

Privacyverklaring Buurteams Jeugd en Gezin

Verantwoordelijkheden

Alle hieronder genoemde betrokken personen en partijen dragen een verantwoordelijkheid als het gaat om het naleven van onze privacy afspraken.

- **Gezinswerkers** hebben de verantwoordelijkheid om de privacy van de klant te waarborgen. Ze zijn aanspreekbaar op dit gebied.
- **Stichting OIDOS** ondersteunt gezinswerkers bij het maken van de juiste afwegingen rondom privacy in hun dagelijks werk.
- **De bestuurder** van OIDOS is verantwoordelijk voor het correct toepassen en handhaven van de privacy afspraken. Er wordt hierover verantwoording afgelegd naar de gemeente.
- **De gemeente Nijmegen** heeft als voorwaarde in haar subsidieafspraken gesteld de privacy van onze klanten te waarborgen.

In dit document wordt geen verschil meer gemaakt tussen OIDOS en Buurteams Jeugd en Gezin, beiden worden hierna aangegeven als zijnde Buurteams Jeugd en Gezin.

Leidende principes

Privacy is méér dan uitwisseling van persoonsgegevens. Het is vaak niet eenduidig welke persoonsgegevens in welke situatie gedeeld mogen worden. Dit vereist altijd een zorgvuldige afweging tussen het recht op privacy én het recht op passende dienstverlening. Aan de ene kant wordt er vanuit het recht op privacy gevraagd om beperkingen op het delen van de gegevens. Terwijl aan de andere kant vanuit het recht op passende dienstverlening wordt gepleit voor het delen van de gegevens, op het moment dat dit ten goede komt aan de dienstverlening.

Het is niet mogelijk om een vastgestelde set regels te handhaven voor alle situaties die zich voordoen in de dagelijkse praktijk. Daarom worden in dit document, naast een aantal concrete maatregelen,

vier principes benoemd. Deze principes zijn leidend in het dagelijks werkveld. Alle professionals van de Buurteams zijn het eens met deze principes.

1. De klant heeft zelf de regie over zijn/haar dossier

Samen met de klant zorgt de gezinswerker ervoor dat het dossier wordt ingevuld en bijgewerkt. De klant kan zijn/haar dossier op verzoek inzien. Voor zover wettelijk mogelijk is, heeft de klant zelf de regie welke persoonsgegevens verwerkt mogen worden in het dossier en welke gegevens hij/zij of namens hem/haar door het Buurteam uitgewisseld worden.

2. Gegevens worden alleen vastgelegd en uitgewisseld als dit noodzakelijk is voor passende dienstverlening

Wanneer er overwogen wordt om gegevens vast te leggen of te delen, wordt dit altijd eerst overlegd met de klant. De klant en zijn/haar mogelijkheden om zelf de regie te voeren staat centraal. Tenslotte de ondersteuningsvraag en de benodigde dienstverlening. In principe worden gegevens alleen gedeeld met toestemming van de kant.

3. Veiligheid van de klant en/of diens omgeving vormen altijd de ondergrens

Wanneer de veiligheid van de klant en/of zijn/haar omgeving in het geding is, grijpt de gezinswerker in. Dan mag de gezinswerkers ook zonder de toestemming van de klantgegevens vastleggen of delen met derden.

De gezinswerker doet dit altijd na overleg met collega's en informeert de klant waarom ervoor is gekozen om zonder toestemming van de klant te handelen.

4. De Buurtteams zijn open en transparant richting de klanten

over de wijze waarop zij omgaan met het vastleggen van gegevens en het delen ervan met andere partners.

Klantdossier

De gezinswerker informeert de klant over de werkwijze van Buurtteams. Onderdeel hiervan is het vastleggen van noodzakelijke gegevens in het klantdossier.

Voor klanten die onder de Jeugdwet vallen is er een dossierplicht. Er wordt een dossier opgemaakt wanneer, klanten van het Buurtteam instemmen met de aangeboden ondersteuning en er sprake is van vrijwillige hulpverlening. Er worden persoonsgegevens van de klant vastgelegd in een dossier. De gezinswerker betreft de klant of zijn/haar vertegenwoordiger altijd bij het vullen van het klantdossier. Relevante personen uit de leefomgeving van de klant worden pas geregistreerd als deze personen hierover zijn geïnformeerd. Er moet toestemming worden gegeven voor de registratie van de persoonsgegevens.

Persoonsgegevens worden zo min mogelijk, maar zo veel als nodig geregistreerd en uitgewisseld. BSN-verificatie van het kind is verplicht bij het aanvragen een maatwerk aanvraag. BSN van kind, ouder en/of verzorger is tevens van belang voor statistisch onderzoek bij het CBS. Een e-mailadres per gezin is noodzakelijk om het gezin te kunnen bevragen naar hun ervaringen met onze dienstverlening, zodat we daarvan kunnen leren. Om ervoor te zorgen dat we beschikken over de juiste informatie is het registratiesysteem van Buurtteams gekoppeld aan de Gemeentelijke Basisadministratie. Daarnaast worden door een koppeling met het gemeentelijke integrale klantbeeld relevante lopende voorzieningen zichtbaar in het dossier (afgesloten voorzieningen worden weggelaten). Voorzieningen waar de Buurtteams niets van hoeven te weten zijn niet zichtbaar in het klantbeeld.

Het registratiesysteem is zo 'open mogelijk' ingericht. Dat wil zeggen dat de gezinswerker telkens met de klant overlegt of en zo ja welke persoonsgegevens worden toegevoegd aan het dossier.

Toestemming

In lijn met het tweede leidende principe vragen de gezinswerkers altijd toestemming aan de klant of zijn/haar vertegenwoordiger voor uitwisselen van zijn/haar gegevens met derden. Voor kinderen tot 12 jaar geeft de ouder met gezag/voogd toestemming. Voor kinderen van 12 tot 16 jaar geldt dat zowel de ouder met gezag/voogd als het kind toestemming moet geven. Kinderen vanaf 16 jaar geven zelf toestemming.

Met alleen toestemming is er nog geen grond om klantgegevens te mogen uit te wisselen. Klantgegevens worden alleen als het echt nodig is voor een goede dienstverlening vastgelegd en/of uitgewisseld, en alleen de gegevens die nodig zijn, niet meer. Elke keer bij het uitwisselen van gegevens wordt de afweging gemaakt of de gegevensdeling bijdraagt aan het te bereiken doel.

Als het noodzakelijk is om gegevens uit te wisselen met andere partijen, streven de gezinswerkers naar een driegesprek. De gezinswerker wisselt samen met de klant de gegevens met de andere partij. Hierdoor is de eigen regie van de klant optimaal.

Als een driegesprek niet lukt, dan wordt de klant expliciet om toestemming gevraagd. Dit dient de gezinswerker elke keer opnieuw te doen. Een éénmalige toestemming bij aanvang is niet voldoende. Dit alles geldt zowel voor schriftelijke uitwisseling van persoonsgegevens als voor mondelinge uitwisseling van persoonsgegevens van klanten.

Als de veiligheid van de klant en/of zijn omgeving in het geding is, kan een gezinswerker, zoals vermeld in leidend principe 3, kiezen om zonder toestemming of ondanks een bezwaar van de klant toch gegevens vast te leggen en/of te delen met andere partijen. Op grond van de wet- en regelgeving rondom de Meldcode Kindermishandeling en

Huiselijk Geweld zijn gezinswerkers in een aantal gevallen hiertoe zelfs verplicht. Voordat een gezinswerker hiertoe besluit overlegt deze met een ander teamlid en/of de leidinggevende zonder hierbij namen of andere gegevens te benoemen. Ook informeert hij de klant, waar mogelijk, over de stappen die hij gaat ondernemen, ook al heeft deze geen toestemming verleend. De gezinswerker legt in het klantdossier begrijpelijk en vindbaar vast waarom hij heeft besloten zonder toestemming van de klant te handelen, wie hij hierover heeft geraadpleegd en op welke wijze hij de klant heeft geïnformeerd. En wanneer hij/zij de klant hiervan op de hoogte heeft gesteld.

In een aantal gevallen is het waardevol om klantgegevens uit te wisselen met derden, terwijl er niet direct sprake is van doelbinding. Monitoring, interviews of casuïstiekbesprekingen zijn voorbeelden waarbij dit het geval is. De Buurteamorganisaties passen deze werkwijze toe om hun lerende vermogen te vergroten en zo hun dienstverlening te verbeteren. Privacy van klanten komt in deze gevallen nooit in het geding. Dit komt doordat persoonsgegevens altijd geanonimiseerd worden of omdat een klant toestemming geeft om zijn casus te bespreken voor dit doeleinde.

Rechten van de klant

Klanten hebben **recht op inzage** in hun persoonsgegevens. Een klant kan het Buurteams zowel mondeling als schriftelijk vragen om het dossier in te zien of te ontvangen. De klant hoeft hierbij geen reden voor het verzoek aan te geven. De betrokken Buurteammedewerker onderzoekt samen met de klant welke gegevens deze wil inzien en hoe de klant dit wil. Het Buurteam laat de klant daarnaast op een duidelijke en begrijpelijke manier weten of de organisatie zijn persoonsgegevens gebruikt, en zo ja: om welke gegevens het gaat, wat het doel is van het gebruik, aan wie de organisatie de gegevens eventueel heeft verstrekt, en wat de herkomst is van de gegevens, als deze bekend is.

Het recht op inzage betreft alleen inzage in iemands eigen gegevens. Klanten hebben dus geen recht op informatie over anderen. Persoonlijke werkaantekeningen vallen ook niet onder het inzagerecht, tenzij deze aantekeningen zijn opgenomen in het klantdossier.

Klanten hebben **recht op correctie en verwijdering** van hun persoonsgegevens. Zij mogen het Buurteam vragen hun persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen. Dat kan wanneer hun persoonsgegevens feitelijk onjuist zijn, onvolledig zijn of niet ter zake doen voor het doel waarvoor ze zijn verzameld of op een andere manier in strijd met een wet worden gebruikt.

Het correctierecht is niet bedoeld voor het corrigeren van professionele indrukken, meningen en conclusies waarmee iemand het niet eens is. Een verzoek om correctie of verwijdering van gegevens kan worden geweigerd, op het moment dat:

- De gegevens wettelijk moeten worden bewaard;
- Het bewaren van de gegevens noodzakelijk is om de klant een goede kwaliteit van dienstverlening te bieden of de klant te beschermen, bijvoorbeeld tegen geweld;
- Het bewaren van de gegevens noodzakelijk is in verband met een gerechtvaardigd belang van de Buurteams. Bijvoorbeeld bij een lopende klachtenprocedure.

Om een beroep te doen op bovenstaande rechten kan er zowel mondeling als schriftelijk een verzoek bij het betrokken Buurteam worden ingediend. Het uitgangspunt is hierbij dat het verzoek wordt ingediend bij de betrokken gezinswerker. Samen met de gezinswerker wordt dan onderzocht welke gegevens om inzage, correctie en/of verwijdering vragen. Zijn er zwaarwegende redenen om hiervan af te wijken dan kan het verzoek schriftelijk worden ingediend via beleid@oidos.nl. Om privacy te kunnen borgen vragen wij altijd aan de verzoeker zich te legitimeren aan de hand van een geldig legitimatiebewijs. Het Buurteam moet binnen één maand een verzoek tot inzage, correctie en verwijdering hebben ingewilligd.

Veilig en verantwoord registreren

Om de privacy en vertrouwelijkheid van de informatie over onze klanten te beschermen. Treft Buurteams Jeugd en Gezin Nijmegen passende technische en organisatorische maatregelen.

De volgende maatregelen zijn van toepassing:

- Buurteams Jeugd en Gezin Nijmegen neemt geschikte technische en organisatorische maatregelen om de privacy te beschermen.
- Alle persoonsgegevens die we opslaan worden beveiligd verstuurd en opgeslagen bij gecertificeerde leveranciers.
- Voor het veilig versturen van persoonsgegevens wordt het programma Zivver gebruikt.
- Alleen relevante betrokken hebben toegang tot het klanten dossier.
- Vanaf maart 2023 wordt er een vorm van extra beveiliging toegepast bij het inloggen. Deze bestaat uit een extra verificatie via de telefoon die de gezinswerker moet doen om toegang te krijgen tot de relevante informatie.
- Wanneer een professional zonder de juiste autorisaties toch toegang zoekt tot een dossier, bijvoorbeeld bij ziekte van een collega, worden deze pogingen vastgelegd en gemonitord. De professional moet een reden omgeven voor het proberen in te zien van het dossier. Deze pogingen worden door de intern beheerder gecontroleerd op juistheid.

Naast het beveiligen van de systemen, willen we ook dat binnen Buurteams Jeugd en Gezin niet iedereen toegang heeft tot klantgegevens. De systemen waarin klantgegevens zijn opgeslagen, zijn daarom enkel toegankelijk voor een selecte groep medewerkers voor wie het noodzakelijk is voor het uitvoeren van hun werkzaamheden dat ze toegang hebben. Wij nemen beveiligingsmaatregelen om misbruik van en ongeautoriseerde toegang tot persoonsgegevens te voorkomen.

Google Analytics

De website van Buurteams Jeugd en Gezin maakt gebruik van Google Analytics cookies. De gegevens van onze bezoekers worden anoniem verwerkt via deze cookies en kunnen niet herleid worden naar een individu.

Vervoeren en bewaren van klantgegevens

Bij het vervoeren van gegevens is het eerste uitgangspunt dat de gezinswerker ze persoonlijk aan de klant overhandigt. Alleen indien noodzakelijk worden klantgegevens verstuurd per post. Dit gebeurt altijd in een gesloten envelop met de vermelding 'vertrouwelijk'. Dit geldt voor persoonsgegevens die vallen onder de Wet op Persoonsbescherming zoals medische gegevens, inkomensgegevens en andere geldzaken.

Gegevens die in het kader van de toeleiding of toegang worden gedeeld met partijen binnen de aanvullende zorg (individuele voorzieningen cf. de Jeugdwet; maatwerkvoorzieningen cf. de WMO) zijn tot een minimum beperkt en worden via geautomatiseerd en beveiligd berichtenverkeer verstuurd.

Gegevens worden maximaal 20 jaar na afsluiting van het laatste traject bewaard. Na 20 jaar worden dossiers verwijderd. Als de bewaartermijn is verstreken worden de betreffende persoonsgegevens uit het registratiesysteem verwijderd en vernietigd. Dit gebeurt binnen een termijn van één jaar, tenzij de Archiefwet en/of -besluit zich daartegen verzet.

Kennisgeving en openbaar register

De eindverantwoordelijke informeert het Autoriteit Persoonsgegevens over de gegevensverwerkingen. Een kopie van de melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens is beschikbaar om te zien.

Datalek

Sinds 1 januari 2016 geldt de meldplicht datalekken. Deze meldplicht houdt in dat de Buurtteams Jeugd en Gezin direct een melding doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, zodra zij een datalek hebben. Wanneer dit nodig is, wordt het datalek ook gemeld aan de betrokkenen (de mensen van wie de persoonsgegevens zijn gelekt). Buurtteams jeugd en Gezin houdt van alle datalekken een registratie bij.

Cookiebeleid

Onze website maakt gebruik van cookies om de gebruikerservaring te verbeteren en om bepaalde informatie over gebruikers op te slaan of te verzamelen. In dit cookiebeleid vind je informatie over welke cookies we gebruiken en waarvoor we ze gebruiken.

Wat zijn cookies?

Cookies zijn kleine tekstbestanden die door een website worden opgeslagen op de computer of het mobiele apparaat van een gebruiker. Deze bestanden bevatten informatie over de gebruiker en de interactie met de website. Cookies worden gebruikt om de gebruikerservaring te verbeteren en om informatie op te slaan of te verzamelen.

Welke cookies gebruiken wij?

We gebruiken verschillende soorten cookies op onze website:

- Analytische cookies: deze cookies helpen ons om de gebruikerservaring te verbeteren door inzicht te geven in hoe (anonieme) gebruikers onze website gebruiken.
- Functionele cookies: deze cookies zijn noodzakelijk voor het functioneren van onze website en zorgen ervoor dat bepaalde functies goed werken.
- Marketing cookies: deze cookies worden gebruikt om informatie te verzamelen over het surfgedrag van gebruikers op andere websites. Hiermee kunnen we gerichte advertenties tonen op basis van de interesses van de gebruiker.

Hoe kan ik cookies uitschakelen?

Het is mogelijk om het gebruik van cookies uit te schakelen in de browser-instellingen. Houd er echter rekening mee dat sommige functies op onze website mogelijk niet goed werken als cookies zijn uitgeschakeld.