

# Privacyreglement Cliënten

## Inleiding

Dit privacyreglement is een uitwerking van de wettelijke eisen op het gebied van bescherming van persoonsgegevens, zoals benoemd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG). Daarnaast is rekening gehouden met andere wetten die bepalingen bevatten over het omgaan met persoonsgegevens in de zorg waaronder de Jeugdwet, Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), Wet Langdurige Zorg (WLZ) en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (WKKGZ).

## Begripsbepaling

**Persoonsgegevens:** een gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

**Persoonsregistratie:** een samenhangende verzameling van op de verschillende personen betrekking hebbende persoonsgegevens, die al dan niet langs geautomatiseerde weg wordt gevoerd met het oog op een doeltreffende raadpleging van die gegevens systematisch is aangelegd, ongeacht of die registratie gecentraliseerd of verspreid is.

**Cliënt:** degene die ondersteuning ontvangt van Friesland Begeleid Wonen. Wanneer de client niet of deels handelingsbekwaam is kan in het reglement in plaats van client dit als wettelijk vertegenwoordiger gelezen worden.

**Wettelijk vertegenwoordiger:** De persoon die de cliënt vertegenwoordigt als de client handelings- en/of wilsonbekwaam is.

**Verantwoordelijke:** Friesland Begeleid Wonen, ten deze vertegenwoordigd door haar Raad van Bestuur, die het doel en middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

**Verstrekken van persoonsgegevens:** het bekend maken of ter beschikking stellen van persoonsgegevens uit de registratie aan een derde persoon of partij

**Verwerken van persoonsgegevens:** elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken, verspreiden of op enigerlei wijze te beschikking stellen, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwisselen of vernietigen van gegevens.

**Datalek:** Een inbreuk in verband met persoonsgegevens, beter bekend als een datalek, is een inbreuk op de beveiliging die leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging, de ongeoorloofde verstrekking of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte persoonsgegevens.

### **Artikel 1: Doel en reikwijdte**

1. Het reglement heeft als doel om vast te stellen met welk doel en op welke grondslag de persoonsgegevens van de cliënt verwerkt mogen worden en om de persoonlijke levenssfeer van de cliënt te beschermen tegen verkeerd en onbedoeld gebruik van persoonsgegevens.
2. Het reglement is van toepassing op alle persoonsgegevens die de verantwoordelijke van de cliënt (deels) geautomatiseerd of handmatig verwerkt.

### **Artikel 2: Verplichtingen verwerkingsverantwoordelijke**

1. De verantwoordelijke treft de nodige voorzieningen ter bevordering van de juistheid en de volledigheid van de in de persoonsregistratie opgenomen gegevens. De gegevens worden zoveel mogelijk digitaal opgeslagen op de door de verantwoordelijke daarvoor voorgeschreven wijze.
2. De verantwoordelijke draagt zorg voor de nodige voorzieningen van technische en organisatorische aard ter beveiliging van de persoonsregistratie tegen verlies of aantasting van de daarin opgenomen gegevens en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan.
3. De verantwoordelijke kan een schriftelijke overeenkomst, vaak aangegaan in de vorm van een verwerkersovereenkomst, aangaan met een verwerker, uitsluitend ten behoeve van de verantwoordelijke en in overeenstemming met de bepalingen in dit reglement, persoonsgegevens uit de persoonsregistratie te verwerken.

### **Artikel 3: Persoonsgegevens**

De volgende persoonsgegevens verwerken wij van de cliënt:

1. De voornaam en achternaam van de cliënt;
2. De adresgegevens van de cliënt;
3. De geboortedatum van de cliënt;
4. Het emailadres en telefoonnummer van de cliënt;
5. Het geslacht van de cliënt;
6. De zorggegevens (o.a. zorgvraag, diagnostiek, inschrijving gemeente, huisarts, wettelijke vertegenwoordiger, andere betrokken hulpverleningsinstanties);
7. Burgerservicenummer;
8. Kopie van identiteitsbewijs (waarbij delen van ID en pasfoto afgedekt worden)

### **Artikel 4: Doeleinde verwerken persoonsgegevens**

Wanneer wij één van de bovengenoemde persoonsgegevens verwerken doen wij dit specifiek voor één of meerdere doeleinden die hieronder worden benoemd:

1. Om goede zorg- en dienstverlening aan de cliënt te leveren ten te borgen;
2. Voor de financiering van de geleverde zorg;

3. Het controleren en identificeren van u als cliënt;
4. Het opstellen van een zorgplan;
5. Voor kwaliteitsbewaking en verbetering;
6. Contact met de cliënt op te kunnen nemen indien dit nodig is;
7. Het op een juiste manier uit kunnen voeren van zorg ondersteunende functies, zoals ECD, intercollegiaal overleg, correspondenties, rapportages kwaliteitsbewaking en bevordering, onderzoek en advisering waardoor verantwoorde zorg geleverd kan worden;
8. Een verantwoorde bedrijfsvoering;
9. Om de cliënt te informeren over de organisatie;
10. De uitvoering of toepassing van wettelijke taken of verplichtingen.
11. Wanneer de cliënt specifiek wil weten welk persoonsgegevens met welk specifieke doeleinde verwerkt wordt kan de cliënt contact zoeken met de functionaris gegevensbescherming van Friesland Begeleid Wonen.

#### **Artikel 5: Grondslag**

Wij verwerken persoonsgegevens alleen als aan één van de hierna genoemde grondslagen is voldaan:

1. De cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger heeft toestemming gegeven voor de verwerking;
2. De verwerking is noodzakelijk voor bescherming van de vitale belangen van de cliënt of iemand anders;
3. De verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van ons eigen gerechtvaardigd belang of het gerechtvaardigd belang van een derde, behalve als jouw belangen, grondrechten of vrijheden zwaarder wegen.
4. De verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarvan de cliënt onderdeel uitmaakt, bijvoorbeeld de zorgovereenkomst;
5. De verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting;
6. De verwerking is noodzakelijk voor vervulling van een taak van algemeen belang.
7. Wanneer de cliënt specifiek wil weten welk persoonsgegevens met welke grondslag wordt verwerkt kan de cliënt contact zoeken met de functionaris gegevensbescherming van Friesland Begeleid Wonen

#### **Artikel 6: Bijzondere persoonsgegevens**

1. Friesland Begeleid Wonen verwerkt bijzondere persoonsgegevens over de (psychische) gezondheid van de cliënt.
2. Uitzonderingen inzake gegevens over gezondheid UAVG: Gelet op artikel 9, tweede lid, onderdeel h, van de verordening, is het verbod om gegevens over gezondheid te verwerken niet van toepassing indien de verwerking geschiedt door: hulpverleners, instellingen of voorzieningen voor gezondheidszorg of maatschappelijke dienstverlening, voor zover de verwerking noodzakelijk is met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene dan wel het beheer van de betreffende instelling of beroepspraktijk.

3. Wanneer incidenteel andere bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt omtrent ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, godsdienst of levensovertuiging, lidmaatschap van een vakbond, genetische of biometrische gegevens met oog op unieke identificatie, seksuele leven, strafrechtelijk verleden zal dit alleen gebeuren wanneer de cliënt uitdrukkelijk toestemming geeft voor het verwerken van zijn bijzondere persoonsgegevens of wanneer de cliënt zijn bijzondere persoonsgegevens zelf openbaar heeft gemaakt.

#### **Artikel 7: Rechten van de cliënt**

Als cliënt heeft u een aantal privacyrechten. Deze rechten zijn:

1. Recht op inzage en afschrift. De cliënt heeft altijd het recht om uw persoonsgegevens die worden verwerkt in te zien of daarvan (kosteloos) een afschrift te ontvangen.
2. Recht op rectificatie en aanvulling. De cliënt heeft het recht om persoonsgegevens die worden verwerkt te corrigeren en te verwijderen.
3. Recht op vergetelheid. De cliënt kan in specifieke gevallen Friesland Begeleid Wonen vragen om gegevens te wissen mits hiervoor geen wettelijke bewaartermijn gelden zoals benoemd onder het kopje 'bewaartermijnen'. Het is in overleg wel mogelijk om bepaalde delen van uw dossier te laten verwijderen.
4. Recht op beperking van de verwerking. De cliënt heeft het recht om minder gegevens te laten verwerken wanneer de cliënt van mening is dat de gegevens onjuist zijn of niet van toepassing voor de doeleinden waarvoor Friesland Begeleid Wonen de gegevens zou gebruiken.
5. Recht op dataportabiliteit. Dit betekent dat de cliënt recht heeft om persoonsgegevens die u aan Friesland Begeleid Wonen geeft verstrekt over te dragen aan andere partijen, organisaties of personen. Friesland Begeleid Wonen zorgt ervoor dat u deze gegevens op een begrijpelijke en gestructureerde manier overdraagt aan de cliënt.
6. Een verzoek dient in eerste instantie schriftelijk bij de casemanager worden ingediend. De casemanager zal in de meeste gevallen, in overleg met de cliënt, het verzoek met de functionaris gegevensbescherming bespreken. De casemanager zal voor de cliënt het eerste aanspreekpunt zijn vanwege de vertrouwensrelatie met de cliënt.
7. Wanneer wij tegemoet of niet tegemoet kunnen komen aan het verzoek van de cliënt wordt dit duidelijk en begrijpelijk schriftelijk met de cliënt gecommuniceerd.
8. De casemanager of de functionaris gegevensbescherming zullen binnen een maand schriftelijk reageren op de verzoek van de cliënt. Bij complexe of omvangrijke verzoeken kan dit maximaal twee maanden duren. Dit is bijvoorbeeld het geval als de functionaris gegevensbescherming het noodzakelijk vindt om externe expertise in te schakelen.

#### **Artikel 8: Gegevensverstrekking derden**

1. Friesland Begeleid Wonen is verplicht om jouw persoonsgegevens geheim te houden. In principe delen wij daarom geen persoonsgegevens aan derden.
2. Alle medewerkers in dienst van Friesland Begeleid Wonen hebben toegang tot (bijzondere) persoonsgegevens. De organisatie heeft conform de richtlijnen van de AVG de noodzakelijke beveiligingsmaatregelen genomen om onrechtmatig gebruik te voorkomen. Bijvoorbeeld door te werken met gebruikersnaam, wachtwoord en toegangscode.
3. Friesland Begeleid Wonen verstrekt alleen gegevens aan derden zolang dit;
  - 3.1 Noodzakelijk is voor het uitvoeren van de (zorg)overeenkomst;
  - 3.2 Te voldoen aan een wettelijke verplichting;
  - 3.3 Door de cliënt of de wettelijk vertegenwoordiger uitdrukkelijk toestemming is gegeven voor het verstrekken van de persoonsgegevens aan een derde;
  - 3.4 De cliënt ernstig nadeel van kan ondervinden wanneer wij jouw persoonsgegevens niet verstrekken.
4. Met derden die namens de verwerkersverantwoordelijke gegevens verwerken wordt een verwerkersovereenkomst opgesteld om te zorgen dat het niveau van de beveiliging en de organisatorische maatregelen afdoende beschermd worden. De organisatie heeft voor het cliëntvolgsysteem en de clouddiensten verwerkersovereenkomsten opgesteld.
5. Wanneer het niet noodzakelijk is om persoonsgegevens aan derden te verstrekken op de in lid één genoemde grondslagen kan dit alleen wanneer de cliënt nadrukkelijke toestemming geeft om deze persoonsgegevens met een derde te delen.
6. Friesland Begeleid Wonen verstrekt persoonsgegevens aan personen die rechtstreeks betrokken zijn bij de behandeling van de cliënt, voor zover de gegevens noodzakelijk zijn voor het verrichten van werkzaamheden en vervangers van de zorgverleners in dienst van Friesland Begeleid Wonen, voor zover deze gegevens noodzakelijk zijn voor het verrichten van dienst werkzaamheden. Dit conform artikel 7:457 lid 2 BW.

#### **Artikel 9: Gegevensverstrekking na overlijden**

1. Het beroepsgeheim van hulpverleners blijft ook na het overlijden van de cliënt van kracht. Nabestaanden en andere derden kunnen de hulpverlener niet van zijn beroepsgeheim ontheffen. Persoonsgegevens worden na het overlijden van de cliënt slechtst verstrekt indien:
  - 1.1 De cliënt daartoe voor het overlijden toestemming heeft gegeven;
  - 1.2 De toestemming van de cliënt kan worden verondersteld;
  - 1.3 Een wettelijke plicht tot verstrekking van de gegevens bestaat;
  - 1.4 Er een conflict van plichten bestaat ter voorkoming van ernstig nadeel bij een derde of de cliënt zelf;
  - 1.5 Er een zwaarwegend belang is dat noopt tot doorbreking van dit beroepsgeheim.

#### **Artikel 10: Gegevensverstrekking voor onderzoek of statistiek**

1. In artikel 7:457 BW is de geheimhoudingsplicht van de hulpverlener geregeld. Op grond van dit artikel mogen inlichtingen over de cliënt of inzage in gegevens, behorend tot het medisch dossier, slechts verstrekt worden ten behoeve van statistiek of wetenschappelijk onderzoek op het gebied van de volksgezondheid, indien sprake is van toestemming van de patiënt (dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger).
2. Op deze hoofdregel geldt een tweetal uitzonderingen (artikel 7:458 lid 1 BW). De toestemming van de patiënt is niet vereist, indien:
  - 2.1 het vragen van toestemming in redelijkheid niet mogelijk is en met betrekking tot de uitvoering van het onderzoek is voorzien in zodanige waarborgen, dat de persoonlijke levenssfeer van de patiënt niet onevenredig wordt geschaad, of;
  - 2.2 Het vragen van toestemming, gelet op de aard en het doel van het onderzoek, in redelijkheid niet kan worden verlangd en de hulpverlener zorg heeft gedragen dat de gegevens in zodanige vorm worden verstrekt dat herleiding tot individuele natuurlijke personen redelijkerwijs wordt voorkomen.
3. Gegevens mogen op grond van deze uitzonderingen slechts verstrekt worden, indien het onderzoek een algemeen belang dient, het onderzoek niet zonder de desbetreffende gegevens kan worden uitgevoerd, en voor zover de betrokken patiënt tegen een verstrekking niet uitdrukkelijk bezwaar heeft gemaakt (artikel 7:458 lid 2 BW). Van een dergelijke verstrekking van gegevens moet aantekening gehouden worden in het dossier (artikel 7:458 lid 3 BW).

#### **Artikel 11: Bewaartermijnen**

1. De geregistreerde gegevens worden verwerkt voor zover en zolang zij nodig zijn voor een goede vervulling van opdracht en taakstelling van Friesland Begeleid Wonen. De persoonsgegevens worden in ieder geval bewaard gedurende de looptijd van de overeenkomst met de cliënt en gedurende wettelijke termijnen na beëindiging van de overeenkomst. Afhankelijk van de indicatie van de client WMO (vijftien) of WLZ (Twintig).
2. De persoonsgegevens van de cliënt zullen verwijderd worden dan wel zodanig geanonimiseerd dat identificatie van de cliënt niet meer mogelijk is na verstrijken van de in lid 1 van dit artikel genoemde bewaartermijn of zodra vaststaat dat de persoonsgegevens niet meer noodzakelijk zijn voor het doel van de registratie.

#### **Artikel 12: Functionaris Gegevensbescherming**

1. Friesland Begeleid Wonen heeft een functionaris voor gegevensbescherming aangesteld.
2. De functionaris gegevensbescherming is via het algemene nummer van Friesland Begeleid Wonen te benaderen.
3. De functionaris gegevensbescherming is te benaderen over alle onderwerpen die verband houden met de verwerking van jouw persoonsgegevens en voor de uitoefening van de rechten van de cliënt.

4. De functionaris gegevensbescherming heeft als taak om intern toezicht te houden op het naleven van de AVG en de UAVG.
5. De functionaris gegevensbescherming houdt intern toezicht door:
  - 5.1 Informatie te verzamelen over gegevensverwerkingen binnen de organisatie;
  - 5.2 Deze verwerkingen te analyseren en te beoordelen of ze aan de wet voldoen;
  - 5.3 Informatie, adviezen en aanbevelingen geven aan de organisatie.

#### **Artikel 13: Inzage persoonsgegevens**

1. Persoonsgegevens worden alleen ingezien door geautoriseerde personen die een rechtmatige reden hebben om toegang te krijgen tot die gegevens.
2. Administratief personeel: Medewerkers van de zorgaanbieder die verantwoordelijk zijn voor administratieve taken, zoals het beheren van afspraken, facturatie en clientendossiers. Ze hebben toegang tot persoonsgegevens die nodig zijn voor hun taken, maar alleen in overeenstemming met de bevoegdheden die hen zijn toegewezen.
3. Zorgverleners: begeleiders, casemanagers en andere medische professionals die direct betrokken zijn bij het traject van de client. Ze hebben toegang tot relevante persoonsgegevens om de juiste zorg te kunnen bieden.
4. Geautoriseerde derde partijen: In sommige gevallen kan een zorgaanbieder derde partijen inschakelen om bepaalde taken uit te voeren, zoals IT-dienstverleners of factureringsbedrijven. Deze partijen hebben mogelijk toegang tot persoonsgegevens, maar ze mogen deze gegevens alleen verwerken volgens de instructies van de zorgaanbieder en moeten adequate beveiligingsmaatregelen treffen.

#### **Artikel 14: DPIA**

1. Wanneer een voorgenomen verwerking van persoonsgegevens een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen dan dient Friesland Begeleid Wonen voorafgaand aan deze verwerking een gegevensbeschermingseffectbeoordeling uit te voeren.
2. Aangezien Friesland Begeleid Wonen niet grootschalig persoonsgegevens verwerkt of mensen in openbare ruimtes volgt of systematisch en uitgebreid persoonlijke aspecten evalueert hoeft Friesland Begeleid Wonen geen gegevensbeschermingseffectbeoordeling te houden. Dit verandert natuurlijk als Friesland Begeleid Wonen wel aan één van de voorwaarden voldoet.
3. Mocht er toch sprake zijn van een hoog risico van gegevensverwerking zoals bedoeld in de wet dan zal Friesland Begeleid Wonen in overleg met de autoriteit persoonsgegevens een gegevensbeschermingseffectbeoordeling uitvoeren.

#### **Artikel 15: Meldplicht datalekken**

1. Een datalek dient zo spoedig mogelijk bij de functionaris gegevensbescherming gemeld te worden.
2. De functionaris gegevensbescherming zal het geldende beleid omtrent datalekken volgen.

**Artikel 16: Vragen of klachten**

1. Wanneer de cliënt een vraag of klacht heeft omtrent de verwerking van uw persoonsgegevens dan kan de cliënt dit bespreken met de casemanager, externe klachtenfunctionaris of de functionaris gegevensbescherming.
2. Wanneer de cliënt van mening is dat de klacht onjuist is afgehandeld of de cliënt vindt dat zijn persoonsgegevens onrechtmatig worden verwerkt kunt u een klacht indienen bij de autoriteit persoonsgegevens, postbus 93374, 2509 AJ Den Haag

**Artikel 17: Slotbepaling**

1. Dit reglement is ter inzage op de website van Friesland Begeleid Wonen.
2. Als wij wijzigingen aanbrengen in het beleid dan laten wij dit weten middels het versienummer.
3. De ingangsdatum is de eerste dag van de maand, welke benoemd wordt in de voettekst.