle persoonsgegevens die:

- door de betrokkene zelf zijn verstrekt;
- verwerkt worden op basis van toestemming of overeenkomst.

De kwaliteitsmanager (of diens vervanger) stemt dit af met de functionaris gegevensbescherming en coördineert de inzage in het medisch dossier of de verstrekking van een kopie van een rapport of andere medische stukken, zoals de cliënt heeft aangevraagd.

Gegevens die onder uitzonderingen vallen (bijvoorbeeld interne notities of gegevens van derden) worden niet meegenomen.

6. Machtiging voor inzage door derden in medisch dossier

Een cliënt van Arbo & Verzuim kan een derde machtigen om inzage te krijgen in het medisch dossier. De gemachtigde moet beschikken over een door de cliënt ondertekende en gedateerde machtiging.

Op de machtiging moet verder staan:

- Naam, adres en geboortedatum van de cliënt.
- Naam, adres en geboortedatum van de gemachtigde.
- Omschrijving van de bevoegdheid tot inzage.

Bij fysieke inzage moet de gemachtigde zich kunnen legitimeren.

7. Formaat van levering

Wij leveren standaard een pdf-bestand aan. Als de betrokkene een ander formaat wenst (bijvoorbeeld CSV of XML), dan moet dit in het verzoek worden aangegeven.

Wij zullen redelijkerwijs proberen om de gegevens in het gevraagde formaat aan te leveren.



8. Overdracht van gegevens

De gegevens worden:

- per beveiligde e-mail verzonden naar de betrokkene; of
- rechtstreeks aan een andere organisatie overgedragen (indien gevraagd en technisch mogelijk), of
- op een andere manier aangeboden (bijvoorbeeld via een portal).
- Als een cliënt of gemachtigde inzage wenst in het dossier, bekijken we per situatie wat de beste manier is. Daarbij houden we rekening met de nodige zorgvuldigheid rondom privacy en andere beveiligingseisen.

9. Termijnen

Hieronder een korte opsomming van de gehanteerde termijnen:

- Ontvangstbevestiging: binnen vijf werkdagen.
- Afhandeling normaal: binnen één maand.
- Als het verzoek complex is, kan dit verlengd worden tot uiterlijk twee maanden. We lichten de betrokkene in zodra duidelijk is dat de termijn van een maand niet wordt gehaald.
- Bij verzoeken in het kader van de WGB0 is de uiterste termijn altijd een maand.

10. Overige bepalingen

We brengen geen kosten in rekening, tenzij het verzoek kennelijk ongegrond of buitensporig is. In die situaties stemmen we dit met de betrokkene af.

Bij weigering van het verzoek wordt dit gemotiveerd en delen we dit schriftelijk mee aan de betrokkene.

Bijbehorende documenten

Intern hanteert Bentacera voor de uitvoering van dit beleid een te hanteren checklist 'Afhandeling verzoeken i.h.k. van AVG of WGB0'. De verzoeken worden vastgelegd in het 'Register vastlegging ontvangen verzoeken AVG of WGB0'.