

Privacy binnen de Buurteams Jeugd en Gezin

Verantwoordelijkheid

Hieronder benoemen we de personen en partijen die verantwoordelijk zijn voor het naleven van onze privacy-afspraken.

- **Gezinswerkers van de Buurteams Jeugd en Gezin:** zij zijn aanspreekbaar op het waarborgen van de privacy van hun cliënt.
- **Stichting OIDOS** (werkgever van de gezinswerkers): zorgt ervoor dat de gezinswerkers in hun dagelijks werk de juiste privacy-afwegingen kunnen maken.
- De **bestuurder** van stichting OIDOS: is verantwoordelijk voor een adequate toepassing en werking van de privacy-afspraken. De bestuurder legt hierover verantwoording af aan de gemeente Nijmegen.
- De **gemeente Nijmegen:** heeft in haar subsidieafspraken met ons de voorwaarde gesteld dat privacy van onze cliënten gewaarborgd is.

In dit document wordt geen onderscheid meer gemaakt tussen OIDOS en Buurteams. Beide worden hierna aangeduid als 'gezinswerkers'.

Onze leidende principes bij privacy

Privacy omhelst méér dan uitwisseling van persoonsgegevens. Ook is de vraag welke persoonsgegevens in welke situatie gedeeld mogen worden meestal niet eenduidig te beantwoorden. Dit vergt altijd een zorgvuldige afweging van het recht op privacy én het recht op passende dienstverlening. Vanuit het recht op privacy klinkt de roep om de mogelijkheid van gegevensdeling te beperken; vanuit het recht op passende dienstverlening klinkt de roep om gegevens te kunnen delen wanneer dit de dienstverlening ten goede komt.

Een vaste set regels voor alle voorkomende situaties in de dagelijkse praktijk volstaat niet. Daarom is in dit document – naast een aantal concrete maatregelen – een viertal leidende principes benoemd. Alle professionals van de buurtteams onderschrijven deze principes en laten zich hierdoor in hun dagelijks werk leiden. De leidende principes zijn:

1. De klant heeft zelf de regie over zijn eigen dossier

De gezinswerker draagt samen met de klant zorg voor het vullen en actualiseren van het dossier. 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 buurtteam uitgewisseld worden.

2. Gegevens worden alleen vastgelegd en uitgewisseld voor zover noodzakelijk voor passende dienstverlening

De klant, zijn/haar mogelijkheden tot eigen regie, zijn/haar ondersteuningsvraag en de daarvoor benodigde dienstverlening staan telkens centraal bij de afweging of vastleggen en/ of delen van gegevens noodzakelijk is. Het delen van gegevens vindt als regel uitsluitend plaats met toestemming van de klant.

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 en kan ook zonder de toestemming van de klantgegevens vastleggen of delen met derden. De gezinswerker doet dit altijd na collegiale consultatie 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 derden.

Klantdossier

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

Voor klanten die onder de Jeugdwet vallen is er een dossierplicht. Wanneer klanten van het buurtteam instemmen met de aangeboden ondersteuning en er sprake is van vrijwillige hulpverlening, worden er 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 leefeenheid van de klant worden pas geregistreerd als deze personen hierover zijn geïnformeerd en daar toestemming voor hebben gegeven.

Persoonsgegevens worden zo min mogelijk, maar zo veel als nodig geregistreerd en uitgewisseld. BSN-verificatie is verplicht bij een maatwerk aanvraag. 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. Voorzieningen waar de Buurtteams niets van hoeven te weten zijn niet zichtbaar in het klantbeeld. Ook is ervoor gekozen om enkel lopende voorzieningen zichtbaar te maken en hierbij niet de historie aan voorzieningen te tonen.

Het registratiesysteem is zo 'open mogelijk' ingericht, dat wil zeggen dat de gezinswerker telkens met de klant de afweging maakt 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 indien noodzakelijk en proportioneel voor een goede dienstverlening vastgelegd en/of uitgewisseld. Elke keer bij het uitwisselen van gegevens dient de afweging gemaakt te worden of gegevensdeling bijdraagt aan het doel dat bereikt dient te worden.

Indien het noodzakelijk is om gegevens uit te wisselen met derden, streven de gezinswerkers naar een driegesprek, waarbij de gezinswerker samen met de klant de gegevens uitwisselt met de derde 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 volstaat niet. Dit alles geldt zowel voor schriftelijke uitwisseling van persoonsgegevens als voor mondelinge uitwisseling van persoonsgegevens van klanten.

Indien 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 legt hij de casus geanonimiseerd voor aan een ander teamlid en/of zijn leidinggevende ter raadpleging. 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 buurtteamorganisaties 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, omdat

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 buurtteams 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 buurtteammedewerker onderzoekt samen met de klant welke gegevens deze wil inzien en hoe de klant dit wil. Het buurtteam 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 buurtteam 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, voor zover deze ter zake doen. 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 buurtteams. Bijvoorbeeld bij een lopende klachtenprocedure.

Om een beroep te doen op bovenstaande rechten kan er zowel mondeling als schriftelijk een verzoek bij het betrokken Buurtteam 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 Privacy@buurteamsjeugdengezin.nl. Om privacy te kunnen borgen vragen wij altijd aan de verzoeker zich te legitimeren aan de hand van een geldig legitimatiebewijs. Het Buurtteam reageert binnen één maand op verzoeken tot inzage, correctie en verwijdering.

Veilig en verantwoord registreren

Om de privacy en vertrouwelijkheid van de informatie over onze klanten te beschermen, treft Buurtteams Jeugd en Gezin Nijmegen passende technische en organisatorische maatregelen. De volgende maatregelen zijn van toepassing:

- Buurtteams Jeugd en gezin stelt een functionaris gegevensbescherming aan om te controleren of we veilig omgaan met persoonsgegevens
- Alle persoonsgegevens die we opslaan worden beveiligd verstuurd en opgeslagen bij gecertificeerde leveranciers
- Een klantdossier is niet voor iedereen inzichtelijk. Er is een autorisatiemodel dat zo is opgesteld dat zo min mogelijk en alleen de relevante personen toegang hebben tot dossiers van klanten. Medewerkers van de gemeente Nijmegen hebben geen toegang tot de dossiers van klanten.
- 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 wordt verzocht een reden op te geven voor de poging tot inzage. 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.

Vervoeren en bewaren van klantgegevens

Eerste uitgangspunt bij het vervoeren van gegevens is dat deze door de gezinswerker fysiek aan de klant worden overhandigd. 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 uitgewisseld.

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, zulks binnen een termijn van één jaar, tenzij de Archiefwet en/of -besluit zich daartegen verzet.

Kennisgeving en openbaar register

De eindverantwoordelijke maakt door middel van melding bij het Autoriteit Persoonsgegevens het bestaan van de gegevensverwerkingen bekend. Een afschrift van de melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens is ter inzage beschikbaar.

Datalek

Sinds 1 januari 2016 geldt de meldplicht datalekken. Deze meldplicht houdt in dat de Buurteams 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). Buurteams jeugd en Gezin houdt van alle datalekken een registratie bij.