

ISO-norm 7.5 Privacyreglement Sylta Auteur en proceseigenaar: functionaris gegevensbescherming Eindverantwoordelijke: RvB	Advisering Adviesraad d.d.: 22 maart 2023 Vaststelling RvB d.d.: 4 april 2023 Evaluatie: april 2026 Versie: 3
---	--

Privacyreglement Sylta voor cliënten-inwoners

1. Reikwijdte en doel van dit reglement

Dit reglement is van toepassing binnen Sylta op elke verwerking van persoonsgegevens die in een bestand zijn opgenomen of die bestemd zijn om daarin te worden opgenomen. Het gaat zowel om persoonsgegevens die op papier staan als om elektronisch opgeslagen persoonsgegevens van cliënten¹.

2. Begripsbepalingen

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) hanteert begrippen die telkens terugkeren in de wet. Veel van deze begrippen zijn ook overgenomen in dit privacyreglement. Hieronder wordt aangegeven wat onder deze begrippen moet worden verstaan.

- *Autoriteit Persoonsgegevens (AP)*: houdt toezicht op de naleving van de wettelijke regels voor bescherming van persoonsgegevens zoals beschreven in de AVG;
- *bestand*: elk gestructureerd geheel van persoonsgegevens, ongeacht of dit geheel van gegevens gecentraliseerd is of verspreid is op een functioneel of geografisch bepaalde wijze, dat volgens bepaalde criteria toegankelijk is en betrekking heeft op verschillende personen;
- *betrokkene*: degene op wie de persoonsgegevens betrekking hebben of diens wettelijk vertegenwoordiger;
- *derde*: ieder, niet zijnde de betrokkene, de verantwoordelijke, de verwerker, of enige persoon die onder rechtstreeks gezag van de verantwoordelijke of de verwerker gemachtigd is om persoonsgegevens te verwerken;
- *externe Cliëntvertrouwenspersoon (CVP)*: de CVP heeft als taak individuele cliënten en persoonlijke belangenbehartigers van cliënten met een klacht over ongewenste omgangsvormen (begaan door een medewerker, vrijwilliger of een andere cliënt) op te vangen, te begeleiden en te ondersteunen gedurende de afhandeling van deze klacht. De CVP garandeert geheimhouding, vertrouwelijkheid en treedt eerst handelend op wanneer degene, die ondersteuning heeft gevraagd, daar zelf om vraagt of daarmee instemt;
- *externe klachtencommissie*: de commissie die is ingesteld overeenkomstig de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ);
- *ontvanger*: degene aan wie de persoonsgegevens worden verstrekt;
- *persoonsgegevens*: gegevens die herleidbaar zijn tot een natuurlijke persoon;

¹ waar 'cliënt' staat, kan ook worden gelezen inwoner', 'burger', 'betrokkene' of 'klant'

- *recht op dataportabiliteit*: de overdraagbaarheid van persoonsgegevens. Het recht om de digitale persoonsgegevens te ontvangen die de organisatie van de betrokkene heeft;
- 2. *recht op vergetelheid*: het recht om ‘vergeten’ te worden. De betrokkene heeft het recht om bepaalde verouderde of onjuiste en privacygevoelige informatie te laten verwijderen door de verantwoordelijke (raad van bestuur Sylta);
- *toestemming van de betrokkene*: elke vrije, specifieke, aantoonbare en op informatie berustende ondubbelzinnige toestemming waarmee de betrokkene aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt;
- 3. *verantwoordelijke*: de natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die of het bestuursorgaan dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt (raad van bestuur Sylta);
- *verstrekken van persoonsgegevens*: het bekend maken of ter beschikking stellen van gegevens;
- *verwerker*: diegene die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen;
- *verwerking van persoonsgegevens*: elke handeling of elk geheel van 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 enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwisselen of vernietigen van gegevens;
- *verzamelen van persoonsgegevens*: het verkrijgen van persoonsgegevens.

3. Doel van het verzamelen en verwerken van persoonsgegevens

3.1 Persoonsgegevens worden;

- a. voor een vooraf bepaald uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigd doel verzameld;
- b. rechtmatig, behoorlijk en transparant verwerkt;
- c. beperkt tot wat noodzakelijk is voor het doel. Dit heet minimale gegevensverwerking en omvat de principes van proportionaliteit (in relatie tot het doel) en subsidiariteit (kan het met minder persoonsgegevens dan moet het met minder persoonsgegevens).

3.2 Gegevens kunnen worden verzameld tijdens gesprekken, ondersteuning of anderszins;

3.3 Doeleinden zijn:

- a. gebruik in het kader van de te verlenen ondersteuning (met name begeleiding, doorverwijzing, overdracht);
- b. gebruik ten behoeve van de bewaking van de eigen kwaliteit en de accreditering;
- c. gebruik ten behoeve van (wetenschappelijk) onderzoek, mits anoniem;
- d. gebruik om een wettelijke verplichting na te komen;
- e. andere doeleinden, mits vooraf met de betrokkene overeengekomen.

4. Verwerking van algemene persoonsgegevens en gezondheidsgegevens

4.1 Algemene gegevens van de betrokkene worden alleen verwerkt indien aan één van onderstaande voorwaarden is voldaan:

- a. verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst met de betrokkene en de daaruit voortvloeiende ondersteuning;
- b. de betrokkene is duidelijk en volledig geïnformeerd over de verwerking en heeft voor de verwerking toestemming (mondeling of schriftelijk) verleend.

Voor de gevallen waarin aan dit vereiste niet hoeft te voldaan volgt Sylta de regeling in de Wet op de Geneeskundige Behandelings Overeenkomst (WGBO) (art. 7:458 BW).

- i. Geheimhoudingsplicht mag, conform art. 53 lid 3 Wet op de Jeugdzorg, doorbroken worden om situaties van kindermishandeling te beëindigen dan wel om een redelijk vermoeden van kindermishandeling te melden en te laten onderzoeken (Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling).
- ii. Tevens is geen toestemming van betrokkene vereist voor inzage in de persoonsgegevens in het geval de werking van het kwaliteitssysteem of de verantwoording van de financiering van Sylta moet worden getoetst. De inzage in dossiers door auditoren, inspecteurs of andere toezichthouders hebben uitsluitend als doel te kunnen toezien op (aspecten van de) kwantiteit en kwaliteit van de dienstverlening. Sylta sluit uitsluitend overeenkomsten af met auditoren, inspecteurs of andere toezichthouders waarin de geheimhouding is gewaarborgd.
- c. verwerking is noodzakelijk om een wettelijke verplichting na te komen;
- d. verwerking is noodzakelijk ter bestrijding van ernstig gevaar voor de gezondheid van betrokkene.

4.2 Gezondheidsgegevens van de betrokkene worden alleen verwerkt indien aan een van volgende voorwaarden is voldaan:

- a. verwerking geschiedt door hulpverleners, instellingen of voorzieningen in de gezondheidszorg of maatschappelijke dienstverlening voor zover dat met het oog op een goede ondersteuning van de betrokkene noodzakelijk is en de betrokkene voor deze verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend;
- b. voor het verstrekken van persoonsgegevens aan personen buiten Sylta of aan andere instellingen is de toestemming van betrokkene vereist. Voor de gevallen waarin aan dit vereiste niet hoeft te voldaan volgt Sylta de regeling in de WGBO (art. 7:458 BW). Dit betekent dat geen toestemming is vereist indien de verstrekking plaatsvindt op grond van een wettelijk voorschrift (lid 1), aan de vertegenwoordiger van de betrokkene of aan anderen binnen een 'behandelteam' die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst met betrokkene als bedoeld in lid 1 van art. 7:458 BW.

5. Organisatie van de informatiebeveiliging

Sylta heeft de volgende maatregelen genomen en werkafspraken gemaakt om zeker te stellen dat persoonsgegevens zorgvuldig worden behandeld:

- 5.1 Alle medewerkers en vrijwilligers die persoonsgegevens verwerken of anderszins kennis nemen van persoonsgegevens zijn gehouden aan geheimhouding, vastgelegd in de arbeids- of vrijwilligersovereenkomst, die ook blijft bestaan na beëindiging van het dienstverband;
- 5.2 Betrokkenen worden geïnformeerd over de verzameling en verwerking van gegevens door Sylta bij de eerste inschrijving van de betrokkene bij de organisatie;
- 5.3 Er is op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) een bewaartermijn van 15 jaren voor persoonsgegevens.
- 5.4 Indien de bewaartermijn van de onder artikel 5.3 genoemde persoonsgegevens is verstreken worden de persoonsgegevens binnen een termijn van maximaal één jaar verwijderd/vernietigd;
- 5.5 Alleen bevoegden hebben toegang tot de (digitale) gegevensbestanden van de organisatie; hiertoe zijn computers voorzien van een wachtwoord dat regelmatig wordt vervangen en niet wordt verstrekt aan derden en de ruimten waarin gegevens worden opgeslagen zijn niet vrij toegankelijk. Alle persoonsgegevens zijn opgeborgen in afsluitbare kasten, laden, ruimten.
- 5.6 Medewerkers die thuis werken zijn verplicht om passende maatregelen te treffen om ervoor te zorgen dat persoonsgegevens vertrouwelijk blijven. Op deze thuiswerkplek werkt de medewerker uitsluitend digitaal in de systemen van Sylta.
- 5.7 Alle medewerkers zijn verplicht zich te houden aan de bepalingen in het dossierbeleid. Daarnaast hebben medewerkers de plicht in situaties waarin zij constateren dat privacyregels worden overschreden collega's hierop aan te spreken of dit te melden bij de leidinggevende.
- 5.8 Medewerkers die een datalek constateren melden dit conform de daarvoor opgestelde procedure binnen Sylta. Sylta zal alle datalekken registreren. Ernstige datalekken melden wij bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en in bepaalde gevallen ook aan de betrokkene van wie de gegevens gelekt zijn.

6. Rechten van de betrokkene

- 6.1 De betrokkene heeft recht op inzage in alle gegevens die over hem zijn verzameld en verwerkt.
- 6.2 De verantwoordelijke mag de betrokkene vragen zich te legitimeren.
- 6.3 De betrokkene heeft recht op een afschrift van de over hem of haar verzamelde en verwerkte gegevens; de organisatie verstrekt een afschrift na een verzoek van de betrokkene.
- 6.4 De betrokkene heeft recht op dataportabiliteit en kan derhalve het verzoek doen om de digitale persoonsgegevens die Sylta van de betrokkene heeft opgeslagen, zelf op te slaan, of door te geven aan andere organisaties.
- 6.5 De betrokkene kan verzoeken om aanvulling en/of correctie van de verzamelde en verwerkte gegevens, voor zover deze onvolledig en/of feitelijk onjuist zijn.

- 6.6 De betrokkene kan verzoeken om verwijdering of beperkt gebruik van de verzamelde en verwerkte gegevens. Correcties moeten, voor zover redelijkerwijs mogelijk, doorgegeven worden aan derden, indien zij de onjuiste gegevens hebben ontvangen.
- 6.7 De betrokkene heeft recht op vergetelheid indien een van de volgende situaties van toepassing is:
- a. De organisatie heeft de persoonsgegevens niet meer nodig;
 - b. De betrokkene heeft eerdere (uitdrukkelijke) toestemming ingetrokken;
 - c. De betrokkene heeft bezwaar tegen de verwerking. Er geldt op grond van artikel 21 van de AVG een absoluut recht van bezwaar tegen direct marketing. En een relatief recht van bezwaar als de rechten van de betrokkene zwaarder wegen dan het belang van de organisatie om de persoonsgegevens te verwerken;
 - d. De organisatie verwerkt de persoonsgegevens onrechtmatig;
 - e. De wettelijk bepaalde bewaartermijn is verstreken;
 - f. De betrokkene is jonger dan 16 jaar en de persoonsgegevens zijn verzameld via een app of website.
- 6.8 Recht op inzage of afschrift en verzoeken om aanvulling, correctie, beperkt gebruik, verwijdering of vergetelheid kunnen door de organisatie worden geweigerd voor zover dit noodzakelijk is ter bescherming van een aanmerkelijk belang van een ander (waaronder de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van die ander) en/of in geval bewaring op grond van een (wettelijk) voorschrift vereist is. Bijvoorbeeld:
- a. bij een te verwachten klachtenprocedure tegen Sylta;
 - b. bij ernstige vermoedens van misbruik en/of mishandeling.
- 6.9 De verantwoordelijke bericht de verzoeker zo spoedig mogelijk na ontvangst van het schriftelijk verzoek tot aanvulling, correctie, afscherming of verwijdering/vernietiging in hoeverre hij daaraan wil voldoen. Een gehonoreerd verzoek tot verwijdering/vernietiging van gegevens wordt zo spoedig mogelijk, tenminste binnen één maand na honorering, uitgevoerd². Niet gehonoreerde verzoeken worden schriftelijk gemotiveerd.
- 6.10 Indien bij een verzoek om vergetelheid de persoonsgegevens zijn gedeeld met derden, dan worden de ontvangers geïnformeerd over het wissen van de gegevens en verzocht hun kopie van de gegevens (of koppeling naar de gegevens) ook te wissen.
- 6.11 Indien de betrokkene van mening is dat dit reglement door de organisatie niet of onvoldoende wordt nageleefd, dan kan hij of zij zich wenden tot:
- a. de verantwoordelijke (raad van bestuur van Sylta);
 - b. de Cliëntvertrouwenspersoon (CVP);

² In uitzonderlijke gevallen kan de termijn worden verlengd tot drie maanden mits de betrokkene binnen én maand op de hoogte wordt gesteld dat meer tijd nodig is. Bijv. bij een complex verzoek.

- c. de Externe Klachtencommissie van Sylta die, op grond van de binnen de organisatie functionerende regeling voor onafhankelijke klachtenbehandeling, belast is met de afhandeling van klachten;
- d. de Autoriteit Persoonsgegevens met een verzoek een onderzoek in te stellen of de wijze van gegevensverwerking door de verantwoordelijke in overeenstemming is met wetgeving.

6.12 Daar waar de betrokkene zichzelf niet kan vertegenwoordigen, treedt de wettelijke vertegenwoordiger in zijn of haar plaats. De verantwoordelijke houdt zich bij de toepassing van de AVG aan de volgende aan de WGBO ontleende regels:

- a. Indien de betrokkene jonger is dan twaalf jaar, treden de ouders die het ouderlijk gezag uitoefenen dan wel de voogd in plaats van de betrokkene op.
- b. Hetzelfde geldt voor de betrokkene die de leeftijd van twaalf jaar heeft bereikt maar nog niet de leeftijd van achttien jaar en niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake.
- c. 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 op.
- d. Indien de betrokkene in de leeftijdscategorie van zestien tot achttien valt en in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen dienen de ouder(s) te worden beschouwd als derden.
- e. Indien de betrokkene achttien jaar of ouder is en niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake, treedt, in volgorde als hier weergegeven, als vertegenwoordiger voor hem op:
- f. de curator of mentor indien de betrokkene onder curatele staat of ten behoeve van hem het mentorschap is ingesteld;
 - de persoonlijk gemachtigde indien de betrokkene deze schriftelijk heeft gemachtigd, tenzij deze persoon niet optreedt;
 - de echtgenoot of andere levensgezel van de betrokkene, tenzij deze persoon dat niet wenst of ontbreekt;
 - een ouder, kind, broer of zus van de betrokkene, tenzij deze persoon dat niet wenst.
- g. Ook indien de betrokkene die de leeftijd van achttien jaar heeft bereikt, 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.
- h. De toestemming kan door de betrokkene of zijn vertegenwoordiger te allen tijde worden ingetrokken.
- i. 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.

- j. Indien een vertegenwoordiger optreedt namens de betrokkene, komt de verantwoordelijke zijn verplichtingen die voortvloeien uit de wet en dit reglement na jégens deze vertegenwoordiger.

7. Publicatie privacyreglement

Dit privacyreglement van Sylta is, na advisering door de Adviesraad van Sylta, per 4 april 2023 in werking getreden en gepubliceerd op de website van de organisatie.