

# PRIVACYREGLEMENT

## WLZCLIËNTONDERSTEUNING.NL©

Document/proceseigenaar: WlzCliëntondersteuning.nl©  
Versienummer: 1.0 (definitief)  
Vastgesteld door: Het samenwerkingsverband  
Datum vaststelling: 20 november 2015



# Privacyreglement WlzCliëntondersteuning.nl©

Voor u ligt het privacyreglement van de organisaties die onder de naam WlzCliëntondersteuning.nl© vallen. In onderstaand privacyreglement is vastgelegd hoe er met de verwerking van de persoonsgegevens wordt omgegaan, en vormt daarmee een nadere uitwerking van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

## Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsbepalingen

Dit reglement beoogt het juiste gebruik van alle persoonsgegevens, waaronder bijzondere persoonsgegevens, waarvan het WlzCliëntondersteuning.nl© kennis draagt alsmede alle tot een persoon te herleiden gegevens waarover zij de beschikking heeft, ten behoeve van de individuele dienstverlening te regelen.

Onder juist gebruik wordt verstaan:

De wijze van verzamelen, opslaan, bewerken, beschikbaar houden respectievelijk stellen van persoonsgegevens conform wettelijke voorschriften en normen van maatschappelijk fatsoen. Voornoemde gegevens dienen slechts beschikbaar te zijn of te worden gesteld voor zover dit nodig is voor het doel waartoe zij worden beheerd.

**1.1 De Wet:** Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP)

**1.2 Persoonsgegeven:** Elk gegeven dat herleidbaar is tot een individuele natuurlijke persoon;

**1.3 Persoonsverwerking:** Elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens;

**1.4 Verwerking van persoonsgegevens:** elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzingen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens;

**1.5 Verstekken persoonsgegevens:** het bekend maken of ter beschikking stellen van gegevens;

**1.6 Verzamelen persoonsgegevens:** het verkrijgen van persoonsgegevens;

**1.7 WlzCliëntondersteuning.nl©:** WlzCliëntondersteuning.nl(c) is een samenwerkingsverband tussen drie regionale organisaties, te weten: Regiomantelzorgmakelaars, Thuis in Mantelzorg en Jeanet Kraaij Zorgregelaar. Deze drie organisatie bieden samen individuele dienstverlening.

**1.8 Geregistreeerde:** De persoon over wie in de registratie op systematische wijze Persoonsgegevens zijn opgenomen. Dit kan de Cliënt, het Object of een Derde zijn;

**1.9 Cliënt:** Degene aan wie het WlzCliëntondersteuning.nl© bij de uitoefening van de individuele dienstverlening rechtstreeks diensten levert c.q. kan leveren t.a.v. de afhandeling van een kwestie. De Cliënt kan de status hebben van Betrokkene c.q. Cliënt in termen van de wet of Vertegenwoordiger van de Betrokkene c.q. Cliënt in termen van de wet;

**1.10 Betrokkene c.q. Cliënt in termen van de wet:** Degene van wie het (cliënten)belang direct in het geding is bij een bepaalde Kwestie;

**1.11 Vertegenwoordiger:** Een persoon of instantie die op grond van een machtiging de Betrokkene c.q. Cliënt in termen van de wet representeert;

**1.12 Wettelijke Vertegenwoordiger:** Een persoon of instantie die uit hoofde van een wettelijke bevoegdheid daartoe de Betrokkene c.q. Cliënt in termen van de wet representeert;

**1.13 Object:** De persoon of instantie over wie een Kwestie handelt;

**1.14 Derde:** Een persoon of instantie anders dan de Cliënt of het Object waarmee het WlzCliëntondersteuning.nl© in het kader van de afhandeling van een Kwestie contact heeft c.q. kan hebben;

**1.15 Kwestie:** Het verhaal (vraag, klacht, verzoek om ondersteuning of melding) ten aanzien van het Object waarmee de Cliënt het WlzCliëntondersteuning.nl(c) benadert;

**1.16 Verantwoordelijke:** De rechtspersoon die, tezamen met anderen, het doel van en de middel voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt;

**1.17 Beroepskracht:** Degene die namens het WlzCliëntondersteuning.nl© individuele diensten verleent aan een Cliënt;

**1.18 Bewerker:** Degene die ten behoeve de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreekse gezag te zijn onderworpen;

**1.19 Extern dossier:** De verzameling persoonsgegevens afkomstig van een zorgaanbieder, over de zorg die aan een cliënt wordt of is geboden, door de cliënt ter beschikking gesteld aan WlzCliëntondersteuning.nl©, ten behoeve van de individuele dienstverlening, daaronder ook verstaan alle andere gegevens afkomstig van derden die de cliënt ten behoeve van deze dienstverlening aanlevert;

## **Artikel 2 Reikwijdte van het reglement**

Dit reglement is van toepassing op WlzCliëntondersteuning.nl© en wel op alle Persoonsgegevens, die zijn opgenomen in de vrijwel volledig of volledig geautomatiseerde Persoonsverwerking zoals omschreven in artikel 1.4.

## **Kenmerken van de Persoonsverwerking**

### **Artikel 3 Doel van de Persoonsverwerking**

**3.1** Hoofddoelstelling van de Persoonsverwerking is het vastleggen van gegevens noodzakelijk voor de goede uitvoering van de individuele dienstverlening aan Cliënten door WlzCliëntondersteuning.nl(c).

**3.2** Het doel van het verwerken van persoonsgegevens is tevens het mogelijk maken van de verantwoording van WlzCliëntondersteuning.nl© aan de opdrachtgevers en/of subsidieverstrekkingen. De Persoonsverwerking dient tevens ter ondersteuning van het interne management van het samenwerkingsverband.

**3.3** Binnen de doelstelling van dit reglement zullen geen andere gegevens worden opgenomen dan onder artikel 2 beschreven.

### **Artikel 4 Opgenomen gegevens**

**4.1** Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt;

**4.2** De Persoonsverwerking bevat maximaal de volgende gegevenscategorieën:

- gegevens t.b.v. identificatie c.q. contact met Cliënt, Object en Derden;
- gegevens betreffende de Kwestie, de Cliënt, het Object en de afhandeling van de Kwestie voor zover deze relevant zijn in het kader van de dienstverlening aan de Cliënt c.q. de afhandeling van de Kwestie;
- administratieve gegevens betreffende het contact met c.q. de dienstverlening door WlzCliëntondersteuning.nl(c);
- achtergrondkenmerken van de Cliënt en het Object die van belang zijn bij de signalering van structurele tekortkomingen.

**4.3** De registratiemethode is zo opgebouwd dat alleen gegevens verzameld worden die nodig zijn voor de uitvoering van individuele dienstverlening.

### **Artikel 5 Werking van de Persoonsverwerking**

**5.1** De Verantwoordelijke draagt zorg voor de nodige voorzieningen van technische en organisatorische aard ter beveiliging van de Persoonsverwerking tegen verlies, aantasting, onbevoegde kennisneming, wijziging en/of verstrekking van de gegevens.

**5.2** Persoonsgegevens worden alleen verstrekt aan personen die uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift dan wel krachtens een overeenkomst tot geheimhouding zijn verplicht.

**5.3** Onverminderd eventuele wettelijke voorschriften ter zake hebben slechts toegang tot de gegevensverwerking de beroepsbeoefenaar die deze gegevens heeft verzameld of diens waarnemer. Voorts hebben toegang tot de gegevensverwerking de verantwoordelijke en de bewerker van de persoonsgegevens voor zover dat met het oog op een goede behandeling of verzorging dan wel het beheer noodzakelijk is.

**5.4** Indien persoonsgegevens zodanig zijn geanonimiseerd dat zij redelijkerwijs niet herleidbaar zijn, kan de verantwoordelijke besluiten deze te verstrekken ten behoeve van doeleinden die verenigbaar zijn met het doel van de gegevensverwerking.

**5.5** Persoonsgegevens betreffende iemands gezondheid mogen worden verwerkt indien:

- dit geschiedt met uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene; de gegevens door de betrokkene duidelijk openbaar zijn gemaakt;
- dit noodzakelijk is voor de vaststelling, de uitoefening of de verdediging van een recht in rechte;
- dit noodzakelijk is ter voldoening aan een volkenrechtelijke verplichting of
- dit noodzakelijk is met het oog op een zwaarwegend algemeen belang.

## **Rechten van Geregistreeerde en gebruik van Persoonsgegevens**

### **Artikel 6 Melding van een verwerking van gegevens**

**6.1** De Verantwoordelijke draagt door middel van een algemene kennisgeving zorg voor vermelding van het bestaan van de Persoonsverwerking alsmede de mogelijkheden tot inzage c.q. nadere informatie over het reglement en de verwerking van de Persoonsgegevens.

**6.2** De Verantwoordelijke informeert- voor het moment van de verkrijging van de Persoonsgegevens - de Geregistreeerde, zijnde de Cliënt, over de verwerking van de Persoonsgegevens, het doel van de gegevensverwerking en deelt zijn identiteit mede. Deze informatieplicht vervalt indien de Cliënt reeds hiervan op de hoogte is.

### **Artikel 7 Recht op weigering registratie**

**7.1** Een Cliënt heeft altijd het recht om verwerking van tot zijn persoon herleidbare gegevens te weigeren c.q. zijn toestemming hiervoor te onthouden. Deze weigering kan ook een deel van de Persoonsgegevens betreffen.

**7.2** Een Cliënt heeft niet het recht om een anonieme registratie van het contact met hem te weigeren.

### **Artikel 8 Recht op inzage en afschrift**

**8.1** De Betrokkene heeft het recht kennis te nemen van de op zijn persoon betrekking hebbende verwerkte gegevens. Inzage en/of een afschrift van persoonsgegevens kan worden verkregen d.m.v. een schriftelijk verzoek door betrokkene.

**8.2** De gevraagde inzage en/of het gevraagde afschrift zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een maand, plaatsvinden respectievelijk worden verstrekt.

**8.3** Een mogelijke beperkingengrond voor inzage en afschrift kunnen zijn gewichtige belangen van anderen dan de verzoeker, de verantwoordelijke daaronder begrepen.

**8.4** Voor inzage of de verstrekking van een afschrift mag een redelijke vergoeding in rekening worden gebracht tot aan het wettelijk vastgelegde maximum.

**8.5** De verantwoordelijke draagt zorg voor een deugdelijke vaststelling van de identiteit van de verzoeker.

### **Artikel 9 Recht op correctie, aanvulling en verwijdering**

**9.1** De betrokkene, die volgens artikel 9 kennis heeft genomen van zijn persoonsgegevens kan de verantwoordelijke verzoeken deze te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen. Dit verzoek kan worden gedaan als zijn/haar persoonsgegevens feitelijk onjuist, voor het doel van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend zijn, dan wel in strijd met een wettelijk voorschrift in de verwerking voorkomen. Het verzoek tot verbetering, aanvulling, verwijdering of

afscherming van persoonsgegevens kan worden gedaan door het aanvraagformulier 'inzage, afschrift, correctie, aanvulling, verwijdering van persoonsgegevens' in te vullen.

**9.2** De verantwoordelijke bericht de verzoeker binnen een maand na ontvangst van het schriftelijk verzoek tot correctie of verwijdering schriftelijk of dan wel in hoeverre hij daaraan voldoet. Een weigering is met redenen omkleed.

**9.3** De verantwoordelijke voert een beslissing tot verbetering, aanvulling of afscherming zo spoedig mogelijk uit, uiterlijk binnen een maand.

**9.4** De verantwoordelijke verwijderd de gegevens binnen drie maanden na een daartoe strekkend verzoek van de betrokkene, tenzij redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de betrokkene, alsmede voor zover bewaring op grond van een wettelijk voorschrift vereist is.

## **Artikel 10 Bewaartermijnen en vernietiging**

**10.1** De verantwoordelijke stelt vast hoe lang de opgenomen persoonsgegevens bewaard blijven. Deze bewaartermijn is:

- Voor medische en zorggegevens in beginsel vijf jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop ze zijn vervaardigd, of zoveel langer als redelijkerwijs uit de zorg van een goed hulpverlener casu quo de verantwoordelijke voortvloeit
- Gegevens in het kader van de wet BOPZ dienen vijf jaar na dato van vervaardiging of beëindiging van behandeling te worden bewaard of zoveel langer als redelijkerwijs uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit
- Gegevens van niet medische aard worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de verwezenlijking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt, tenzij geanonimiseerd of voor zover ze uitsluitend voor historische, statische of wetenschappelijke doeleinden worden bewaard

**10.2** Indien de bezwaartermijn van de zorg gegevens is verstreken of de betrokkene doet een verzoek tot verwijdering voor het verstrijken van de bewaartermijn, worden de desbetreffende medische gegevens verwijderd, zulks binnen een termijn van drie maanden

**10.3** Verwijdering blijft evenwel achterwege wanneer redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de betrokkene, alsmede bewaring op grond van een wettelijk voorschrift vereist is of indien daarover tussen de betrokkene en de verantwoordelijke overeenstemming bestaat.

## **Artikel 11 Geheimhoudingsplicht**

**11.1** Een ieder die betrokken is bij de registratie dan wel de uitvoering van dit reglement en daarbij de beschikking krijgt over Persoonsgegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak noodzaak tot mededeling voortvloeit.

## **Artikel 12 Klachten**

**12.1** Indien de Geregistreerde van mening is dat de bepalingen van dit reglement niet of onvoldoende worden nageleefd dan wel indien de Geregistreerde andere redenen heeft tot klagen, kan hij zich tot de Verantwoordelijke. Deze dient zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen een termijn van ten hoogste vier weken (inhoudelijk) op de klacht te reageren.

**12.2** Indien de Geregistreerde met welke reden dan ook niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht door de Verantwoordelijke, dan kan hij gebruik maken van de interne klachtenprocedure van de BCMB; Beroepsvereniging van Clientondersteuners voor mensen met een beperking.

**12.3** De Geregistreerde kan zich tevens met zijn klacht wenden tot het College Bescherming Persoonsgegevens dat een onderzoek kan instellen of de wijze van gegevensverwerking door de houder in overeenstemming is met de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

### **Artikel 13 Vertegenwoordiging**

**13.1** Indien de betrokkene jonger is dan twaalf jaar treden de ouders op die het ouderlijk gezag uitoefenen dan wel de voogd in plaats van de betrokkene.

**13.2** Hetzelfde geldt voor de betrokkene die de leeftijd van twaalf jaar heeft bereikt en niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.

**13.3** Indien de betrokkene in de leeftijdscategorie van twaalf tot zestien valt en in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen, treden naast de betrokkene zelf diens ouders of voogd op.

**13.4** Indien de betrokkene ouder is dan achttien jaar en niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen, dan treedt, in volgorde als hier weergegeven, als vertegenwoordiger voor hem op;

- a. de curator of mentor indien de betrokkene onder curatele staat of ten behoeve van hem het mentorschap is ingesteld;
- b. de persoonlijk gemachtigde indien de betrokkene deze schriftelijk heeft gemachtigd, tenzij deze persoon niet optreedt;
- c. de echtgenoot of andere levensgezel van de betrokkene, tenzij deze persoon dat niet wenst of ontbreekt;
- d. een kind, broer of zus van de betrokkene, tenzij deze persoon dat niet wenst.

**13.5** Echter ook indien de betrokkene de leeftijd van achttien jaar heeft bereikt en wel in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen, heeft hij de mogelijkheid een andere persoon schriftelijk te machtigen in diens plaats als vertegenwoordiger te treden.

**13.6** De toestemming kan door de betrokkene of zijn vertegenwoordiger te allen tijde worden ingetrokken.

**13.7** De persoon, die in de plaats treedt van de betrokkene, betracht de zorg van een goed vertegenwoordiger. Hij is gehouden de betrokkene zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taken te betrekken.

**13.8** Indien een vertegenwoordiger optreedt namens de betrokkene, komt de verantwoordelijke zijn verplichtingen die voortvloeien uit de wet en dit reglement na jgens deze vertegenwoordiger, tenzij die nakoming niet verenigbaar is met de zorg van een goed verantwoordelijke.

### **Slotbepalingen**

#### **Artikel 14 Wijzigingen, inwerkingtreding en inzage van dit reglement**

**14.1** Wijzigingen in dit reglement worden aangebracht door de verantwoordelijke.

**14.2** De wijzigingen in het reglement zijn van kracht vier weken nadat ze bekend zijn gemaakt door de betrokkenen.

**14.3** Dit privacyreglement is per 20 november 2015 in werking getreden.

**14.4** Desgewenst kan een afschrift van dit reglement worden verkregen.

#### **Artikel 15 Onvoorzien**

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Verantwoordelijke, met inachtneming van het bepaalde in de wet en het doel en de strekking van dit reglement.