Privacybeleid (versie 1.0)

Inhoud

[Inleiding 2](#_Toc82186587)

[Doel verwerking persoonsgegevens 2](#_Toc82186588)

[Toestemming 2](#_Toc82186589)

[Toestemming door de ouder(s) 3](#_Toc82186590)

[Recht op informatie 3](#_Toc82186591)

[Inzagerecht 4](#_Toc82186592)

[Het recht op correctie, aanvulling of verwijdering 4](#_Toc82186593)

[Uitwisselen en verstrekken van persoonsgegevens 5](#_Toc82186594)

[Algemeen 5](#_Toc82186595)

[Geheimhoudingsplicht 5](#_Toc82186596)

[Uitwisselen en verstrekken van gegevens in relatie tot de geheimhoudingsplicht 5](#_Toc82186597)

[Waarborgen vertrouwelijkheid persoonsgegevens 6](#_Toc82186598)

[Welke gegevens worden waar vastgelegd 6](#_Toc82186599)

[Schriftelijk dossier 6](#_Toc82186600)

[Overige verwerking van persoonsgegevens 6](#_Toc82186601)

[Overdracht dagrapportage in de groep of bereikbaarheidsdienst 6](#_Toc82186602)

[Financieel-administratieve verwerking 7](#_Toc82186603)

[Bewaartermijn van gegevens 7](#_Toc82186604)

[Cameratoezicht 7](#_Toc82186605)

[Hoe lang bewaren en kopiëren toegestaan 7](#_Toc82186606)

[Toestemming nodig 7](#_Toc82186607)

# Inleiding

In dit beleid wordt beschreven op welke wijze en met welk doel Ctrl Care persoonsgegevens verwerkt. Dit beleid is van toepassing op alle persoonsgegevens van cliënten, netwerk, hulpverleners en personeel die Ctrl Care verwerkt ten behoeve van de zorg. Ctrl Care waarborgt dat zorgvuldig wordt omgegaan met de persoonsgegevens en belangen. Het privacy beleid van Ctrl Care is in overeenstemming met de beroepscode voor de Jeugdzorgwerker en de NIP/NVO beroepscodes voor gedragswetenschappers in de jeugdzorg.

# Doel verwerking persoonsgegevens

Ctrl Care biedt als jeugdhulpaanbieder hulp binnen het wettelijk kader van de Jeugdwet en het uitvoeringsbesluit Jeugdwet. Het vastleggen van persoonsgegevens is nodig om de taken als jeugdhulpaanbieder goed uit te kunnen voeren.

# Toestemming

Het geven van toestemming voor onder meer het starten van jeugdhulp, het verstrekken van persoonsgegevens aan derden, alsmede het geven van toestemming voor inzage in het dossier is aan regels gebonden.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Jeugdhulp** |
| **0 tot en met 11 jaar** | De wettelijk vertegenwoordigers |
| **12 tot en met 15 jaar** | De jeugdige en de wettelijk vertegenwoordigers (voor zover de wettelijk vertegenwoordigers toestemming moeten geven voor de jeugdhulp).  Botsen de meningen, dan kan de beslissing van de jeugdige de doorslag geven. |
| **16 jaar en ouder (tenzij wilsonbekwaam)** | Een jeugdige van 16 jaar of ouder mag zelf toestemming geven. Er wordt geen toestemming gevraagd aan de ouder(s) met gezag of voogd. |

Belangrijk is te weten wanneer de leeftijd van de cliënt wettelijk een rol speelt bij het geven van toestemming (Jw art. 7.3.15). De regels hiervoor zijn als volgt:

* Bij cliënten jonger dan 12 jaar worden de rechten uitgeoefend door de ouder met gezag of de voogd. Is de cliënt 12 jaar of ouder, maar niet in staat tot een redelijke waardering van de eigen belangen, dan geldt dit eveneens. De ouder(s) met gezag, de adoptiefouder, de voogd van een GI (zoals Jeugdbescherming) en pleegoudervoogd zijn als wettelijk vertegenwoordiger bevoegd om toestemming te geven. De stiefouder mag alleen toestemming geven als duidelijk is dat hij ook het gezag heeft over een cliënt. Een biologische of erkennende ouder zonder gezag is niet bevoegd om toestemming te geven.
* Is de cliënt tussen de 12 en 16 jaar, dan is dubbele toestemming vereist. Zowel de cliënt als de ouder of wettelijk vertegenwoordiger moeten toestemming geven. Botsen de meningen, dan kan de beslissing van de cliënt de doorslag geven als de hulpverlener van mening is dat dit ernstig nadeel voor de cliënt kan voorkomen.
* Een cliënt van 16 jaar of ouder mag geheel zelfstandig optreden in zijn contacten met de hulpverlener, tenzij de hulpverlener vaststelt dat de cliënt daar nog niet toe in staat is. Bij cliënten vanaf 16 jaar is dus geen toestemming van de ouder of wettelijk vertegenwoordiger nodig (Jw, 7.3.5).

# Toestemming door de ouder(s)

Dat de ouder als wettelijk vertegenwoordiger van zijn/haar kind door de hulpverlener gevraagd kan worden toestemming te geven, lijkt logisch, maar kan in de praktijk toch vragen oproepen. Hoe zit het bijvoorbeeld met toestemming vragen als ouders gescheiden zijn of als een ouder geen gezag heeft?

* Bij getrouwde ouders of ouders met een geregistreerd partnerschap is toestemming van één van de ouders voldoende, als tenminste de andere ouder geen bezwaar maakt. Dit wordt ook wel ‘veronderstelde toestemming’ genoemd. Zijn er communicatieproblemen tussen de ouders of zijn de ouders het onderling niet eens over de opvoeding en verzorging van hun kind, dan verdient de voorkeur om aan beide ouders toestemming te vragen.
* Bij gescheiden ouders geldt dat de ouder die het kind verzorgt, de plicht heeft om de andere ouder op de hoogte te stellen van belangrijke zaken over het kind en advies te vragen over te nemen beslissingen. Dit geldt ook bij geregistreerd partnerschap op voorwaarde dat het kind is erkend door de partner van moeder. Als de verzorgende ouder er moeite mee heeft om de andere ouder om toestemming te vragen, dan kan de hulpverlener aanbieden om de andere ouder te benaderen voor het vragen van toestemming.
* Is slechts één ouder gezag dragend, dan dient alleen de gezag dragende ouder toestemming te geven. Het verdient voorkeur voor de hulpverlener om zich ervan te vergewissen dat de andere ouder inderdaad geen gezag (meer) heeft.
* De ouder zonder gezag is niet bevoegd om toestemming te geven.
* De stiefouder heeft geen gezag, is geen wettelijk vertegenwoordiger en kan derhalve geen toestemming geven.
* Dat de wet1 de ouders van een cliënte van 16 jaar of ouder niet als wettelijk vertegenwoordiger ziet, wil niet zeggen dat de ouder geheel ‘buitenspel’ staan. Ouders spelen altijd een rol van betekenis in het leven van hun kind. De hulpverlener kan − als hij dat zinvol vindt − aan de ouders vragen om hun visie op de hulpvraag of de situatie van de cliënt te geven. Daarvoor is geen toestemming van de cliënt nodig. De hulpverlener moet het belang ervan wel zorgvuldig aan de cliënt toelichten.

# Recht op informatie

Het is de verantwoordelijkheid van Ctrl Care om zijn cliënten op duidelijke wijze te informeren over:

* De specifieke hulp die de cliënt krijgt, de geconstateerde opgroei- en opvoedingsproblemen, psychische problemen en/of stoornissen van de cliënt en de verwachtingen over wat de hulp zal opleveren. De hulpverlener licht een kind jonger dan 12 jaar in op een manier die past bij zijn bevattingsvermogen
* Het feit dat Ctrl Care gegevens deelt in overleg- en samenwerkingscontacten met andere hulpverleners, die eveneens een functionele professionele relatie met dezelfde cliënt hebben. De cliënt wordt altijd voorafgaand aan en/of na afloop van een dergelijk overleg tussen hulpverleners geïnformeerd over het overleg;

Ctrl Care licht zowel de cliënt als netwerk in over:

* Het feit dat gegevens van de cliënt/netwerk worden vastgelegd en om welke gegevens het gaat;
* Het recht op inzage van het dossieren het recht op correctie, aanvulling en verwijdering
* De mogelijkheid om een klacht in te dienen conform de klachten en bemiddelingsregeling van Ctrl Care.

Cliënten krijgen de informatie bij de start van de hulp. Informatie over de rechten van cliënten zijn opgenomen in het dossier of worden aanvullend verstrekt.

# Inzagerecht

Cliënten hebben het recht om hun eigen dossiergegevens in te zien, dat wil zeggen de gegevens die in het registratiesysteem en op beeld- en geluidsopnamen zijn vastgelegd (Jw, 7.3.10). Ook het netwerk kan het recht hebben om het dossier van cliënt in te zien. Dit kan tijdens de hulp of als de hulp al beëindigd is. Inzage geven in stukken tijdens de hulpverlening stelt eisen aan het op orde houden van het dossier. Bij het geven van inzage in de eigen dossiergegevens gelden de volgende spelregels:

* Alleen een ouder met gezag heeft het recht om het dossier van zijn kind in te zien. Als het kind 16 jaar of ouder is, moet hij hier toestemming voor geven (zie ook paragraaf 3.1). Een ouder zonder gezag heeft geen recht op inzage in het dossier van zijn kind. Wel heeft de ouder zonder gezag recht op informatie over (de ontwikkeling van) zijn kind.
* Als de voogdij bij een instelling of bij pleegouders ligt, hebben ouders geen recht op inzage in het dossier van hun kind.
* Pleegouders hebben geen recht op inzage in het dossier van hun pleegkind, tenzij zij de voogdij over hun pleegkind hebben
* Cliënten en hun wettelijke vertegenwoordigers hebben een eigen portaal op Zilliz het (eigen) dossier van cliënten kunnen inlezen. Zij hebben in het portaal alleen toegang tot bepaalde stukken tekst die door de hulpverleners zijn genoteerd onder zichtbaar voor het netwerk/cliënt.
* Het recht op inzage brengt met zich mee dat cliënten of pleegouders recht hebben op een kopie van (delen van) het dossier. Zowel aan de inzage van het dossier als aan het verstrekken van een kopie zijn geen kosten verbonden.

# Het recht op correctie, aanvulling of verwijdering

De cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordigers mogen verzoeken persoonsgegevens te *corrigeren*, *aan te vullen of te verwijderen*. Hierbij gelden de volgende regels:

* Het correctierecht heeft alleen betrekking op feitelijke gegevens die onjuist zijn weergegeven. Een voorbeeld hiervan is een verkeerd genoteerde naam of geboortedatum.
* Indien cliënten of pleegouders het oneens zijn met de inhoud van een verslag, dan kunnen zij zich beroepen op het aanvullingsrecht. Zij kunnen dan hun zienswijze toevoegen aan het verslag of op papier zetten en verzoeken deze aan het cliëntendossier toe te voegen.
* Het kan zijn dat er in de registratie, gegevens zijn opgenomen die niet ter zake doen voor het primaire doel van de gegevensverwerking. Cliënten of wettelijke vertegenwoordigers kunnen dan verzoeken deze gegevens te verwijderen en te vernietigen (Jw, 7.3.9). Een verzoek om verwijdering van gegevens kan worden geweigerd als het bewaren van de gegevens van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt zelf (bijvoorbeeld voor zijn broers of zussen). Ook kan een verzoek worden geweigerd als hierdoor een goede (planmatige) hulpverlening/begeleiding onmogelijk wordt. Cliënten of pleegouders hoeven niet aan te geven waarom zij dossiergegevens verwijderd willen zien. Ctrl Care moet op haar beurt wel aantonen waarom de gegevens bewaard moeten

blijven. Als het verzoek tot verwijdering wordt gehonoreerd, moet dit binnen 3 maanden na

ontvangst van het verzoek plaatsvinden.

# Uitwisselen en verstrekken van persoonsgegevens

## Algemeen

Ctrl Care mag niet zomaar persoonsgegevens doorgeven aan personen of andere organisaties. De algemene regel is dat het verstrekken van persoonsgegevens alleen mag als dat verenigbaar is met het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld. Naast deze algemene regel geldt dat het verstrekken van gegevens gebaseerd moet zijn op één van de zes gronden (ook wel grondslagen genoemd) uit artikel 8 van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Het doorgeven van persoonsgegevens is voor Ctrl Care o.a. van belang in het kader van de uitvoering van een overeenkomst c.q. het plan van aanpak (grondslag 2), de uitvoering van een wettelijke plicht (grondslag 3) en de behartiging van een gerechtvaardigd belang, zoals een goede interne bedrijfsvoering (grondslag 6).

## Geheimhoudingsplicht

Eenieder die kennisneemt van en/of de beschikking krijgt over persoonsgegevens van cliënten, ouders en pleegouders, is verplicht tot geheimhouding. Deze verplichting betreft iedere vorm van gegevensverzameling en -verwerking en geldt ook na beëindiging van de zorg. Deze geheimhoudingsplicht houdt in dat Ctrl Care geen informatie over cliënten of netwerk aan derden geeft zonder hun uitdrukkelijke toestemming. Deze verplichting tot geheimhouding geldt ook voor stagiairs, invalkrachten, onderzoekers en vrijwilligers. Zij tekenen een geheimhoudingsverklaring bij aanvang van hun inzet. De geheimhoudingsplicht is vastgelegd in art. 7.3.11 van de Jeugdwet en art. 8 van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), alsmede in de gedragscode van Ctrl Care.

De vraag of een andere instelling informatie aan Ctrl Care over de cliënt mag verstrekken, wordt bepaald door de privacywetgeving waar de betreffende instelling onder valt en dus niet door de privacyregels die voor Ctrl Care gelden.

## Uitwisselen en verstrekken van gegevens in relatie tot de geheimhoudingsplicht

De geheimhoudingsplicht is niet van toepassing als sprake is van ‘directe zorgverlening’. Met andere hulpverleners die eveneens een functionele professionele relatie hebben met dezelfde cliënt of pleegouders, kan de medewerker van Ctrl Care onderling persoonsgegevens uitwisselen zonder voorafgaande toestemming. Wel dient Ctrl Care de cliënt en het netwerk van tevoren te informeren over een dergelijk overleg.

De plicht tot geheimhouding kan botsen met de zorg voor de cliënt. In een aantal situaties mag een Ctrl Care daarom de geheimhoudingsplicht doorbreken als dit in het belang van de cliënt of de veiligheid van anderen noodzakelijk is. Van groot belang is dat Ctrl Care kan uitleggen waarom dit wordt gedaan. Ctrl Care mag niet meer informatie geven dan noodzakelijk. Het doorbreken van de geheimhoudingsplicht geldt in de volgende situaties:

* Als er sprake is van een wettelijke plicht of bevoegdheid om gegevens aan anderen te verstrekken. Hiervan is bijvoorbeeld sprake bij (een redelijk) vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling, bij een calamiteit bij de uitvoering van de hulp of als een kinderrechter de hulpverlener verplicht om persoonsgegevens te verstrekken.
* Als er sprake is van overmacht/conflict van plichten. Bij een conflict van plichten gaat het om situaties waarin Ctrl Care ernstig nadeel of gevaar van de cliënt of een andere betrokkene alleen kan opheffen door te spreken.

Ctrl Care heeft in het document pedagogische werkwijze en gedragscodes voor haar hulpverleners onder andere het vertrouwelijk omgaan met informatie opgenomen, middels de 10 vuistregels van Privacy

## Waarborgen vertrouwelijkheid persoonsgegevens

* Alle hulpverleners nemen kennis van en handelen conform dit beleid en protocollen.
* Het dossier van cliënten bevindt zich in het registratiesysteem Zilliz van Ctrl Care.
* Dossiergegevens in het registratiesysteem Zilliz worden bewaard in beveiligde bestanden, die alleen toegankelijk zijn voor daartoe geautoriseerde hulpverleners. De autorisatie binnen Ctrl Care is zo geregeld dat alle hulpverleners toegang hebben tot alle cliëntdossiers.
* Eventuele schriftelijke dossiergegevens en video-opnamen worden bewaard in afgesloten kasten of bureauladen.
* Er wordt zeer terughoudend en zorgvuldig omgegaan met het meenemen van dossierstukken buiten Ctrl Care, bijvoorbeeld bij een voortgangsbespreking. Uitgeprinte dossierstukken uit het digitale dossier worden direct na gebruik vernietigd.
* Dossiergegevens die hulpverleners bij zich hebben, mogen nooit onbeheerd worden achtergelaten. Laat ook nooit dossiergegevens onbeheerd achter bij de printer/kopieerapparaat.
* Dossiergegevens mogen niet zonder beveiliging via internet, mail en andere open communicatiekanalen aan derden worden gestuurd. Dit mag wel via beveiligde verbindingen, indien deze gegevensuitwisseling nodig is voor een goede hulpverlening aan de cliënt. Ctrl Care maakt gebruikt van een beveiligd mailverkeer via Zivver.
* Persoonlijke werkaantekeningen worden, zo snel als mogelijk, samengevat of verwerkt in een verslag of plan en de niet meer relevante persoonlijke werkaantekeningen worden vernietigd.

# Welke gegevens worden waar vastgelegd

## Schriftelijk dossier

De gegevens over en de informatie vanuit de aanmelding, het plan van aanpak, de afstemming van de hulp met betrokken professionals, de voortgang en de beëindiging van de hulp worden vastgelegd in het cliëntdossier in het digitale registratiesysteem Zilliz van Ctrl Care.

De hulpverlener legt die informatie in het dossier vast, die nodig is voor de hulp. De gegevens moeten bovendien juist en nauwkeurig zijn en zo objectief en feitelijk mogelijk. De hulpverlener is zich bij het vastleggen van gegevens in het dossier er altijd van bewust dat deze gegevens gelezen kunnen worden door de cliënt en wettelijke vertegenwoordigers.

## Overige verwerking van persoonsgegevens

### Overdracht dagrapportage in de groep of bereikbaarheidsdienst

Overdrachten ten behoeve van collega's (bijv. dagrapportage met sfeerbeschrijving in de groep, bijzonderheden m.b.t. bepaalde cliënten, logboek bereikbaarheidsdienst, etc.) vallen onder de werkaantekeningen en behoren daarom niet tot het dossier. Relevante informatie wordt samengevat of verwerkt in een verslag of plan en de niet meer relevante werkaantekeningen worden direct vernietigd. Het verslag wordt opgenomen in het dossier. Deze overdrachtsgegevens worden niet langer bewaard dan strikt noodzakelijk.

### Financieel-administratieve verwerking

Onder de financieel-administratieve verwerking valt bijvoorbeeld de vergoeding van bijzondere kosten. Hier wordt verwerkt de naam van de betrokkene, het adres en IBAN-nummer.

De onderdelen van het dossier m.b.t. de financiële administratie worden tot 20 jaar bewaard na uitschrijving.

## Bewaartermijn van gegevens

Na beëindiging van hulp bewaart Ctrl Care het volledige digitale dossier nog 20 jaar, met uitzondering van beeld- en geluidsopnamen. Deze worden onmiddellijk na beëindiging van het programma, waarvoor de beeld- en geluidsopnamen gemaakt zijn, vernietigd. Na 20 jaar worden de persoonsgegevens vernietigd en worden alle gegevens in het registratiesysteem anoniem gemaakt. Wanneer het uit zorg voor de cliënt gewenst is een langere bewaartermijn te hanteren, wordt dit aan de cliënt meegedeeld.

## Cameratoezicht

Binnen de woonvoorziening van Ctrl Care zal 24-uurs cameratoezicht van de openbare ruimten aan de orde zijn. Het cameratoezicht heeft als doel, namelijk toezicht gericht op de algehele en persoonlijke veiligheid en de mogelijkheid tot het terugkijken van incidenten. De 24-uurs cameratoezicht op een locatie wordt met een symbool aangegeven.

## Hoe lang bewaren en kopiëren toegestaan

De beeldregistraties worden na maximaal 4 weken overschreven. In principe worden er geen kopieën gemaakt, bewaard of aan derden verstrekt. Uitzondering hierop vormen echter bijzondere voorvallen, zoals bijvoorbeeld een (gewelds)incident. Deze beeldregistraties kunnen worden teruggekeken door maximaal twee personen (vier-ogenprincipe) waarbij één de daartoe bevoegd persoon is van Ctrl Care. Een kopie voor interne evaluatie/reconstructie van incidenten wordt direct daarna vernietigd tenzij het een aanleiding heeft tot juridische stappen c.q. aangifte.

## Toestemming nodig

De 24-uurs cameratoezicht mag zonder dat dit toestemming vereist van hulpverleners, cliënten of bezoekers aan de locatie.