	document type <b>Procedure</b>	bladnummer <b>1 / 5</b>	
	titel <b>7.5 IZW Privacyreglement klanten - richtlijn</b>	Versie: <b>3</b>	laatste wijziging <b>21-11-2022</b>


## Privacyreglement IederZijnWerk

Dit reglement is van toepassing binnen IederZijnWerk voor alle medewerkers en heeft betrekking op de in bijgaand overzicht genoemde verwerkingen van persoonsgegevens van klanten en potentiële klanten, die diensten (gaan) ontvangen van IederZijnWerk. Dit reglement is van toepassing op zowel papier als op elektronisch verwerkte gegevens. Dit privacyreglement is te vinden in het CliëntVolgSysteem en komt op de website van IederZijnWerk te staan.

### 1. Begrippen

In het Privacyreglement gebruikt IederZijnWerk (hierna te noemen IZW) een aantal begrippen (deze begrippen kunnen in enkelvoud en meervoud worden gebruikt):

- Instelling: IederZijnWerk
- Klanten: personen die vanuit IederZijnWerk diensten ontvangen op het gebied van arbeidscoaching, ambulante ondersteuning en huishoudelijk hulp.
- Cookie: een klein bestand dat via een internetsite op (het IP-adres van) iemand zijn computer wordt geplaatst en informatie over het bezoek aan de IederZijnWerk Arbeidscoaching, Ambulant en Personeel internetsite registreert;
- Privacywetgeving: Wet Bescherming Persoonsgegevens (vanaf 25 mei 2018: de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG));
- Persoonsgegevens: elk gegeven dat is ter herleiden tot een persoon;
- Gezondheidsgegevens: gegevens over de lichamelijke of geestelijke gezondheid van een persoon;
- 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 in een andere vorm beschikbaar stellen, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.
- Bestand: elk gestructureerd geheel van persoonsgegevens.
- Verantwoordelijke: degene die de zeggenschap over de verwerking heeft en die bevoegd is doel en middelen van de verwerking van persoonsgegevens vast te stellen, meestal de bestuurder van de zorgaanbieder.
- Betrokkene: degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft, meestal de klant, of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger.
- Derde: elke persoon of instantie die geen betrokkene, verantwoordelijke, bewerker, of een persoon is die namens de verantwoordelijke of de bewerker persoonsgegevens verwerkt, zoals een hulpverlener of P&O-medewerker.
- Toestemming van de betrokkene: door betrokkene in vrijheid gegeven, specifieke en op basis van goede informatie berustende toestemming voor de verwerking van zijn persoonsgegevens.
- Autoriteit Persoonsgegevens (AP): de toezichthouder, de onafhankelijke instantie die erover waakt dat persoonsgegevens zorgvuldig en veilig worden verwerkt en zo nodig sancties kan opleggen als dat niet gebeurt.
- Datalek: Inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens (zoals bedoeld in artikel 13 WBP). Bij een datalek zijn de persoonsgegevens blootgesteld aan verlies of onrechtmatige verwerking – dus aan datgene waartegen de beveiligingsmaatregelen bescherming moeten bieden. Bij een datalek gaat het om toegang tot of vernietiging, wijziging of vrijkomen van persoonsgegevens bij een organisatie zonder dat dit de bedoeling is van deze organisatie. Onder een datalek valt dus niet alleen het vrijkomen (leken) van gegevens, maar ook onrechtmatige verwerking van gegevens.

	document type <b>Procedure</b>	bladnummer <b>2 / 5</b>	
	titel <b>7.5 IZW Privacyreglement klanten - richtlijn</b>	Versie: <b>3</b>	laatste wijziging <b>21-11-2022</b>

## 2. Toelichting op het privacyreglement

Voorafgaand aan het verkrijgen van persoonsgegevens, lichten de medewerkers van IZW de klant in over het privacyreglement en bespreken de [privacyverklaring](#). Daarin proberen medewerkers zo transparant, beknopt en begrijpelijk te zijn in hun informatie.

IZW mag de gegevens die de klant verstrekt niet zonder meer verwerken. De Privacywetgeving (AVG) is bedoeld om de privacy van personen te beschermen. Door deze wetgeving wordt het toegestane gebruik van persoonsgegevens van klanten van IZW beschermd. Op grond van deze wet heeft IZW de plicht om haar klanten:

- op de hoogte te stellen van de wijze waarop en het doel waarmee gegevens door IZW worden verwerkt;
- te melden wie de gegevens kunnen inzien;
- voor het verwerken van bepaalde gegevens toestemming te vragen. IZW vindt de privacy van haar klanten belangrijk.

Daarom geeft IZW in dit Privacyreglement een toelichting op hoe medewerkers van IZW met klantgegevens omgaat, wat het doel is van het gebruik van persoonsgegevens en, voor de verwerking, van welke gegevens IZW expliciet om toestemming moet vragen.

Per 15 juli 2020 is dit reglement aangevuld met het verwerken van gegevens bij inclusieve toestemming (zie onder kop 3). Per 27 oktober 2022 is dit reglement aangevuld op verschillende onderwerpen als begrippen, wat datalekken zijn en wat betreft de geheimhoudingsplicht van medewerkers IZW. Ook de privacyverklaring voor klanten IZW is per 27 oktober 2022 gecontroleerd en aangepast op juistheden en volledigheid.


## 3. De persoonsgegevens die IZW gebruikt en het doel van het gebruik

IZW verwerkt persoonsgegevens als iemand klant wordt of is van IZW, iemand de website bezoekt, iemand zich aanmeldt voor nieuwsbrieven van IZW of via het contactformulier contact met IZW opneemt. IZW verzamelt van (potentiële) klanten zijn of haar naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres en indien noodzakelijk het BSN-nummer.

Van klanten worden daarnaast ook gegevens over de gezondheid verwerkt, maar alleen als zonder deze gegevens de dienstverlening niet kan worden geleverd. Deze gegevens stelt IZW in staat om:

- de overeenkomst die klanten met IZW sluiten financieel en administratief te kunnen opstellen en afhandelen. Persoonsgegevens verwerken is nodig voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak door een bestuursorgaan, bijvoorbeeld de informatie die de gemeente nodig heeft in verband met een herindicatie van ondersteuning op grond van de Wmo 2015;
- onze dienstverlening te kunnen leveren;
- onze verantwoordelijkheden als werkgever te kunnen nakomen;
- klanten of geïnteresseerden te kunnen bereiken als dit nodig is; bijvoorbeeld nodig om ernstig gevaar voor de gezondheid van betrokkene te bestrijden.
- om onze dienstverlening verder te ontwikkelen/te optimaliseren. (Potentiële) Klanten geven inclusieve toestemming om de gegevens op te slaan op het moment dat zij contact opnemen met IZW per e-mail of telefonisch.
- Een wettelijke verplichting na te komen, bijvoorbeeld de dossierplicht in de Wgbo.

Persoonsgegevens worden alleen verwerkt met een duidelijk doel en niet meer dan nodig en persoonsgegevens worden alleen verwerkt voor welbepaald, uitdrukkelijk omschreven en

	document type <b>Procedure</b>	bladnummer <b>3 / 5</b>	
	titel <b>7.5 IZW Privacyreglement klanten - richtlijn</b>	Versie: <b>3</b>	laatste wijziging <b>21-11-2022</b>

gerechtvaardigde doeleinden en moeten toereikend, relevant en niet bovenmatig zijn.

Bij aanvang van een traject wordt door de klant de privacyverklaring van IederZijnWerk ondertekend. De klant geeft toestemming dat IZW persoonsgegevens gebruikt voor bovenstaande doelen. De ondertekende privacyverklaring wordt opgeslagen in het CliëntVolgSysteem (CVS) van IZW.

## 4. De verwerking van gegevens

### 4.1 Wie mag gezondheidsgegevens verwerken bij IZW

Hulpverleners, instellingen of voorzieningen in de gezondheidszorg of maatschappelijke dienstverlening mogen alleen gezondheidsgegevens verwerken die voor een goede begeleiding of ondersteuning van de betrokkene of het beheer van de instelling of zorgaanbieder noodzakelijk zijn.

Persoonsgegevens worden alleen verwerkt door personen met een plicht tot geheimhouding op grond van de wet of arbeidsovereenkomst.

### 4.2 IP-adressen/cookies

IZW houdt IP-adressen bij van (potentiële) klanten die de website bezoeken. Deze gegevens stellen IZW in staat om:

- te registreren welke internetsite/internetpagina's de (potentiële) klant of samenwerkingsrelatie bezoekt;
- de functionaliteit en de inhoud van de website verbeteren;
- bij te houden voor welke onderwerpen of toepassingen (potentiële) klanten of samenwerkingsrelaties zich interesseren;
- ervoor te zorgen dat iemand niet steeds dezelfde informatie ontvangt;
- het productaanbod te verbeteren.

## 5. Het bewaren van persoonsgegevens


### 5.1 Algemeen

IZW verwerkt persoonsgegevens uitsluitend overeenkomstig de wet. Dit houdt (onder meer) in dat de gegevens alleen worden bewaard voor het doel waarvoor ze verkregen worden en op een behoorlijke/zorgvuldige wijze overeenkomstig de wet en dit privacyreglement.

### 5.2 Hoe lang worden persoonsgegevens bewaard?

Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor een goede administratie. IZW houdt zich verder aan de, indien van toepassing zijnde, voorgeschreven wettelijke bewaartermijnen; hierna worden de persoonsgegevens vernietigd. Voor een overzicht van geldende bewaartermijnen, zie de Notitie bewaartermijnen van GGZ Nederland .

Voor gezondheidsgegevens die binnen de zorgrelatie worden verwerkt, zoals het dossier van de klant, gelden verschillende bewaartermijnen (Wgbo).

	document type <b>Procedure</b>	bladnummer <b>4 / 5</b>	
	titel <b>7.5 IZW Privacyreglement klanten - richtlijn</b>	Versie: <b>3</b>	laatste wijziging <b>21-11-2022</b>

### 5.3 Hoe worden persoonsgegevens bewaard?

De instelling bewaart gegevens op een veilige wijze, die in overeenstemming is met de geldende wet- en regelgeving. De beveiliging bestaat uit:

- a. Alle persoonsgegevens worden door IZW beveiligd tegen onbevoegde toegang. Medewerkers hebben een persoonlijk wachtwoord voor iedere werknemer om in te loggen in het digitale systeem. De medewerkers van IZW hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van alle aan IZW verstrekte persoonsgegevens.
- b. IZW heeft technische maatregelen genomen om het door haar gebruikte systeem te beveiligen tegen inbreuken van buitenaf overeenkomstig de wet:
  - IZW past de voor de veilige verwerking van zorggegevens de normen van de ISO 9001:2015 toe. Voor de verstrekking van gegevens via e-mail wordt gebruik gemaakt van de beveiligde emailverbinding. Voor de verstrekking van gegevens via e-mail aan derden wordt gebruik gemaakt van Zivver, welke ook een beveiligde verbinding is.
  - IZW werkt volgens de Richtsnoeren beveiliging persoonsgegevens van de AP.
  - IZW beveiligt persoonsgegevens tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige of onnodige verwerking. De kwaliteitscoördinator is verantwoordelijk voor het actualiseren en evalueren van het privacyreglement en – verklaring. Het personeel wordt jaarlijks geïnformeerd over het gebruik en toepassing van het privacyreglement en -verklaring.
  - De functionaris gegevensbescherming, de heer W. Gengler, bepaalt wie toegang krijgt tot welke informatie, dus wanneer rechtmatig en nodig bij IZW (autorisatie).

Als een beveiligingsincident heeft plaatsgevonden waarbij persoonsgegevens verloren zijn gegaan of niet is uit te sluiten dat persoonsgegevens in handen van derden zijn gevallen, zal IZW hiervan melding doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, in het kader van de meldplicht datalekken (AVG). Zo nodig wordt ook melding gedaan aan de betrokkene wiens persoonsgegevens zijn gelekt. Zie verder onder; 7.

### 6. Inzien en verstrekking van persoonsgegevens

Persoonsgegevens kunnen enkel en alleen door het personeel van IZW worden ingezien, tenzij in dit Privacyreglement anders is bepaald.

IZW verstrekt geen persoonsgegevens aan personen of bedrijven buiten de IZW organisatie, tenzij:


- dit verplicht is door een wettelijk voorschrift;
- dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van een overeenkomst die IZW met de klant heeft gesloten; en de klant daarvoor toestemming heeft gegeven.

Bij de verstrekking van gegevens aan derden worden de voorschriften van GGZ Nederland gevolgd: Wegwijzer Beroepsgeheim in samenwerkingsverbanden en Handreiking Beroepsgeheim.

IZW maakt gebruik van een [toestemmingsformulier](#) voor het verkrijgen van gegevens aan derden, indien dit nodig is. Bij het delen van informatie met gemeenten is geen apart toestemmingsformulier nodig, omdat de gemeente de opdrachtgever is van de zorg en de klant automatisch toestemming geeft om gegevens te delen met de gemeente.

Bij controles en aanbestedingen worden geen persoonsgegevens verstrekt aan derden. Informatie wordt anoniem aangeleverd bij onderzoek door externen (bijvoorbeeld een toezichhoudende instantie).

Klantgegevens geven bij de privacyverklaring aan of zij wel of geen toestemming geven voor het verstrekken van persoonsgegevens bij de externe audit.

	document type <b>Procedure</b>	bladnummer <b>5 / 5</b>	
	titel <b>7.5 IZW Privacyreglement klanten - richtlijn</b>	Versie: <b>3</b>	laatste wijziging <b>21-11-2022</b>

## 7. Meldplicht datalekken

Melding aan Autoriteit Persoonsgegevens (voorheen College Bescherming Persoonsgegevens)

- De Verantwoordelijke is verplicht een datalek te melden aan de AP als het datalek/de inbreuk leidt tot ernstige nadelige gevolgen voor de bescherming van persoonsgegevens. Of als een aanzienlijke kans bestaat dat dit gebeurt.
- De Verantwoordelijke doet de melding via het meldloket datalekken.

Bericht aan betrokkene(n)

- De Verantwoordelijke is verplicht de betrokkene(n) over een datalek te informeren als het datalek waarschijnlijk ongunstige gevolgen zal hebben voor diens/hun persoonlijke levenssfeer.
- Bij het bepalen of sprake is van ernstige nadelige gevolgen voor de algemene privacy of in het bijzonder de privacy van betrokkene(n), hanteert de Verantwoordelijke de Beleidsregels meldplicht datalekken van de AP. Voor nadere informatie over dit thema, kijk op de site van de Autoriteit Persoonsgegevens.

## 8. Rechten van de betrokkenen

- Recht op informatie: het recht om te weten of en welke persoonsgegevens van de klant verwerkt worden en met welk doel;
- Inzagerecht: het recht op inzage en afschrift van die gegevens voor zover de privacy van een ander daardoor niet wordt geschaad;
- Het recht op correctie: (rectificatie; verbetering of aanvulling), verwijdering (gegevenswisseling), en afscherming van gegevens indien dat nodig mocht zijn;
- Het recht van verzet (bezwaar): het recht om de klant in bepaalde gevallen tegen de verwerking van zijn of haar gegevens te verzetten;
- Recht op gegevens overdraagbaarheid: de klant heeft het recht om zijn of haar persoonsgegevens die aan IZW zijn verstrekt, over te dragen aan een andere zorgaanbieder.

Voor meer informatie over deze rechten zie [het model privacyreglement GGZ Nederland](#).

Als de klant gebruik wilt maken van zijn of haar rechten, dan kan hij of zij dit per e-mail ([info@iederzijnwerk.nl](mailto:info@iederzijnwerk.nl)) aangeven. Hij of zij ontvangt binnen één maand na ontvangst van het verzoek een bericht van IederZijnWerk over het gevolg dat aan een verzoek is gegeven. Mocht het verzoek worden afgewezen wordt aan de klant uitgelegd waarom. Een reden kan zijn dat het dossier informatie bevat welke van belang is of kan zijn voor anderen.

Ook indien de klant een klacht heeft over de wijze van verwerking van persoonsgegevens kan hij of zij contact opnemen met IZW en probeert IZW er samen met hem/haar uit te komen. De functionaris voor de gegevensbescherming is in deze zin de heer W. Gengler. Hij is verantwoordelijk voor het toezicht houden op de toepassing en naleving van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en een goede veilige verwerking van persoonsgegevens binnen de instelling. Tevens verwijst IZW de klant dan door naar de klachtenprocedure van IZW.

Bij vragen over dit privacyreglement, kan er contact worden opgenomen. Onze actuele contactgegevens zijn te vinden op de website van IederZijnWerk: [www.iederzijnwerk.nl](http://www.iederzijnwerk.nl).