



Privacyreglement cliënten

Inhoud

Inleiding	2
Artikel 1 Begripsbepalingen	3
Artikel 2 Reikwijdte	4
Artikel 3 Grondslag	4
Artikel 4 Doel	5
Artikel 5 De werking van de persoonsgegevensregistratie.....	5
Artikel 6 Opgenomen gegevens.....	6
Artikel 7 Kennisgeving aan cliënt	6
Artikel 8 Verstrekking van gegevens.....	7
Artikel 9 Toegang tot persoonsgegevens.....	9
Artikel 10 Bewaartermijn gegevens.....	9
Artikel 11 Recht op inzage en kopieën	10
Artikel 12 Recht op aanvulling, verbetering, verwijdering of afscherming.....	10
Artikel 13 Vernietiging c.q. anonimiseren van opgenomen gegevens.....	11
Artikel 14 Recht op overdraagbaarheid van opgenomen gegevens	11
Artikel 15 Recht op bezwaar	11
Artikel 16 Cameratoezicht	12
Artikel 17 Geluidsopnamen	13
Artikel 18 Klachten.....	12
Artikel 19 Looptijd reglement.....	12
Bijlage A Omschrijving doeleinden verwerking	14
Bijlage B De werking van de persoonsgegevensregistratie	14
Bijlage C Opgenomen en te verwerken gegevens	14

Inleiding

Binnen LIMOR wordt specifieke informatie over uw persoonsgegevens verzameld en vastgelegd in het (digitale) cliëntendossier. Dit is een intern dossier en noodzakelijk om hulp- en dienstverlening aan u mogelijk te maken. Bij de verwerking van uw persoonsgegevens handelt LIMOR in overeenstemming met de privacywetgeving. LIMOR is hierbij de zogenoemde verwerkingsverantwoordelijke, de partij onder wiens verantwoordelijkheid de persoonsgegevens worden verwerkt. Uw gegevens worden altijd beschermd en vertrouwelijk behandeld. LIMOR vindt het belangrijk om zorgvuldig om te gaan met uw persoonsgegevens. Ook heeft LIMOR geheimhoudingsplicht ten aanzien van uw persoonsgegevens.

In dit reglement informeren wij u over:

- welke gegevens wij van u verwerken;
- voor welke doeleinden wij dat doen;
- op grond van welke wettelijke grondslagen wij dat doen;
- wat er met uw gegevens gebeurt;
- hoe lang de gegevens door ons worden bewaard;
- wat uw rechten zijn ten aanzien van deze gegevensverwerking.

Het doel van het privacyreglement is ook een praktische uitwerking te geven van de voorschriften van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG of ook wel: de Privacywet), de Nederlandse Uitvoeringswet AVG (hierna: UAVG) en- voor zover van toepassing - van bijvoorbeeld de bepalingen van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo 2015), de Wet langdurige zorg (Wlz), de Jeugdwet en de (aanstaande) Verzamelwet gegevensbescherming (2022). Dit privacyreglement cliënten wordt aan deze (veranderende) regelgeving periodiek dan ook steeds aangepast.

Artikel 1 Begripsbepalingen

1.1 Persoonsgegevens

Een gegeven dat direct of indirect herleidbaar is tot een individuele natuurlijke persoon (cliënt).

1.2 Bijzondere of gevoelige persoonsgegevens

Gegevens over godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, lichamelijke en geestelijke gezondheid, seksuele leven. Strafrechtelijke en aanverwante gegevens behoren hier ook toe en het BSN.

1.3 Bestand

Elk gestructureerd geheel van persoonsgegevens.

1.4 Verwerking van persoonsgegevens

Alle handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van beschikbaar stellen, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen of beperken, uitwissen of vernietigen van gegevens.

1.5 Verstrekken van gegevens

Het bekend maken of beschikbaar stellen van persoonsgegevens die in de persoonsregistratie zijn opgenomen of die door verwerking daarvan zijn verkregen.

1.6 Verwerkingsverantwoordelijke

De natuurlijke persoon, rechtspersoon (LIMOR in dit geval) of ieder ander die, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt en verantwoordelijk is voor de naleving van de bepalingen van een privacyreglement.

1.7 Beheerder persoonsgegevensregistratie

Degene die is belast met de zorg voor een persoonsgegevensregistratie of een gedeelte daarvan, onder verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke.

1.8 Verwerker

Degene, een natuurlijk persoon of rechtspersoon, overheidsinstantie, een dienst of ander orgaan, die persoonsgegevens verzamelt of verwerkt ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke LIMOR.

1.9 Gebruiker persoonsregistratie

Degene die door LIMOR geautoriseerd is gegevens in de persoonsgegevensregistratie in te voeren en/of te muteren, dan wel van enigerlei uitvoer van de persoonsregistratie kennis te nemen en aan het rechtstreeks gezag van LIMOR onderworpen blijft.

1.10 Cliënt

Degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft, de betrokkene.

1.11 Derde

Elke persoon of instantie die geen cliënt is, verwerkingsverantwoordelijke, verwerker, noch enig persoon, die onder rechtstreeks gezag van de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker gemachtigd is om de persoonsgegevens te verwerken.

1.12 Ontvanger

Degene aan wie de persoonsgegevens worden doorgegeven of verstrekt.

1.13 Functionaris gegevensbescherming

Degene die binnen LIMOR (intern) toezicht houdt op de toepassing en naleving van de AVG, waaronder de meldplicht datalekken.

1.14 Autoriteit Persoonsgegevens (AP)

De (externe) toezichthouder, de onafhankelijke instantie die erover waakt dat persoonsgegevens zorgvuldig en veilig worden verwerkt en zo nodig sancties kan opleggen als dat niet gebeurt.

1.15 Privacybeleid van LIMOR

Dit reglement, tezamen met het privacyreglement personeel en de externe privacyverklaring op haar website vormen het privacybeleid. Dit is het beleid van LIMOR waarin omschreven staat hoe LIMOR met de verwerking van persoonsgegevens omgaat.

1.16 Toestemming van cliënt en intrekking daarvan

Door de cliënt in vrijheid gegeven, specifieke en op basis van goede informatie berustende uitdrukkelijke toestemming door middel van (digitale) ondertekening van het toestemmingsformulier voor de verwerkingen van zijn persoonsgegevens, waarmee de cliënt die verwerkingen ook aanvaardt.

De cliënt mag altijd zijn of haar toestemming intrekken. Deze intrekking heeft geen invloed op de legitimiteit van de verwerkingen vóór de intrekking, maar vanaf het moment dat iemand zijn toestemming intrekt, mogen de persoonsgegevens niet meer worden verwerkt, tenzij een andere wettelijke grondslag ook van toepassing is in het specifieke geval en voor het doel waarvoor die persoonsgegevens moeten worden verwerkt. De cliënt is van dit intrekingsrecht op de hoogte gesteld voordat hij of zij toestemming heeft verleend voor de verwerking van de persoonsgegevens en van eventueel andere wettelijke grondslagen. Deze mogelijkheden en om de toestemming te allen tijde in te trekken zijn uitdrukkelijk ook opgenomen als voetnoot in het toestemmingsformulier.

1.17 Datalek

Inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens (zoals bedoeld in artikel 33 AVG), zijnde een inbreuk op beveiligingsmaatregelen die erop zijn gericht persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking, alsmede ieder incident of gebeurtenis waarbij verlies of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens plaatsvindt dan wel zou kunnen plaatsvinden.

Artikel 2 Reikwijdte

Dit privacyreglement cliënten is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens van de cliënten van Stichting LIMOR. Dit reglement is van toepassing op zowel op papier als elektronisch verwerkte gegevens, die in een bestand zijn opgenomen of bestemd zijn daarin te worden opgenomen.

Artikel 3 Grondslag

3.1 Persoonsgegevens mogen slechts worden verwerkt indien ten minste aan één van onderstaande voorwaarden als wettelijke grondslag wordt voldaan:

- a. de cliënt toestemming¹ heeft gegeven voor verwerking van zijn² al dan niet ook bijzondere persoonsgegevens voor de doeleinden zoals omschreven in artikel 4;
- b. de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst waarbij de cliënt partij is, of om op het verzoek van de cliënt vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
- c. de gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de verwerkingsverantwoordelijke onderworpen is;
- d. de gegevensverwerking noodzakelijk is om de vitale belangen van de cliënt te beschermen (in acute noodsituaties of in geval van dak- en thuislozen in uitzonderingsituaties);
- e. de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen
- f. de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde (bijvoorbeeld een gemeente, het zorgkantoor, justitie (reclassering) of andere financier), behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de cliënt met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens, zwaarder wegen dan die belangen.

Artikel 4 Doel

4.1 Persoonsgegevens worden alleen verwerkt als er zowel een wettelijke grondslag is, zoals genoemd in artikel 3 van dit reglement, als dat er welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden daarvoor zijn. De verwerkingsverantwoordelijke omschrijft de doelstelling van de verwerking van persoonsgegevens nauwkeurig en duidelijk. Deze omschrijving vormt, als bijlage A, een geheel met dit reglement.

4.2 Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de AVG en op zorgvuldige wijze verwerkt. De verwerkingsverantwoordelijke neemt geen persoonsgegevens in de registratie op voor andere doeleinden, dan bedoeld in de artikel 4.1 genoemde omschrijving.

4.3 De verwerkingsverantwoordelijke slaat alleen de gegevens in de persoonsgegevensregistratie op die nodig zijn voor het doel van de persoonsgegevensregistratie.

Artikel 5 De werking van de persoonsgegevensregistratie

5.1 De verwerkingsverantwoordelijke omschrijft de werking van de persoonsgegevensregistratie. Deze omschrijving vormt als bijlage B een geheel met dit reglement.

5.2 In de sub 5.1 bedoelde omschrijving is onder andere genoemd:

- A. de naam, de vestigingsplaats en het karakter van LIMOR ten behoeve waarvan de registratie functioneert;
- B. wie de verwerkingsverantwoordelijke is;
- C. wie beheerder is;
- D. wie verwerker is;
- E. enige organisatiestructuur van de persoonsgegevensregistratie.

5.3 De verwerkingsverantwoordelijke LIMOR is verantwoordelijk voor het goed functioneren van de persoonsgegevensregistratie. Haar zeggenschap over de werking van de

¹ LIMOR maakt gebruik van een toestemmingsformulier. Cliënt wordt hierin ook geïnformeerd over andere wettelijke grondslagen voor het delen van gegevens dan toestemming; met de begeleider komen zij in dit formulier ook overeen welke informatie verwerkt en gedeeld kan worden.

² Waar in dit reglement geschreven wordt in de mannelijke vorm, kan mede de vrouwelijke vorm gelezen worden.

persoonsgegevensregistratie en de verstrekking van gegevens uit die registratie worden beperkt door dit reglement. De verwerkingsverantwoordelijke is aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van het niet naleven van dit reglement.

5.4 De verwerkingsverantwoordelijke heeft bepaald wie de beheerder van de persoonsgegevensregistratie is.

5.5 De verwerkingsverantwoordelijke heeft bepaald wie verwerker is en verplicht de verwerker dit reglement na te leven. De taken, rechten en verplichtingen van de verwerker zijn door de verantwoordelijke schriftelijk vastgelegd in een verwerkersovereenkomst. De verwerker is ook zelf verantwoordelijk voor het goed functioneren van de onder zijn beheer staande faciliteiten. Hij treft ook de noodzakelijke maatregelen met betrekking tot de beveiliging van onder andere apparatuur, programmatuur en de gegevens waarmee de persoonsgegevensregistratie wordt gevoerd. Deze getroffen maatregelen zijn bij de verwerker altijd in te zien door LIMOR.

5.6 De verwerkingsverantwoordelijke draagt zorg voor de nodige voorzieningen van technische en organisatorische aard ter beveiliging van de persoonsgegevensregistratie tegen verlies of aantasting van de gegevens, en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan. Bovenstaande geldt dus ook voor de verwerker voor het geheel of het gedeelte van de faciliteiten, die hij onder zijn beheer heeft, zoals door LIMOR vastgelegd in de verwerkersovereenkomst met die verwerker.

5.7 Bij het treffen van de beveiligingsmaatregelen is een afweging gemaakt tussen enerzijds de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging en anderzijds de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen.

5.8 Bij verlies, aantasting of lekken van persoonsgegevens of een vermoeden hiervan, wordt hiervan, na beoordeling door de Functionaris Gegevensbescherming van LIMOR, melding gemaakt bij de AP, indien dat verplicht is. De werkwijze bij een dergelijke melding staat beschreven in de Procedure datalekken van LIMOR, waaronder opname in het datalek- en incidentenregister van LIMOR.

Artikel 6 Opgenomen gegevens

6.1 De persoonsgegevensregistratie kan hooguit de volgende categorieën bevatten: personalia/identificatiegegevens, financieel/administratieve gegevens, gegevens die betrekking hebben op de hulp- en/ of dienstverlening aan cliënten. Deze categorieën worden toegelicht in bijlage C. Deze bijlage vormt een geheel met dit reglement.

6.2 Bijzondere persoonsgegevens (zie artikel 9 AVG) mogen niet worden verwerkt, tenzij dit noodzakelijk is met het oog op het verstrekken van gezondheidszorg of in het kader van goede hulpverlening (sociale dienstverlening) aan de cliënt. De verwerking van bijzondere persoonsgegevens is ook mogelijk met zijn uitdrukkelijke toestemming of enige andere wettelijke grondslag, genoemd in dat artikel van de AVG, wanneer dus wordt voldaan aan de voorwaarden genoemd in artikel 9 lid 2 van de AVG.

Artikel 7 Kennisgeving aan cliënt

7.1 De verwerkingsverantwoordelijke vermeldt de rechten van cliënt en het bestaan van de persoonsgegevensregistratie en van dit privacyreglement, door middel van een algemene kennisgeving op haar website en een kennisgeving in de informatiemap voor cliënten. Hierbij wordt eveneens toegelicht hoe het reglement kan worden ingezien of kan worden verkregen en hoe

uitgebreidere informatie ingewonnen kan worden.

7.2 Indien de persoonsgegevensregistratie een ander doel heeft dan hulpverlening en/of dienstverlening, heeft de verwerkingsverantwoordelijke de plicht de cliënt vooraf te informeren over de aard van zijn persoonsgegevens die in de persoonsregistratie worden opgenomen en de doeleinden die daarmee worden nagestreefd. Bij de beoordeling van de vraag of de verwerking voor een ander doel verenigbaar is met het bovengenoemde doel waarvoor de persoonsgegevens eerder zijn verzameld, houdt LIMOR ook rekening met de overige vereisten genoemd in het vierde lid van artikel 6 AVG.

Artikel 8 Verstrekking van gegevens

8.1 Binnen LIMOR worden persoonsgegevens alleen zonder toestemming verstrekt aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de actuele hulp- en/of dienstverlening aan de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger of deze in het kader van hun taakuitoefening noodzakelijkerwijs dienen te ontvangen en wat in overeenstemming is met de in artikel 4 vermelde doeleinden.

De professionele hulpverlener realiseert zich hierbij dat gegevensuitwisseling zonder toestemming (heel soms zelfs zonder medeweten) van de cliënt, een uitzonderingssituatie is; het toestemmingsformulier van cliënt is ook van belang voor de verantwoordingsverplichting (van ook de AVG) van LIMOR.

Gegevens mogen bijvoorbeeld onder de Wmo zonder die toestemming gedeeld worden ingeval sprake is van een vitaal belang, conflict van plichten en goed hulpverlenerschap (een verbijzondering van het conflict van plichten).

Onder de AVG is die *toestemming* (een *uitdrukkelijke*, voor het verwerken van bijzondere persoonsgegevens) één van de zes wettelijke grondslagen om persoonsgegevens te mogen verwerken, *vitaal belang* is een tweede, en conflict van plichten en goed hulpverlenerschap vallen onder een derde grondslag, het *gerechtvaardigd belang* van een zorginstelling als LIMOR voor haar dienstverlening aan de cliënt.

De hulpverlener/begeleider van de cliënt heeft dus met beide terminologieën te maken, maar ze zijn goed met elkaar te verenigen.

Omgang met een conflict van plichten is niet vastgelegd in de wet, maar is ontwikkeld op basis van jurisprudentie. Op basis van jurisprudentie is een stappenplan ontwikkeld dat de hulpverlener in een situatie van conflict van plichten kan gebruiken. Volgens de Beroepscode voor de maatschappelijk werker beslist de begeleider van cliënt als goed hulpverlener uiteindelijk zelf, met behulp van het stappenplan en op basis van zijn eigen professionele verantwoordelijkheid, om geheimhouding al dan niet te doorbreken.

Een vierde grond voor (beperkte) gegevensuitwisseling van de AVG (met derden) is de *uitvoering van de overeenkomst* waarbij de cliënt partij is.

Onderstaand wordt uitgewerkt wanneer toestemming van de cliënt niet altijd nodig is, maar er één (of meer) van de -bij de cliënt dus ook bekende- andere wettelijke grondslagen zijn voor het uitwisselen van cliëntgegevens.

8.2 Buiten LIMOR kunnen persoonsgegevens worden verstrekt, voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van hun taak, aan:

- Diegenen of hun vervangers die rechtstreeks betrokken zijn bij de actuele hulp- en/of dienstverlening aan dezelfde cliënt. Dit gebeurt alleen als de cliënt van deze informatie-uitwisseling op de hoogte is.
- Een andere organisatie, als dit noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst die ook de cliënt sluit met LIMOR. *Voorbeeld: in het kader van de huurovereenkomst woonruimte op naam van LIMOR, waarbij de cliënt veelal ook partij is, dienen (persoons)gegevens verstrekt te worden aan de woningbouwcorporatie, eigenaar van de woonvoorziening.*
- Personen en instanties, die de opdracht hebben de verleende hulp of dienst te controleren en te toetsen op basis van wettelijke verplichtingen. Die verplichtingen staan dan in een andere wet. *Voorbeelden: bevoegde autoriteiten of instanties op grond van een wettelijke verplichting volgens de Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling en de Verwijsindex risico jongeren ingeval van zorgelijke situaties of het verstrekken van (persoons)gegevens aan Justitie aan de hand van een vordering verstrekking gegevens.*
- Voor zover nodig aan instanties voor statistiek en beleid. Persoonsgegevens worden in die gevallen slechts in zodanige vorm verstrekt dat deze door de ontvanger niet (meer) te herleiden zijn tot individuele personen; het betreft dan geen persoonsgegevens in de zin van de AVG. Voorafgaand aan de verstrekking worden afspraken gemaakt over het gebruik van de gegevens.
- Sommige financiers, ten behoeve van de financiering van de hulpverlening, noodzakelijk voor het verstrekken van de hulp- en/of dienstverlening aan cliënt of op grond van het gerechtvaardigd belang van LIMOR. *Voorbeeld: als contractueel met de gemeente vastgelegd, het Wmo- begeleidingsplan, aan de gemeente voor de noodzakelijke financiering van die dienstverlening aan cliënt.*
- *Voorbeeld: In geval van dak- en thuislozen, met name bij grove verwaarlozing en/of vervuiling, kan toestemming veelal niet worden afgewacht. Op dat moment mogen de (persoons)gegevens van cliënt gedeeld worden met betrokken derden op de (andere) wettelijke grondslag van vitaal belang, ook zonder toestemming van cliënt.*

8.3 Het verstrekken van persoonsgegevens aan derden gebeurt in principe alleen na toestemming van cliënt. Hiervan wordt afgeweken indien verstrekking noodzakelijk is voor het uitvoeren van een wettelijk voorschrift of in een andere situatie als genoemd in artikel 8.1, 8,2 of 8.5.

8.4 Indien de verwerkingsverantwoordelijke zonder toestemming van cliënt persoonsgegevens aan derden verstrekt, brengt hij de cliënt daar direct van op de hoogte, tenzij dit gevaar oplevert voor personen of zaken of anderszins niet wettelijk verplicht is.

Specifiek voor cliënten met een forensische achtergrond kunnen in JD-Online 2.0 forensische zorgaanbieders het persoonsdossier opvragen op alleen een met waarborgen omschreven manier.

8.5 Indien persoonsgegevens zodanig zijn gepseudonimiseerd, dat zij niet direct tot individuele personen herleidbaar zijn, kan de verwerkingsverantwoordelijke beslissen deze te verstrekken ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek of statistische doeleinden. Deze gegevens kunnen alleen zonder toestemming van de cliënt worden verstrekt, indien aan alle van de volgende voorwaarden is voldaan:

- het vragen van toestemming op dat moment niet mogelijk is;
- het onderzoek en/of de doeleinden een algemeen belang dient/dienen;
- het onderzoek en/of de doeleinden niet zonder de desbetreffende gegevens kan worden uitgevoerd of kunnen worden bereikt;
- de persoonlijke levenssfeer van de cliënt daardoor niet onevenredig wordt geschaad en vaststaat dat het onderzoek en/of de doeleinden niet in de vorm van tot de cliënt herleidbare gegevens zal worden gepresenteerd.

Indien aan deze voorwaarden is voldaan, maken de verwerkingsverantwoordelijke en de onderzoeker / betreffende partij aan wie de gegevens worden verstrekt, schriftelijke afspraken over de te treffen maatregelen in verband met de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van cliënten.

8.6 Van de gegevensverstrekking als bedoeld in artikel 8.5 wordt door de verwerkingsverantwoordelijke een register bijgehouden. De in dit verwerkingsregister vermelde gegevens worden gedurende twee kalenderjaren bewaard, tenzij de gegevens in het kader van een vordering of procedure langer bewaard moeten blijven.

Artikel 9 Toegang tot persoonsgegevens

9.1 Onder handhaving van eventuele, van toepassing zijnde, wettelijke voorschriften, hebben onderstaande personen toegang tot de persoonsgegevensregistratie:

- de medewerker/gebruiker die deze gegevens heeft verzameld of zijn waarnemer(s);
- de medewerkers/gebruikers die direct of indirect betrokken zijn bij de hulp- en/of dienstverlening aan de cliënt, voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van hun taak;
- de beheerder en verwerker, voor zover dit in het kader van beheer en verwerking noodzakelijk en toegestaan is.

9.2 De verwerkingsverantwoordelijke heeft geen toegang tot de geregistreerde persoonsgegevens, tenzij dit noodzakelijk is in verband met zijn algemene verantwoordelijkheid als verwerkingsverantwoordelijke of in het kader van de uitvoering van het kwaliteitsbeleid.

9.3 In een autorisatiematrix wordt ook beschreven in welke mate gebruikers toegang hebben tot deze gegevens.

9.4 Gebruikers die vanuit hun functie persoonsgegevens mogen inzien, zijn verplicht tot geheimhouding ten opzichte van ieder ander, voor zover deze voor de uitoefening van hun functie geen kennis behoeven te dragen van betreffende gegevens.

Artikel 10 Bewaartermijn gegevens

10.1 Met inachtneming van eventuele wettelijke verplichtingen stelt de verwerkingsverantwoordelijke vast hoe lang de geregistreerde persoonsgegevens bewaard blijven. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is om de doelen te bereiken waarvoor de gegevens worden verwerkt. De inhoud van de persoonsregistratie is dus in beginsel niet voor onbepaalde tijd ingesteld. LIMOR hanteert in beginsel een algemene bewaartermijn van vijftien jaar voor dossiergegevens, waaronder gezondheidsgegevens (gelijk met die uit de Wmo). Specifieke bewaartermijnen staan vermeld in het retentieschema en in het verwerkingsregister van LIMOR.

10.2 Indien het doel waarvoor LIMOR de persoonsgegevens heeft verwerkt niet meer aanwezig is, dan worden de persoonsgegevens verwijderd uit de actieve administratie en ondergebracht in het archief. Indien de bewaartermijn is verstreken, worden de desbetreffende persoonsgegevens in beginsel vernietigd -binnen een termijn van 6 maanden-, tenzij er een klacht of vordering is ingediend waarbij de gegevens betrokken zijn, een gerechtelijke of klachtprocedure een langere bewaartermijn rechtvaardigt of specifieke wetten of regelgeving anders vermelden.

10.3 Gegevens in geanonimiseerde of gepseudonimiseerde vorm kunnen bewaard blijven op voorwaarde dat deze gegevens zodanig zijn bewerkt, dat herleiding tot individuele personen onmogelijk is; indien geanonimiseerd betreft het dan geen persoonsgegevens in de zin van de AVG. Ook kunnen gegevens bewaard blijven voor zover ze uitsluitend voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden worden bewaard, zoals bedoeld in de artikelen 8.5 en 8.6.

10.4 De bewaar- en vernietigingstermijnen zijn voor LIMOR niet (meer) van toepassing in geval van overdracht van de volledige persoonsregistratie aan een andere organisatie in het kader van de voortgang van de hulp- en/of dienstverlening. In geval van overdracht of overgang dient de cliënt hiervan op de hoogte te worden gebracht, zodat hij ook een eventueel bezwaar kan indienen.

10.5 Indien de bewaartermijn voor de persoonsgegevens is verstreken of de cliënt een verzoek doet tot vernietiging vóór het verstrijken van de bewaartermijn, worden de desbetreffende gegevens binnen een termijn van drie maanden vernietigd, tenzij een wettelijke uitzondering van toepassing is.

Rechten van cliënt

Artikel 11 Recht op inzage en kopieën

11.1 De cliënt heeft het recht op inzage en een kopie van de op zijn persoon betrekking hebbende geregistreerde persoonsgegevens; niet op interne notities en/of werkaantekeningen of stukken van derden uit het cliëntendossier (zie ook Bijlage 2 van het document Dossiervorming en informatieverstrekking). Hiervoor dient de cliënt een schriftelijk verzoek in bij zijn of haar begeleider. De gevraagde inzage en/of de gevraagde kopie dient binnen een redelijke termijn van één maand te kunnen plaatsvinden of te worden verstrekt. Indien nodig kan deze termijn met nog eens twee maanden worden verlengd. Voorafgaand aan de inzage of verstrekking van kopieën worden eventuele betrokken begeleiders geïnformeerd over het verzoek.

11.2 Inzage of kopieën kunnen worden geweigerd of beperkt op grond van gewichtige belangen van derden of wettelijke redenen (zie de artikelen 15 lid 4 en 23 van de AVG en artikel 41 van de UAVG). Deze weigering dient uiterlijk ook binnen één maand met motivatie, schriftelijk door de verwerkingsverantwoordelijke aan de cliënt te worden medegedeeld.

Artikel 12 Recht op aanvulling, verbetering, verwijdering of afscherming

12.1 De cliënt heeft het recht de verwerkingsverantwoordelijke te verzoeken de hem betreffende persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen. Dit is mogelijk wanneer de gegevens feitelijk onjuist zijn en/of voor het doel van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend zijn. Ook kan een verzoek ter verbetering of aanvulling worden ingediend als de gegevens niet relevant -ook naar het oordeel van LIMOR- en/of in strijd met een wettelijk voorschrift zijn. Een verzoek tot (tijdelijke) afscherming/beperking kan ook gedaan worden als er bezwaar tegen een bepaalde verwerking overeenkomstig artikel 21 lid 1 AVG en artikel 15 hierna door de cliënt is gemaakt.

12.2 De cliënt dient hiertoe een schriftelijk en gemotiveerd verzoek in bij de verwerkingsverantwoordelijke. Het verzoek bevat de aan te brengen wijzigingen. Indien daartoe aanleiding bestaat, beslist de verantwoordelijke niet, dan na de medewerker die de gegevens heeft verzameld, of diens opvolger gehoord te hebben. De verwerkingsverantwoordelijke deelt zijn beslissing binnen één maand schriftelijk aan de cliënt mee. Het bepaalde in artikel 11.1 is hierop ook van toepassing.

12.3 Indien de verwerkingsverantwoordelijke het verzoek weigert, licht hij de reden van weigering altijd toe. Reden voor weigering of beperking kan zijn: de bescherming van de cliënt, het gaat niet om onjuiste gegevens, of de rechten en vrijheden van anderen.

12.4 De verwerkingsverantwoordelijke zorgt ervoor dat een definitieve beslissing tot verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd.

12.5 Indien de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens heeft verbeterd, aangevuld, verwijderd of afgeschermd zal zij derden - aan wie de gegevens daaraan voorafgaand zijn verstrekt - zo spoedig mogelijk in kennis stellen hiervan, tenzij dit onmogelijk blijkt of onevenredig veel inspanning vergt.

Artikel 13 Vernietiging c.q. anonimiseren van opgenomen persoonsgegevens

13.1 De cliënt heeft in een aantal gevallen het recht te verzoeken om vernietiging of anonimiseren van tot zijn persoon herleidbare gegevens. Dit kan na afloop van de hulp- en/of dienstverlening of na afsluiten van een periode dat hij onder de zorg van de medewerker van LIMOR viel.

De cliënt dient het verzoek schriftelijk en gemotiveerd in bij de verwerkingsverantwoordelijke. Het verzoek tot vernietiging kan worden geweigerd indien:

- bewaring volgens een wettelijk voorschrift vereist is;
- voor zover de verwerkingsverantwoordelijke tegenover de financier een bewaarplicht heeft of de gegevens nog langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of op een andere manier zijn verwerkt, tenzij dat onrechtmatig is;
- indien met betrekking tot de hulp- en/of dienstverlening een geschil in behandeling is of dreigt te zijn;

13.2 Indien het verzoek wordt ingewilligd, worden de desbetreffende gegevens vernietigd of geanonimiseerd zodat herleiding tot individuele personen onmogelijk is. De verwerkingsverantwoordelijke deelt zijn beslissing schriftelijk aan de cliënt mee.

13.3 De beslissing tot vernietiging of anonimiseren van persoonsgegevens wordt geregistreerd in het dossier van de cliënt.

Artikel 14 Recht op overdraagbaarheid van opgenomen persoonsgegevens

14.1 De cliënt heeft het recht op hem betrekking hebbende persoonsgegevens, die hij (zelf) aan de verwerkingsverantwoordelijke heeft verstrekt, over te dragen aan een andere, door hem aan te wijzen verwerkingsverantwoordelijke. Hiertoe dient de cliënt schriftelijk een verzoek in bij de verwerkingsverantwoordelijke.

14.2 De inwilliging van dit verzoek kan worden geweigerd op grond van een wettelijk voorschrift of worden opgeschort voor zover de verwerkingsverantwoordelijke tegenover de financier een bewaarplicht heeft, inwilliging technisch onmogelijk blijkt, of wanneer sprake is van een (dreigend) geschil met betrekking tot de verleende hulp en/of dienst.

14.3 Bij overdracht van gegevens aan een andere verwerkingsverantwoordelijke, wanneer de hulp en/of dienst volledig wordt overgedragen, wordt de nieuwe instelling verantwoordelijk voor het dossier en alle zich daarin bevindende persoonsgegevens. Na overdracht wist LIMOR in beginsel alle gegevens uit haar bestanden en informeert de nieuwe instelling hierover.

Artikel 15 Recht op bezwaar

15.1 De cliënt heeft het recht bezwaar te maken tegen opname en vastlegging of andere verwerking van zijn persoonsgegevens op één van de in artikel 3 hiervoor door LIMOR gehanteerde wettelijke grondslagen. De medewerker aan wie dit bezwaar kenbaar wordt gemaakt, registreert vervolgens alleen de gegevens die strikt noodzakelijk zijn voor de hulp- en/of dienstverlening en de bedrijfsvoering of die wettelijk vereist zijn.

15.2 Indien LIMOR aan het verzoek van de cliënt niet of slechts gedeeltelijk gehoor kan geven, wordt dit schriftelijk, en gemotiveerd, binnen één maand gecommuniceerd. Het bepaalde in artikel 11.1 is hierop ook van toepassing.

Artikel 16 Cameratoezicht

Cameratoezicht wordt conform de AVG en de richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens uitgevoerd en is door LIMOR vastgelegd in het beleid cameratoezicht.

Uiterlijk na 28 kalenderdagen worden de vastgelegde beelden automatisch overschreven. De beelden kunnen langer worden bewaard, indien zij onderwerp van discussie en/of van een vordering door bevoegde autoriteiten zijn.

Artikel 17 Geluidsopnamen

Geluidsopnamen kunnen conform de AVG en de richtlijnen van de Nationale Ombudsman plaatsvinden in gesprekken. Voordat dat gebeurt bespreken alle deelnemers bij het gesprek de gang van zaken daartoe met elkaar. Alleen in geval van zwaarwegende redenen kan worden besloten het maken van de voorgenomen geluidsopnamen niet toe te staan; het is dus niet afhankelijk van toestemming.

Uiteraard worden de, altijd volledige, opnamen niet zonder voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van alle deelnemers bij het gesprek aan derden verstrekt of openbaar gemaakt.

De geluidsopnamen worden in ieder geval gewist c.q. vernietigd uiterlijk binnen 14 dagen nadat het doel waarvoor ze zijn gemaakt is bereikt.

Artikel 18 Klachten

Met vragen over privacy, datalekken of het privacyreglement of -beleid kan de cliënt zich wenden tot de Functionaris Gegevensbescherming van LIMOR. Dit is mogelijk via het contactformulier op de website van LIMOR.

Indien de cliënt van mening is dat het privacyreglement niet wordt nageleefd en/of een klacht heeft, heeft de cliënt minstens vier mogelijkheden:

1. De cliënt kan de geschillencommissie inschakelen waarbij LIMOR is aangesloten. Voordat dit mogelijk is, dient de cliënt eerst de interne klachtenprocedure van LIMOR te hebben doorlopen. Als de interne klachtenprocedure niet tot een oplossing heeft geleid, kan de cliënt de gang maken naar die geschillencommissie. In het klachtenreglement van LIMOR is de procedure beschreven ten aanzien van klachten.
2. 2a. en b. De cliënt kan de Autoriteit Persoonsgegevens inschakelen via www.autoriteitpersoonsgegevens.nl, op de wijze als bedoeld in artikel 36 lid 1 en 2 van de Uitvoeringswet AVG voor een bemiddelingsverzoek of het indienen van een klacht
3. De cliënt kan zich in voorkomende (ook spoedeisende) gevallen wenden tot de burgerlijke rechter. Een grondslag hiervoor is onder anderen gelegen in artikel 79 AVG.

Artikel 19 Looptijd reglement

18.1 Onverminderd eventuele belemmering door wettelijke bepalingen is dit reglement van kracht gedurende de gehele looptijd van de registratie en verwerkingen voor de te bereiken doeleinden, zoals aangegeven in de artikelen 4 en 5 genoemde bijlagen A. en B.

18.2 In geval van overdracht of overgang van de persoonsgegevensregistratie naar een andere verwerkingsverantwoordelijke buiten een verzoek van de cliënt daartoe, dient de cliënt hiervan op de hoogte worden gebracht, zodat hij een eventueel bezwaar kan indienen tegen de overdracht van de op zijn persoon betrekking hebbende gegevens.

Bijlage A Omschrijving doeleinden verwerking

Zoals benoemd in artikel 4.1 worden persoonsgegevens alleen verwerkt voor uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden. LIMOR verwerkt persoonsgegevens met de volgende doeleinden:

- ten behoeve van een adequate, verantwoorde, op de persoon gerichte, uitvoering van de hulp- en dienstverlening aan de cliënt;
- ten behoeve van een op het individu gerichte dienstverlening voor administratieve en financiële beheersing;
- voor productmetingen die nodig zijn voor de verrekening van de kosten c.q. het verkrijgen van beschikkingen en subsidies;
- ten behoeve van het management, om maatschappelijke ontwikkelingen te kunnen volgen;
- ten behoeve van de analyse van incidenten en/of calamiteiten;
- ten behoeve van het voeren van een verantwoorde bedrijfsvoering, waaronder het kunnen en moeten voldoen aan wettelijke taken en/of verplichtingen;
- ten behoeve van beleidsvorming. Hierbij worden enkel anonieme gegevens, die dan niet meer persoonsgegevens in de zin van de AVG zijn, gebruikt.

Bijlage B De werking van de persoonsgegevensregistratie

A en B. De verwerkingsverantwoordelijke is Stichting LIMOR met als belangrijkste doelstelling: het bieden van hulp en begeleiding aan mensen die om wat voor reden dan ook diep in de problemen zijn geraakt en daardoor moeilijkheden ervaren met zelfredzaamheid, maatschappelijke participatie, dakloos zijn of dat dreigen te worden en nergens anders terecht kunnen. LIMOR draagt bij aan daadwerkelijke rehabilitatie van de cliënt in de samenleving én de positionering en participatie van onze cliënten in de maatschappij.

Het Bedrijfsbureau van LIMOR is gevestigd te Leeuwarden, Postbus 8008, 8903 KA Leeuwarden.

C. De beheerders van de persoonsgegevensregistratie zijn de leidinggevenden van de vraag gestuurde eenheden (VGE's) van LIMOR zoals opgenomen in de organieke structuur en de manager cliëntenadministratie.

D. Nedap Healthcare is de verwerker van de persoonsgegevensregistratie; gebruik gemaakt wordt van de software ONS en -vanaf 2022 gefaseerd- de applicatie Caren.nl voor het cliëntendossier.

E. De geautoriseerde gebruikers zijn hulpverlenende medewerkers m.b.t. hulpverlenende aspecten en administratieve medewerkers m.b.t. financieel/administratieve aspecten.

De gegevens van cliënten worden gearchiveerd op nummer, digitaal en/of schriftelijk.

Bijlage C Opgenomen en te verwerken gegevens

De volgende drie categorieën gegevens worden verzameld en verwerkt;

- Personalía/identificatie gegevens
- Financieel/administratieve gegevens
- Gegevens die betrekking hebben op de hulp- en/of dienstverlening aan de cliënt, waaronder gezondheidsgegevens.

Deze laatstgenoemde, bijzondere, persoonsgegevens zijn het meest privacygevoelige onderdeel van de persoonsgegevens van de cliënt.

Het verstrekken van bijzondere persoonsgegevens aan derden kan in het algemeen slechts na een uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de cliënt. Deze machtiging door middel van het door de cliënt (digitaal) ondertekende toestemmingsformulier wordt (in afschrift) opgenomen in het cliëntendossier. Een gegeven toestemming kan ook, geheel of gedeeltelijk, weer worden ingetrokken; dit kan consequenties hebben voor de (verdere) uitvoering van de hulp- en/of dienstverlening aan de cliënt als geen andere wettelijke grondslag voor de verwerking van voor die hulp- en/of dienstverlening aanwezig is voor LIMOR; denk bij andere wettelijke grondslagen met name aan vitaal of gerechtvaardigd belang, waaronder goed hulpverlenerschap.

Indien in de in de Inleiding genoemde (aanstaande) Verzamelwet gegevensbescherming -op met name dit punt- een andere regeling voor jeugdigen in de leeftijd van 12-16 jaar wordt opgenomen dan nu in de UAVG, zullen die cliënten en hun wettelijke vertegenwoordigers hierover (ook) door middel van aanpassing van dit reglement geïnformeerd worden.

Persoonsgegevens worden dus gedeeld met derden, indien dit noodzakelijk is voor het leveren van onze diensten aan de cliënten, bijvoorbeeld doorgifte van persoonsgegevens, waaronder -als contractueel vastgelegd- het begeleidingsplan, aan de gemeente voor de financiering van die diensten. Zoals in artikel 8 vanaf pagina 8 hiervoor gesteld, heeft LIMOR dan (ook) een gerechtvaardigd belang daartoe.

Aan derden die gegevens voor eigen doeleinden zouden kunnen gebruiken, worden ze niet ter beschikking gesteld, behalve in (acute) noodsituaties, dan wel wanneer LIMOR daartoe wettelijk wordt verplicht.