

Privacyreglement - De Middenweg

Inleiding

De Middenweg hecht groot belang aan de bescherming van de privacy en persoonsgegevens van cliënten, ouders/verzorgers, medewerkers en andere betrokkenen. In het kader van onze begeleiding verwerken wij persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het leveren van goede, veilige en verantwoorde zorg. Daarbij gaan wij zorgvuldig, transparant en vertrouwelijk om met deze gegevens.

Dit privacyreglement beschrijft hoe De Middenweg omgaat met persoonsgegevens, welke gegevens worden verwerkt, met welk doel, op welke grondslag en welke rechten betrokkenen hebben. Het reglement biedt duidelijkheid over de wijze waarop persoonsgegevens worden beschermd en hoe wordt gehandeld bij vragen, verzoeken of incidenten rondom privacy.

Doel van het privacyreglement

Het privacyreglement heeft als doel:

- Het beschermen van de privacy van cliënten en andere betrokkenen;
- Het waarborgen van een zorgvuldige en rechtmatige verwerking van persoonsgegevens;
- Het voldoen aan de eisen van de algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en andere relevante wetgeving;
- Het informeren van cliënten en betrokkenen over hun rechten en plichten;
- Het vastleggen van verantwoordelijkheden binnen De Middenweg;
- Het ondersteunen van transparantie, vertrouwen en kwaliteit in de begeleiding en ondersteuning.

Belang van privacy en gegevensbescherming

Binnen De Middenweg worden persoonsgegevens verwerkt die gevoelig van aard kunnen zijn, zoals gegevens over gezondheid, gezinssituatie en begeleiding. Het beschermen van deze gegevens is essentieel voor:

- Het vertrouwen van cliënten en ouders/verzorgers;
- De veiligheid en rechtspositie van cliënten;
- Het zorgvuldig kunnen uitvoeren van begeleiding en ondersteuning;
- Het voldoen aan wettelijke en contractuele verplichtingen.

De Middenweg verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor duidelijk omschreven doeleinden en niet langer dan noodzakelijk. Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies, misbruik of onbevoegde toegang.

Voor wie dit reglement geldt

Dit privacyreglement is van toepassing op:

- Cliënten van De Middenweg;
- Ouders/verzorgers en wettelijk vertegenwoordigers van cliënten;

- Medewerkers van De Middenweg;
- Zzp'ers, stagiaires en vrijwilligers die namens De Middenweg werkzaamheden verrichten;
- Ketenpartners en andere derden voor zover zij betrokken zijn bij de verwerking van persoonsgegevens in opdracht van De Middenweg.

Iedereen die werkzaamheden verricht voor of namens De Middenweg is verplicht dit privacyreglement na te leven.

Relatie met kwaliteitshandboek en andere protocollen

Dit privacyreglement maakt integraal onderdeel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem van De Middenweg en sluit aan bij:

- Het Kwaliteitshandboek De Middenweg;
- De Klachtenregeling;
- Protocollen rondom dossiervorming, MIC/MIM en veilig werken.

Waar nodig wordt in deze documenten verwezen naar dit privacyreglement. Samen vormen zij één samenhangend geheel voor de borging van privacy, informatiebeveiliging en kwaliteit van zorg.

Artikel 1 – Wettelijk kader

De Middenweg verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en relevante kwaliteitsnormen. Bij de verwerking van persoonsgegevens wordt steeds uitgegaan van zorgvuldigheid, proportionaliteit en transparantie, passend bij de aard en omvang van de organisatie en de geboden begeleiding en ondersteuning. De belangrijkste wettelijke en normatieve kaders zijn:

1. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) vormt het primaire wettelijke kader voor de verwerking van persoonsgegevens. Deze verordening stelt eisen aan:

- Rechtmatige, behoorlijke en transparante verwerking van persoonsgegevens;
- Doelbinding en dataminimalisatie;
- Juistheid en bewaarbeperking;
- Beveiliging van persoonsgegevens;
- Rechten van betrokkenen, zoals inzage, correctie, beperking en verwijdering;
- De meldplicht bij datalekken.

De Middenweg treedt op als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG en is verantwoordelijk voor naleving van deze verordening.

2. Jeugdwet

Voor cliënten die begeleiding ontvangen op grond van de Jeugdwet verwerkt De Middenweg persoonsgegevens van jeugdigen en hun ouders of wettelijk vertegenwoordigers. Deze verwerking is noodzakelijk voor:

- Het uitvoeren van begeleiding en ondersteuning;
- Het opstellen, uitvoeren en evalueren van plannen van aanpak;
- Afstemming en verantwoording richting gemeenten en andere betrokken instanties.

Bij cliënten van 16 jaar en ouder is de cliënt in beginsel zelf bevoegd om toestemming te geven voor gegevensverwerking, tenzij de wet anders bepaalt.

Bij cliënten van 12 tot en met 15 jaar wordt toestemming gevraagd aan zowel de cliënt als de ouder(s) met gezag of de wettelijk vertegenwoordiger, tenzij sprake is van een wettelijke uitzondering of een situatie waarin het vragen van toestemming niet in het belang is van de veiligheid of het welzijn van de cliënt. In dergelijke gevallen wordt de afweging zorgvuldig gemotiveerd en vastgelegd in het cliëntdossier.

3. Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Binnen het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verwerkt De Middenweg persoonsgegevens van volwassenen die ondersteuning ontvangen.

Deze verwerking is noodzakelijk voor:

- Het uitvoeren van begeleiding;
- Verantwoording richting gemeenten;
- Afstemming met ketenpartners.

Ook binnen de Wmo hanteert De Middenweg de uitgangspunten van proportionaliteit, zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid bij de verwerking van persoonsgegevens.

4. Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

De Wkkgz fungeert voor De Middenweg als referentiekader voor het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens in relatie tot:

- Klachtenafhandeling;
- Incidentmeldingen;
- Leren en verbeteren van de dienstverlening.

De beginselen uit de Wkkgz worden toegepast voor zover deze passend zijn bij de aard van de geboden begeleiding en de eisen uit de HKZ-norm Kleine organisaties. Persoonsgegevens die in dit kader worden verwerkt, worden uitsluitend gebruikt voor het doel waarvoor zij zijn verzameld en conform de geldende privacyregels.

5. HKZ 143 Kleine organisaties

De HKZ-norm Kleine organisaties (HKZ 143) stelt eisen aan de borging van kwaliteit, privacy en informatiebeveiliging binnen het kwaliteitsmanagementsysteem. De Middenweg hanteert deze norm als kader voor:

- Het systematisch beschermen van persoonsgegevens;
- Het beheersen van privacy- en informatiebeveiligingsrisico's;
- Het evalueren en verbeteren van privacybeleid en privacy processen binnen de PDCA-cyclus.

Artikel 2 – Begripsomschrijvingen

In dit privacyreglement wordt verstaan onder:

1. Persoonsgegevens

Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Een persoon is identificeerbaar wanneer deze direct of indirect kan worden herkend, bijvoorbeeld aan de hand van een naam, adres, geboortedatum, telefoonnummer, e-mailadres of een ander identificerend kenmerk.

2. Bijzondere persoonsgegevens

Persoonsgegevens die door de wet als extra gevoelig zijn aangemerkt en waarvoor strengere beschermingsregels gelden. Hieronder vallen onder andere gegevens over:

- Gezondheid;
- Psychische gesteldheid;
- Strafrechtelijk verleden of justitiële gegevens;
- Etnische afkomst;
- Religie of levensovertuiging.

De Middenweg verwerkt bijzondere persoonsgegevens uitsluitend wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de begeleiding en binnen de wettelijke kaders.

3. Cliënt

De natuurlijke persoon die begeleiding of ondersteuning ontvangt van De Middenweg op grond van de Jeugdwet, de Wmo of andere wettelijke of contractuele afspraken.

4. Vertegenwoordiger

De natuurlijke persoon die de cliënt rechtsgeldig vertegenwoordigt, zoals:

- Een ouder met gezag;
- Een voogd;
- Een curator of mentor;
- Een door de cliënt schriftelijk gemachtigde persoon.

5. Verwerkingsverantwoordelijke

De organisatie die het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

Binnen dit reglement is De Middenweg de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG.

6. Verwerker

Een natuurlijke persoon of rechtspersoon die ten behoeve van De Middenweg persoonsgegevens verwerkt, zonder onder rechtstreeks gezag van De Middenweg te staan. Dit betreft bijvoorbeeld leveranciers van ICT-systemen of administratieve diensten.

Met iedere verwerker sluit De Middenweg een verwerkersovereenkomst af conform de AVG.

7. Verwerken van persoonsgegevens

Elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval:

- Verzamelen;
- Vastleggen;
- Ordenen;
- Opslaan;
- Raadplegen;
- Gebruiken;
- Verstrekken;
- Afschermen;
- Wissen of vernietigen van gegevens.

8. Datalek

Een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens waarbij sprake is van:

- Verlies;
- Onbevoegde toegang;
- Onbevoegde verstrekking;
- Of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens.

Bij een datalek handelt De Middenweg conform de geldende meldplicht van de AVG.

Artikel 3 – Verantwoordelijkheid voor gegevensverwerking

De Middenweg verwerkt persoonsgegevens op een zorgvuldige, rechtmatige en transparante wijze. In dit artikel wordt beschreven hoe de verantwoordelijkheden rondom de verwerking van persoonsgegevens binnen de organisatie zijn belegd.

3.1 De Middenweg als verwerkingsverantwoordelijke

De Middenweg treedt op als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit betekent dat De Middenweg:

- Het doel van de verwerking van persoonsgegevens vaststelt;
- Bepaalt welke persoonsgegevens worden verwerkt;
- Vaststelt op welke wijze en met welke middelen persoonsgegevens worden verwerkt;
- Verantwoordelijk is voor naleving van de AVG en andere relevante wet- en regelgeving.

De Middenweg draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van persoonsgegevens.

3.2 Rol en verantwoordelijkheid van de directie

De directie van De Middenweg is eindverantwoordelijk voor de naleving van dit privacyreglement en de bescherming van persoonsgegevens binnen de organisatie.

De directie is verantwoordelijk voor:

- Het vaststellen en actualiseren van het privacybeleid en dit privacyreglement;
- Het borgen van privacybescherming binnen het kwaliteitsmanagementsysteem;
- Het toezien op naleving van wet- en regelgeving (AVG, Jeugdwet, Wmo, Wkkgz);
- Het afsluiten en beheren van verwerkersovereenkomsten;
- Het nemen van besluiten bij privacy-incidenten en datalekken;
- Het beschikbaar stellen van voldoende middelen en instructies voor veilige gegevensverwerking.

3.3 Rol en verantwoordelijkheid van medewerkers en begeleiders

Medewerkers, begeleiders, stagiaires, vrijwilligers en andere personen die namens De Middenweg werkzaamheden verrichten, zijn verantwoordelijk voor het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens in de uitvoering van hun werkzaamheden. Zij:

- Verwerken persoonsgegevens uitsluitend voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt;
- Hebben alleen toegang tot persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor hun functie;
- Zijn verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie;
- Volgen interne richtlijnen, protocollen en werkinstructies op het gebied van privacy en informatiebeveiliging;
- Melden (vermoedelijke) datalekken of privacy-incidenten direct volgens de geldende meldplicht van de AVG

Overtreding van privacyregels kan leiden tot passende maatregelen conform interne afspraken en wetgeving.

3.4 Rol en verantwoordelijkheid van externe verwerkers

De Middenweg maakt bij de verwerking van persoonsgegevens gebruik van externe verwerkers, zoals leveranciers van digitale systemen en ondersteunende diensten (bijvoorbeeld het cliëntvolgsysteem Zilliz).

Voor externe verwerkers geldt dat:

- Zij persoonsgegevens uitsluitend verwerken in opdracht van De Middenweg;
- Zij geen zelfstandige zeggenschap hebben over het doel of de middelen van de verwerking;
- Met iedere verwerker een verwerkersovereenkomst wordt afgesloten conform de AVG;
- Afspraken worden gemaakt over beveiliging, geheimhouding, bewaartermijnen en meldplicht bij datalekken.

De Middenweg blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens door externe verwerkers.

Artikel 4 – Welke persoonsgegevens verwerken wij?

De Middenweg verwerkt uitsluitend persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de begeleiding, het voldoen aan wettelijke verplichtingen en het borgen van kwaliteit en veiligheid. Hierbij wordt het beginsel van dataminimalisatie toegepast: niet meer gegevens dan noodzakelijk worden verwerkt.

Afhankelijk van de aard van de begeleiding kunnen de volgende categorieën persoonsgegevens worden verwerkt.

4.1 Identificatiegegevens

Identificatiegegevens zijn nodig om cliënten correct te identificeren en om zorg- en dienstverlening zorgvuldig uit te voeren. Dit betreft onder andere:

- Naam;
- Geboortedatum;
- Geslacht;
- Burgerservicenummer (BSN), indien wettelijk vereist;
- Cliëntnummer of dossiernummer.

4.2 Contactgegevens

Om communicatie mogelijk te maken, verwerkt De Middenweg de volgende contactgegevens:

- Adresgegevens;
- Telefoonnummer(s);
- E-mailadres;

- Contactgegevens van ouders/verzorgers of wettelijk vertegenwoordigers;
- Contactgegevens van relevante ketenpartners (indien van toepassing).

4.3 Gegevens over begeleiding en zorg

Voor het uitvoeren en evalueren van de begeleiding verwerkt De Middenweg gegevens die betrekking hebben op de zorg- en hulpverlening, waaronder:

- Hulpvragen en doelen;
- Begeleidingsafspraken;
- Voortgangsgegevens;
- Veiligheidsafspraken;
- Risicosignaleringen;
- Betrokken ketenpartners.

Deze gegevens worden vastgelegd in het cliëntdossier, onder andere via het cliëntvolgsysteem Zilliz.

4.4 Rapportages, evaluaties en Plan van Aanpak (PvA)

De Middenweg verwerkt gegevens die worden vastgelegd in:

- Intakeformulieren;
- Individuele risico-inventarisaties;
- Plannen van aanpak (PvA);
- Voortgangsrapportages;
- Evaluaties van begeleiding;
- Eindverslagen en terugvalpreventieplannen.

Deze documenten zijn noodzakelijk voor het leveren van verantwoorde en doelgerichte begeleiding en voor verantwoording richting opdrachtgevers.

4.5 Financiële en administratieve gegevens

Ten behoeve van administratie, facturatie en verantwoording verwerkt De Middenweg financiële en administratieve gegevens, zoals:

- Gegevens die nodig zijn voor facturatie aan gemeenten of andere opdrachtgevers;
- Gegevens in het kader van vergoedingen;
- Administratieve contact- en registratiedata.

Deze gegevens worden verwerkt conform geldende wettelijke bewaartermijnen.

4.6 Bijzondere persoonsgegevens

In het kader van de begeleiding kan De Middenweg bijzondere persoonsgegevens verwerken, voor zover dit noodzakelijk is en wettelijk toegestaan. Dit kan onder meer betrekking hebben op:

- Gegevens over de lichamelijke of psychische gezondheid;
- Gegevens over de gezinssituatie;
- Gegevens over justitiële of forensische context, indien van toepassing.

Bijzondere persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt:

- Wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de begeleiding;
- Binnen de wettelijke kaders van de AVG, Jeugdwet en Wmo;
- Met passende beveiligingsmaatregelen.

4.7 Beperking van gegevensverwerking

De Middenweg:

- Verwerkt persoonsgegevens alleen voor duidelijk omschreven doeleinden;
- Beperkt de toegang tot persoonsgegevens tot bevoegde medewerkers;
- Zorgt ervoor dat gegevens niet langer worden bewaard dan noodzakelijk;
- Evalueert periodiek of de verwerkte gegevens nog relevant zijn.

Artikel 5 – Doeleinden van de gegevensverwerking

De Middenweg verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor duidelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden. Persoonsgegevens worden niet verder verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met deze doeleinden. De verwerking is steeds noodzakelijk voor de uitvoering van de begeleiding, wettelijke verplichtingen of kwaliteitsborging.

De persoonsgegevens worden verwerkt voor de volgende doeleinden:

5.1 Uitvoering van begeleiding en ondersteuning

Persoonsgegevens worden verwerkt om cliënten passende, veilige en effectieve begeleiding te kunnen bieden. Dit omvat onder andere:

- Het vaststellen van de hulpvraag;
- Het uitvoeren van begeleiding en coaching;
- Het monitoren van voortgang en veiligheid;
- Het afstemmen van begeleiding op de persoonlijke situatie van de cliënt.

Deze verwerking is noodzakelijk voor het aangaan en uitvoeren van de zorgrelatie.

5.2 Opstellen en evalueren van het Plan van Aanpak (PvA)

Voor het opstellen, uitvoeren en evalueren van het Plan van Aanpak (PvA) verwerkt De Middenweg persoonsgegevens om:

- Doelen vast te stellen;
- Afspraken vast te leggen;
- Risico's en beschermende factoren te signaleren;
- Voortgang en resultaten te evalueren;
- Begeleiding tijdig bij te stellen waar nodig.

Het PvA vormt een kerninstrument binnen de begeleiding en vergt actuele en juiste gegevens.

5.3 Communicatie met cliënten en ketenpartners

Persoonsgegevens worden verwerkt om communicatie mogelijk te maken met:

- Cliënten;

- Ouders/verzorgers of wettelijk vertegenwoordigers;
- Gemeenten;
- Gecertificeerde instellingen;
- Reclassering;
- Onderwijsinstellingen;
- Andere betrokken ketenpartners.

Deze communicatie is noodzakelijk voor:

- Afstemming van begeleiding;
- Borging van veiligheid;
- Overdracht en samenwerking;
- Het voorkomen van versnippering van zorg.

5.4 Verantwoording richting gemeenten en opdrachtgevers

De Middenweg verwerkt persoonsgegevens om te kunnen voldoen aan contractuele en wettelijke verplichtingen richting gemeenten en andere opdrachtgevers, waaronder:

- Rapportage over de voortgang van begeleiding;
- Verantwoording van ingezette zorg;
- Toetsing door toezichthouders of accountants;
- Naleving van subsidieverplichtingen.

Bij deze verwerking worden uitsluitend gegevens gedeeld die noodzakelijk zijn voor het betreffende doel.

5.5 Facturatie en administratie

Ten behoeve van een correcte financiële en administratieve afhandeling verwerkt De Middenweg persoonsgegevens voor:

- Facturatie van geleverde begeleiding;
- Administratieve vastlegging;
- Interne en externe controles;
- Naleving van fiscale en administratieve verplichtingen.

Deze verwerking vindt plaats conform geldende wet- en regelgeving en bewaartermijnen.

5.6 Kwaliteitsverbetering, audits en toezicht

Persoonsgegevens kunnen worden verwerkt voor:

- Interne kwaliteitsverbetering;
- Evaluaties van zorgprocessen;
- Interne en externe audits;
- Toezicht en inspecties;
- Analyse van klachten, incidenten en risico's.

Waar mogelijk worden gegevens voor deze doeleinden geanonimiseerd of gepseudonimiseerd gebruikt.

5.7 Beperking en proportionaliteit

De Middenweg waarborgt dat:

- Persoonsgegevens uitsluitend worden verwerkt voor bovengenoemde doeleinden;
- Niet meer gegevens worden verwerkt dan noodzakelijk;
- Gegevens niet worden gebruikt voor andere doeleinden zonder wettelijke grondslag of toestemming.

Artikel 6 – Grondslagen voor verwerking

De Middenweg verwerkt persoonsgegevens uitsluitend wanneer daarvoor een geldige wettelijke grondslag bestaat, zoals bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Afhankelijk van de aard van de persoonsgegevens en de specifieke situatie kan één of meerdere grondslagen van toepassing zijn.

6.1 Uitvoering van overeenkomst/ zorgrelatie

De Middenweg verwerkt persoonsgegevens wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de begeleiding en ondersteuning van de cliënt. Dit betreft onder andere:

- Het leveren van begeleiding en ondersteuning;
- Het opstellen, uitvoeren en evalueren van het plan van aanpak;
- Communicatie met cliënten, vertegenwoordigers en betrokken ketenpartners;
- Administratieve vastlegging en verantwoording richting opdrachtgevers.

Zonder deze verwerking is het niet mogelijk om de overeengekomen begeleiding en ondersteuning op een verantwoorde wijze uit te voeren.

6.2 Wettelijke verplichting

De Middenweg verwerkt persoonsgegevens wanneer zij hiertoe wettelijk verplicht is. Deze verplichtingen kunnen onder andere voortvloeien uit:

- De Jeugdwet;
- De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
- Fiscale en administratieve wetgeving;
- Verplichtingen richting gemeenten, toezichthouders of andere bevoegde instanties.

Waar relevant worden ook de uitgangspunten uit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) toegepast als referentiekader, voor zover deze passen bij de aard van de dienstverlening en de eisen uit de HKZ-norm Kleine organisaties.

In deze gevallen worden uitsluitend de persoonsgegevens verwerkt die noodzakelijk zijn om aan de wettelijke verplichting te voldoen.

6.3 Toestemming van de cliënt

In situaties waarin persoonsgegevens niet op een andere wettelijke grondslag mogen of kunnen worden verwerkt, verwerkt De Middenweg persoonsgegevens op basis van toestemming van de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger.

Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Toestemming wordt vrij, specifiek, geïnformeerd en ondubbelzinnig gegeven;
- Bij cliënten van 16 jaar en ouder is de cliënt in beginsel zelf bevoegd om toestemming te geven voor de verwerking en het delen van persoonsgegevens, tenzij de wet anders bepaalt;
- Bij cliënten van 12 tot en met 15 jaar wordt toestemming gevraagd aan zowel de cliënt als de ouder(s) met gezag of de wettelijk vertegenwoordiger, tenzij sprake is van een wettelijke uitzondering of een situatie waarin het vragen van toestemming niet in het belang is van de veiligheid of het welzijn van de cliënt;
- Bij cliënten jonger dan 12 jaar wordt toestemming gevraagd aan de ouder(s) met gezag of de wettelijk vertegenwoordiger;
- Verleende toestemming wordt aantoonbaar vastgelegd in het cliëntdossier (bijvoorbeeld in het cliëntvolgsysteem Zilliz), inclusief de datum, reikwijdte en eventuele beperkingen.

De cliënt of wettelijk vertegenwoordiger heeft te allen tijde het recht om verleende toestemming in te trekken. Intrekking van toestemming heeft geen terugwerkende kracht, maar kan gevolgen hebben voor de voortzetting of vorm van de begeleiding. Indien dit het geval is, wordt dit met de cliënt besproken en vastgelegd in het cliëntdossier.

6.4 Vitaal belang

De Middenweg kan persoonsgegevens verwerken wanneer dit noodzakelijk is ter bescherming van het vitale belang van de cliënt of van een andere natuurlijke persoon.

Dit kan aan de orde zijn bij:

- Acute onveilige situaties;
- Ernstige bedreiging van de gezondheid of veiligheid;
- Crisissituaties waarin direct handelen noodzakelijk is.

In dergelijke situaties kan gegevensverwerking plaatsvinden zonder voorafgaande toestemming, voor zover dit wettelijk is toegestaan.

6.5 Gerechtvaardigd belang

De Middenweg kan persoonsgegevens verwerken op basis van een gerechtvaardigd belang, mits:

- Dit belang zwaarder weegt dan de privacybelangen van de betrokkene;
- De verwerking noodzakelijk is voor het beoogde doel;
- Passende technische en organisatorische waarborgen zijn getroffen.

Voorbeelden van gerechtvaardigd belang zijn:

- Interne kwaliteitsverbetering;
- Evaluatie van de dienstverlening;
- Beveiliging van systemen en informatie;
- Het voorkomen van misbruik, fraude of onrechtmatig gebruik.

Bij verwerking op basis van gerechtvaardigd belang maakt De Middenweg steeds een zorgvuldige belangenafweging.

6.6 Bijzondere persoonsgegevens

Bijzondere persoonsgegevens, zoals gegevens over gezondheid of psychosociale problematiek, worden uitsluitend verwerkt wanneer:

- Dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de begeleiding en ondersteuning;
- Dit wettelijk is toegestaan op grond van artikel 9 van de AVG;
- Passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zijn getroffen.

De verwerking van bijzondere persoonsgegevens vindt altijd plaats met extra zorgvuldigheid en binnen de grenzen van de toepasselijke wet- en regelgeving.

Artikel 7 – Toestemming en informatieverstrekking

De Middenweg hecht groot belang aan transparantie en het respecteren van de autonomie van cliënten. Persoonsgegevens worden alleen verwerkt wanneer daarvoor een geldige grondslag bestaat. In situaties waarin toestemming vereist is, wordt deze op zorgvuldige wijze gevraagd, vastgelegd en gerespecteerd.

7.1 Wanneer wordt toestemming gevraagd

Toestemming van de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger wordt gevraagd wanneer:

- Persoonsgegevens worden verwerkt waarvoor geen andere wettelijke grondslag geldt (zoals uitvoering van de zorgrelatie of wettelijke verplichting);
- Gegevens worden gedeeld met derden die niet rechtstreeks betrokken zijn bij de begeleiding;
- Bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt buiten de kaders van wettelijke verplichtingen;
- Informatie wordt uitgewisseld voor aanvullende of vrijwillige doeleinden.

Toestemming wordt niet gevraagd wanneer verwerking noodzakelijk is op basis van:

- Een wettelijke verplichting;
- Uitvoering van de zorgrelatie;
- Vitaal belang van de cliënt of anderen.

7.2 Toestemming bij cliënten onder en boven 16 jaar

Bij het vragen van toestemming voor de verwerking en het delen van persoonsgegevens hanteert De Middenweg de volgende uitgangspunten, afgestemd op de leeftijd van de cliënt:

- **Cliënten jonger dan 12 jaar:** Toestemming wordt gevraagd aan de ouder(s) met gezag of de wettelijk vertegenwoordiger.
- **Cliënten van 12 tot en met 15 jaar:** Toestemming wordt gevraagd aan zowel de cliënt als de ouder(s) met gezag of de wettelijk vertegenwoordiger, tenzij sprake is van een wettelijke uitzondering of een situatie waarin het vragen van toestemming niet in het belang is van de veiligheid of het welzijn van de cliënt. In dergelijke gevallen wordt de afweging zorgvuldig gemotiveerd en vastgelegd in het cliëntdossier.
- **Cliënten van 16 jaar en ouder:** De cliënt is zelfstandig bevoegd om toestemming te geven voor de verwerking en het delen van persoonsgegevens, tenzij de wet anders bepaalt.

In alle gevallen wordt de cliënt, en waar van toepassing de wettelijk vertegenwoordiger, op begrijpelijke en toegankelijke wijze geïnformeerd over:

- Welke persoonsgegevens worden verwerkt;
- Met welk doel deze gegevens worden verwerkt;
- Met wie deze gegevens worden gedeeld.

7.3 Vastlegging van toestemming

Verleende toestemming wordt:

- Aantoonbaar vastgelegd in het cliëntdossier;
- Geregistreerd in het cliëntvolgsysteem Zilliz;
- Voorzien van datum, reikwijdte en (indien van toepassing) beperkingen.

Op deze wijze kan De Middenweg altijd aantonen dat toestemming op rechtmatige wijze is verkregen.

7.4 Intrekken van toestemming

De cliënt of wettelijk vertegenwoordiger heeft te allen tijde het recht om verleende toestemming in te trekken.

- Intrekking van toestemming kan mondeling of schriftelijk worden gemeld.
- De intrekking wordt vastgelegd in Zilliz.
- De intrekking heeft geen terugwerkende kracht.

Het intrekken van toestemming kan gevolgen hebben voor:

- De voortzetting van de begeleiding;
- De mate waarin gegevens met derden kunnen worden gedeeld.

Indien intrekking van toestemming leidt tot beperkingen in de begeleiding, wordt dit met de cliënt besproken en vastgelegd.

7.5 Informatievoorziening aan cliënten

De Middenweg informeert cliënten en vertegenwoordigers actief over:

- Hun privacy rechten;
- De wijze waarop persoonsgegevens worden verwerkt;
- Het bestaan en de inhoud van dit privacyreglement;
- De mogelijkheid om vragen, verzoeken of klachten in te dienen.

Deze informatie wordt verstrekt:

- Bij de start van de begeleiding;
- Via de website;
- Op verzoek mondeling of schriftelijk.

Artikel 8 – Delen van persoonsgegevens met derden

De Middenweg deelt persoonsgegevens met derden uitsluitend wanneer dit noodzakelijk is, wettelijk is toegestaan en past binnen het doel van de begeleiding. Daarbij worden nooit meer gegevens gedeeld dan strikt noodzakelijk en wordt altijd zorgvuldig omgegaan met privacy en vertrouwelijkheid.

8.1 Gemeenten

Persoonsgegevens kunnen worden gedeeld met gemeenten wanneer dit noodzakelijk is voor:

- Uitvoering en verantwoording van begeleiding op grond van de Jeugdwet of Wmo;
- Rapportage over voortgang, resultaten en inzet van zorg;
- Toetsing door of namens de gemeente;
- Naleving van contractuele afspraken.

De gedeelde gegevens zijn beperkt tot wat noodzakelijk is voor het betreffende doel.

8.2 Gecertificeerde instellingen (GI)

Indien een cliënt onder toezicht staat van een gecertificeerde instelling (bijvoorbeeld bij OTS of voogdij), kan De Middenweg persoonsgegevens delen met de GI ten behoeve van:

- Afstemming over veiligheid en begeleiding;
- Uitvoering van wettelijke maatregelen;
- Rapportage over voortgang en signalen.

Deze gegevensdeling vindt plaats binnen de wettelijke kaders en, indien vereist, zonder toestemming van de cliënt.

8.3 Reclassering

Bij cliënten met een forensische of justitiële context kan De Middenweg persoonsgegevens delen met de reclassering voor:

- Uitvoering van reclasseringstoezicht;

- Afstemming over voorwaarden en veiligheid;
- Rapportage over naleving van afspraken en voortgang.

De gegevensdeling is beperkt tot informatie die noodzakelijk is voor het uitvoeren van wettelijke taken van de reclassering.

8.4 Onderwijsinstellingen

Persoonsgegevens kunnen worden gedeeld met onderwijsinstellingen (zoals scholen, leerplicht of stageplaatsen) wanneer dit noodzakelijk is voor:

- Ondersteuning van de cliënt in onderwijs of dagbesteding;
- Afstemming over begeleiding, aanwezigheid of veiligheid;
- Voorkomen van uitval of escalatie.

Deze gegevensdeling vindt in beginsel plaats met toestemming van de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger, tenzij een wettelijke uitzondering van toepassing is.

8.5 Andere zorgaanbieders

Persoonsgegevens kunnen worden gedeeld met andere zorgaanbieders wanneer:

- Sprake is van doorverwijzing of overdracht;
- Samenwerking noodzakelijk is voor de begeleiding;
- Continuïteit van zorg moet worden geborgd.

De gegevensdeling vindt plaats met toestemming van de cliënt, tenzij sprake is van een wettelijke verplichting of vitaal belang.

8.6 Wettelijke uitzonderingen (zonder toestemming)

In uitzonderlijke situaties kan De Middenweg persoonsgegevens delen zonder voorafgaande toestemming, indien dit wettelijk is toegestaan of verplicht. Dit kan onder andere aan de orde zijn bij:

- Een wettelijke meldplicht;
- Een (dreigende) onveilige of crisissituatie;
- Bescherming van vitale belangen van de cliënt of anderen;
- Uitvoering van een wettelijke maatregel (bijv. GI of reclassering).

In deze gevallen wordt:

- De gegevensdeling zorgvuldig afgewogen;
- Uitsluitend noodzakelijke informatie gedeeld;
- De cliënt, waar mogelijk, achteraf geïnformeerd.

8.7 Waarborgen bij gegevensdeling

Bij het delen van persoonsgegevens met derden waarborgt De Middenweg dat:

- Gegevens uitsluitend worden gedeeld voor een duidelijk doel;
- Passende beveiligingsmaatregelen worden toegepast;
- Afspraken met ketenpartners worden vastgelegd;
- Gegevensdeling wordt geregistreerd in het cliëntdossier (Zilliz).

Artikel 9 – Bewaartermijnen

De Middenweg bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor deze zijn verzameld, tenzij een langere bewaartermijn wettelijk is voorgeschreven. Bij het vaststellen van bewaartermijnen wordt rekening gehouden met wettelijke verplichtingen, verantwoordingseisen richting opdrachtgevers en toezichthouders, en de belangen van cliënten.

9.1 Cliëntdossiers

- Cliëntdossiers worden bewaard conform de geldende wettelijke bewaartermijnen uit de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).
- In beginsel worden cliëntdossiers maximaal 20 jaar bewaard na beëindiging van de begeleiding, tenzij wet- of regelgeving een andere termijn voorschrijft.
- Cliëntdossiers omvatten onder andere:
 - Intakegegevens;
 - Plannen van aanpak (PvA);
 - Rapportages en evaluaties;
 - Correspondentie en overdrachtsinformatie.

Na afloop van de bewaartermijn worden cliëntdossiers op zorgvuldige wijze vernietigd of zodanig geanonimiseerd dat zij niet meer herleidbaar zijn tot een persoon.

9.2 Administratieve gegevens

Administratieve en financiële gegevens worden bewaard zolang dit noodzakelijk is voor:

- Financiële verantwoording;
- Controle door opdrachtgevers;
- Naleving van fiscale en administratieve wetgeving.

De bewaartermijn voor administratieve en financiële gegevens bedraagt in beginsel **7 jaar**, conform de geldende fiscale regelgeving.

9.3 Klachtdossiers

- Klachtdossiers worden bewaard zolang dit noodzakelijk is voor een zorgvuldige afhandeling, evaluatie en verantwoording van klachten.
- In beginsel worden klachtdossiers 2 jaar bewaard na afronding van de klachtenprocedure, tenzij:
 - De aard of ernst van de klacht aanleiding geeft tot een langere bewaartermijn;
 - Wettelijke verplichtingen of lopende procedures een andere termijn voorschrijven.

Klachtdossiers worden afzonderlijk van het cliëntdossier bewaard en zijn alleen toegankelijk voor daartoe bevoegde personen.

9.4 Incidentmeldingen

Incidentmeldingen (MIC/MIM), calamiteiten en signalen worden bewaard zolang dit noodzakelijk is voor:

- Analyse van trends en patronen;
- Kwaliteitsverbetering;
- Verantwoording richting opdrachtgevers of toezichthouders.

De bewaartermijn voor incidentmeldingen bedraagt in beginsel 5 jaar, tenzij wettelijke of organisatorische redenen aanleiding geven tot een langere bewaartermijn.

9.5 Wettelijke bewaartermijnen en afwijkingen

Indien wettelijke voorschriften een langere bewaartermijn vereisen dan hierboven genoemd, worden persoonsgegevens overeenkomstig die wettelijke termijn bewaard.

Wanneer persoonsgegevens niet langer noodzakelijk zijn voor het doel van verwerking en geen wettelijke bewaarplicht meer geldt, worden deze:

- Veilig verwijderd;
- Vernietigd;
- Of zodanig geanonimiseerd dat zij niet meer herleidbaar zijn tot een persoon.

De Middenweg ziet erop toe dat verwijdering en vernietiging plaatsvinden conform de geldende privacywetgeving en interne procedures.

Artikel 10 – Beveiliging van persoonsgegevens

De Middenweg neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies, onbevoegde toegang, onrechtmatige verwerking of andere vormen van misbruik. Deze maatregelen zijn afgestemd op de aard en gevoeligheid van de gegevens die worden verwerkt en op de risico's die daarbij horen.

10.1 Technische beveiligingsmaatregelen

De Middenweg maakt gebruik van beveiligde digitale systemen voor de verwerking en opslag van persoonsgegevens. Onder technische maatregelen vallen onder andere:

- Het gebruik van het beveiligde cliëntvolgsysteem Zilliz voor cliëntdossiers en zorgregistraties;
- Het toepassen van sterke wachtwoorden en periodieke wijziging daarvan;
- Beveiligde toegang tot systemen via persoonlijke accounts;
- Het gebruik van versleutelde verbindingen waar mogelijk;

- Het beperken van toegang tot systemen tot bevoegde personen.

Externe systemen en softwareleveranciers worden geselecteerd op basis van aantoonbare beveiligingsmaatregelen en betrouwbaarheid.

10.2 Organisatorische beveiligingsmaatregelen

Naast technische maatregelen treft De Middenweg organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen, waaronder:

- Duidelijke afspraken over verantwoordelijkheden en bevoegdheden;
- Vastlegging van privacy- en beveiligingsafspraken in beleid en protocollen;
- Instructie en bewustwording van medewerkers over privacy en informatiebeveiliging;
- Toezicht op naleving van beveiligingsmaatregelen;
- Periodieke evaluatie van risico's en maatregelen.

Deze maatregelen zijn onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem en worden meegenomen in audits en evaluaties.

10.3 Autorisatiebeheer

De Middenweg hanteert een strikt autorisatiebeleid:

- Medewerkers hebben uitsluitend toegang tot persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor hun functie;
- Autorisaties worden toegekend op basis van rol en taken;
- Bij wijziging van functie of uitdiensttreding worden autorisaties tijdig aangepast of ingetrokken;
- Autorisaties worden minimaal eenmaal per jaar gecontroleerd en geëvalueerd.

De directie is verantwoordelijk voor het toezicht op autorisatiebeheer.

10.4 Beveiligd werken

Van alle medewerkers en personen die namens De Middenweg werkzaamheden verrichten wordt verwacht dat zij veilig en zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens. Dit houdt onder andere in:

- Toepassing van het clean desk-principe;
- Geen opslag van cliëntgegevens op privé-apparatuur of onbeveiligde locaties;
- Zorgvuldig omgaan met papieren dossiers en documenten;
- Geen onbevoegde inzage door derden;
- Gebruik van beveiligde communicatiekanalen.

Overtreding van deze afspraken kan leiden tot passende maatregelen.

10.5 Evaluatie en verbetering

De beveiliging van persoonsgegevens wordt periodiek geëvalueerd, onder andere door:

- Risicoanalyses;
- Interne audits;
- Incident- en datalek-analyses;
- De jaarlijkse directiebeoordeling.

Waar nodig worden maatregelen aangescherpt om de bescherming van persoonsgegevens te blijven waarborgen.

Artikel 11 – Datalekken

De Middenweg handelt zorgvuldig en adequaat bij (vermoedelijke) datalekken. Een datalek kan ernstige gevolgen hebben voor de privacy van cliënten en andere betrokkenen. Daarom zijn duidelijke afspraken gemaakt over het signaleren, melden, beoordelen en afhandelen van datalekken.

11.1 Wat is een datalek

Onder een datalek wordt verstaan:

een inbreuk op de beveiliging die leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging, de ongeoorloofde verstrekking van of ongeoorloofde toegang tot persoonsgegevens, ongeacht of dit opzettelijk of onopzettelijk gebeurt.

Voorbeelden van datalekken zijn:

- Verlies of diefstal van een laptop, telefoon of usb-stick met persoonsgegevens;
- Het versturen van persoonsgegevens naar een verkeerde ontvanger;
- Onbevoegde toegang tot cliëntdossiers;
- Hacking of malware;
- Het onbeveiligd achterlaten van papieren dossiers.

11.2 Melden van datalekken door medewerkers

Alle medewerkers en personen die namens De Middenweg werkzaamheden verrichten zijn verplicht om een (vermoedelijk) datalek onverwijld te melden.

- Meldingen worden gedaan bij de directie of de daarvoor aangewezen functionaris.
- Een melding bevat, voor zover bekend:
 - Aard van het incident;
 - Datum en tijdstip;
 - Betrokken systemen of gegevens;
 - (Mogelijke) gevolgen voor betrokkenen.

Het melden van een datalek heeft geen negatieve gevolgen voor de melder wanneer deze te goeder trouw handelt.

11.3 Beoordeling en afhandeling

Na melding van een (vermoedelijk) datalek beoordeelt de directie:

- Of sprake is van een daadwerkelijk datalek;
- Welke persoonsgegevens zijn betrokken;
- Welke risico's dit oplevert voor de rechten en vrijheden van betrokkenen;
- Welke maatregelen direct moeten worden genomen om schade te beperken.

Alle datalekken en genomen maatregelen worden vastgelegd in het datalekregister.

11.4 Melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens

Indien een datalek leidt tot een risico voor de rechten en vrijheden van betrokkenen, meldt De Middenweg het datalek:

- Binnen 72 uur na ontdekking;
- Bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Indien melding niet noodzakelijk wordt geacht, wordt de afweging en motivatie hiervan vastgelegd.

11.5 Informeren van betrokkenen

Wanneer een datalek waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de privacy van betrokkenen, worden de betrokken personen zo spoedig mogelijk geïnformeerd.

Deze informatie bevat ten minste:

- Een omschrijving van het datalek;
- Mogelijke gevolgen;
- De genomen of voorgenomen maatregelen;
- Contactgegevens voor vragen of ondersteuning.

11.6 Vastlegging en evaluatie

- Alle datalekken worden geregistreerd en geanalyseerd.
- Datalekken worden betrokken bij:
 - Risicoanalyses;
 - Evaluaties van informatiebeveiliging;
 - Interne audits;
 - De jaarlijkse directiebeoordeling.

Waar nodig worden aanvullende maatregelen getroffen om herhaling te voorkomen.

11.7 Nadere uitwerking

De praktische uitvoering van dit artikel is nader uitgewerkt in:

- Incidentenprocedure (MIC/MIM)

Artikel 12 – Rechten van cliënten

De Middenweg respecteert en waarborgt de rechten van cliënten met betrekking tot hun persoonsgegevens. Cliënten kunnen hun rechten uitoefenen binnen de kaders van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en andere toepasselijke wetgeving.

12.1 Recht op inzage

De cliënt heeft het recht om inzage te krijgen in de persoonsgegevens die De Middenweg van hem of haar verwerkt. Dit houdt in dat de cliënt:

- Kan opvragen welke persoonsgegevens worden verwerkt;
- Inzicht kan krijgen in het doel van de verwerking;
- Kan zien met wie gegevens worden gedeeld;
- Geïnformeerd wordt over de bewaartermijnen.

Inzage wordt verleend binnen de wettelijke termijn, tenzij zwaarwegende belangen of wettelijke bepalingen dit beperken.

12.2 Recht op correctie

De cliënt heeft het recht om onjuiste of onvolledige persoonsgegevens te laten corrigeren. Indien gegevens feitelijk onjuist zijn:

- Worden deze zo spoedig mogelijk aangepast;
- Wordt de correctie vastgelegd in het cliëntdossier.

12.3 Recht op aanvulling

Wanneer persoonsgegevens inhoudelijk worden betwist, maar niet feitelijk onjuist zijn (bijvoorbeeld bij meningsverschillen over observaties of rapportages), heeft de cliënt het recht om:

- Een aanvullende verklaring toe te voegen aan het dossier;
- Deze aanvulling te laten opnemen als onderdeel van het cliëntdossier.

De oorspronkelijke gegevens blijven behouden, maar worden aangevuld met het standpunt van de cliënt.

12.4 Recht op verwijdering (voor zover wettelijk mogelijk)

De cliënt kan verzoeken om verwijdering van persoonsgegevens. Dit recht is niet absoluut. Verwijdering is niet mogelijk wanneer:

- Wettelijke bewaartermijnen van toepassing zijn;
- Gegevens noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de zorg;
- Gegevens nodig zijn voor verantwoording of toezicht.

Indien verwijdering niet mogelijk is, wordt dit gemotiveerd aan de cliënt uitgelegd.

12.5 Recht op beperking van verwerking

De cliënt kan verzoeken om beperking van de verwerking van persoonsgegevens, bijvoorbeeld wanneer:

- De juistheid van gegevens wordt betwist;
- De verwerking mogelijk onrechtmatig is;
- De gegevens niet langer nodig zijn, maar nog niet mogen worden verwijderd.

Tijdens een beperking worden persoonsgegevens uitsluitend opgeslagen en niet actief verwerkt, tenzij wettelijk anders vereist.

12.6 Recht op bezwaar

De cliënt heeft het recht bezwaar te maken tegen de verwerking van persoonsgegevens die plaatsvindt op basis van:

- Gerechtvaardigd belang;
- Of specifieke omstandigheden van de cliënt.

De Middenweg beoordeelt ieder bezwaar zorgvuldig en maakt een belangenafweging. Indien het bezwaar wordt gehonoreerd, wordt de verwerking aangepast of beëindigd, voor zover wettelijk mogelijk.

12.7 Beperkingen van rechten

De uitoefening van bovenstaande rechten kan worden beperkt wanneer dit noodzakelijk is op grond van:

- De Jeugdwet;
- De Wmo;
- Of andere wettelijke verplichtingen.

Beperkingen worden altijd gemotiveerd en vastgelegd.

Artikel 13 – Uitoefenen van rechten

De Middenweg faciliteert cliënten op een toegankelijke en zorgvuldige wijze bij het uitoefenen van hun privacy rechten. In dit artikel is vastgelegd hoe cliënten een verzoek kunnen indienen, binnen welke termijnen dit wordt afgehandeld en hoe deze verzoeken worden vastgelegd.

13.1 Indienen van een verzoek

Cliënten kunnen een verzoek tot uitoefening van hun privacy rechten indienen door:

- Een schriftelijk verzoek;
- Een verzoek per e-mail;
- Of een mondeling verzoek bij de begeleider of directie.

Het verzoek kan betrekking hebben op één of meerdere rechten, zoals inzage, correctie, aanvulling, beperking, verwijdering of bezwaar.

De Middenweg kan de cliënt vragen het verzoek te verduidelijken indien dit nodig is voor een zorgvuldige afhandeling.

13.2 Termijnen voor afhandeling

- De Middenweg behandelt een verzoek binnen één (1) maand na ontvangst.
- Indien de afhandeling complex is of meerdere verzoeken betreft, kan deze termijn worden verlengd met maximaal twee (2) maanden.
- De cliënt wordt in dat geval tijdig geïnformeerd over de verlenging en de reden daarvan.

De afhandeling van het verzoek is kosteloos, tenzij sprake is van een buitensporig of ongegrond verzoek.

13.3 Identiteitscontrole

Om misbruik te voorkomen en de privacy van cliënten te beschermen, kan De Middenweg bij een verzoek om inzage of andere rechten vragen om:

- Aanvullende informatie ter vaststelling van de identiteit;
- Of bevestiging dat de verzoeker gerechtigd is namens de cliënt op te treden.

Identiteitsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor verificatie en niet langer bewaard dan noodzakelijk.

13.4 Vastlegging van verzoeken

Alle verzoeken tot uitoefening van privacy rechten worden:

- Geregistreerd in het cliëntdossier of een daarvoor ingericht overzicht;
- Voorzien van datum van ontvangst;
- Vastgelegd met de aard van het verzoek;
- Vastgelegd met de wijze en datum van afhandeling.

Op deze wijze kan De Middenweg aantonen dat verzoeken zorgvuldig en tijdig zijn behandeld, conform de AVG.

13.5 Afwijzing van een verzoek

Indien een verzoek (gedeeltelijk) wordt afgewezen, bijvoorbeeld vanwege wettelijke bewaartermijnen of zwaarwegende belangen, wordt:

- De afwijzing gemotiveerd toegelicht;
- Verwezen naar de relevante wettelijke grondslag;
- De cliënt geïnformeerd over de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

Artikel 14 – Geheimhouding

De Middenweg acht vertrouwelijkheid van persoonsgegevens en cliëntinformatie essentieel voor het leveren van veilige en verantwoorde zorg. Iedereen die bij de begeleiding en ondersteuning betrokken is, is gehouden aan strikte geheimhouding.

14.1 Geheimhoudingsplicht van medewerkers

Alle medewerkers en personen die namens De Middenweg werkzaamheden verrichten, waaronder:

- Begeleiders;
- Medewerkers in loondienst;
- Zzp'ers;
- Stagiaires en vrijwilligers;

Zijn verplicht tot geheimhouding van alle persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie waarvan zij in het kader van hun werkzaamheden kennisnemen.

Deze geheimhoudingsplicht:

- Geldt zowel tijdens als na beëindiging van het dienstverband of de samenwerking;
- Betreft zowel mondelinge, schriftelijke als digitale informatie;
- Geldt ongeacht de wijze waarop de informatie is verkregen.

14.2 Geheimhouding bij ketenpartners en derden

De Middenweg draagt er zorg voor dat ook ketenpartners en externe partijen die betrokken zijn bij de verwerking van persoonsgegevens, gebonden zijn aan geheimhouding. Dit wordt geborgd door:

- Contractuele afspraken;
- Verwerkersovereenkomsten;
- Samenwerkingsovereenkomsten;
- Of wettelijke verplichtingen.

Persoonsgegevens worden uitsluitend gedeeld met derden wanneer dit:

- Noodzakelijk is voor het doel van de begeleiding;
- Wettelijk is toegestaan of verplicht;
- Binnen de afspraken van dit privacyreglement valt.

14.3 Overtreding en gevolgen

Overtreding van de geheimhoudingsplicht kan ernstige gevolgen hebben voor de privacy en veiligheid van cliënten en voor De Middenweg.

Bij overtreding:

- Worden passende maatregelen genomen conform interne afspraken;
- Kan dit leiden tot disciplinaire maatregelen;
- En kan, indien van toepassing, melding worden gedaan bij toezichthouders of andere bevoegde instanties.

Bij vermoeden van schending van geheimhouding wordt altijd onderzoek gedaan en worden waar nodig corrigerende en preventieve maatregelen getroffen.

Artikel 15 – Klachten over privacy

De Middenweg vindt het belangrijk dat cliënten en andere betrokkenen vragen, zorgen of klachten over de verwerking van persoonsgegevens eenvoudig en zorgvuldig kunnen melden. Privacy klachten worden serieus genomen en op een transparante en zorgvuldige wijze behandeld.

15.1 Interne melding van privacy klachten

Cliënten, ouders/verzorgers of andere betrokkenen kunnen een privacy klacht indienen wanneer zij van mening zijn dat De Middenweg onzorgvuldig omgaat met persoonsgegevens.

Een privacy klacht kan onder andere betrekking hebben op:

- Onjuiste of onvolledige verwerking van persoonsgegevens;
- Onbevoegde inzage in persoonsgegevens;
- Het delen van persoonsgegevens zonder toestemming of geldige wettelijke grondslag;
- Onvoldoende beveiliging van persoonsgegevens.

Een privacy klacht kan worden ingediend:

- Bij de begeleider;
- Bij de directie;
- Of via de reguliere klachtenprocedure van De Middenweg.

15.2 Relatie met de klachtenregeling

Privacy klachten worden behandeld conform de Klachtenregeling De Middenweg.

Dit betekent dat:

- Privacy klachten op dezelfde zorgvuldige, transparante en laagdrempelige wijze worden behandeld als andere klachten;
- De vastgestelde werkwijze, termijnen, verslaglegging en terugkoppeling uit de klachtenregeling worden toegepast;
- Indien passend of wenselijk, externe ondersteuning kan worden ingezet conform de klachtenregeling.

Indien een privacy klacht tevens (of mogelijk) een datalek betreft, wordt aanvullend gehandeld conform Artikel 11 – Datalekken van dit privacyreglement.

15.3 Externe toezichthouder

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van een privacy klacht door De Middenweg, heeft hij of zij het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

De contactgegevens van de Autoriteit Persoonsgegevens zijn:

- Website: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl
- Telefoon: 088 – 1805 250

De Middenweg wijst cliënten actief op deze mogelijkheid indien een interne oplossing niet tot tevredenheid leidt.

15.4 Vastlegging en evaluatie

Alle privacy klachten worden:

- Geregistreerd;
- Geanalyseerd op aard en oorzaak;
- Betrokken bij evaluaties, risicoanalyses en de jaarlijkse directiebeoordeling.

Op basis van deze analyses worden, waar nodig, maatregelen genomen om de bescherming van persoonsgegevens en de naleving van de AVG verder te verbeteren.

Artikel 16 – Toezicht en naleving

De Middenweg ziet erop toe dat dit privacyreglement wordt nageleefd en dat persoonsgegevens op zorgvuldige, rechtmatige en veilige wijze worden verwerkt. Toezicht en naleving maken integraal onderdeel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem en worden geborgd via vaste controle-, evaluatie- en verbetermomenten.

16.1 Interne controles

De Middenweg voert periodiek interne controles uit om te beoordelen of de verwerking van persoonsgegevens in overeenstemming is met:

- Dit privacyreglement;
- De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG);
- Het kwaliteitshandboek van De Middenweg;
- De bijbehorende procedures, protocollen en werkinstructies.

De interne controles richten zich onder andere op:

- Correcte en volledige dossiervorming;
- Naleving van autorisaties en toegangsrechten;
- Juiste vastlegging en beheer van toestemming;
- Naleving van vastgestelde bewaartermijnen;
- Veilig en privacybewust werken door medewerkers.

De frequentie en diepgang van de interne controles zijn afgestemd op de aard en omvang van de organisatie.

16.2 Audits

Privacy en gegevensbescherming maken structureel onderdeel uit van:

- Interne audits;
- Externe audits, indien van toepassing, in het kader van HKZ-certificering of toezicht door opdrachtgevers.

Tijdens audits wordt onder andere beoordeeld:

- Of privacyprocessen zijn ingericht conform wet- en regelgeving;
- Of medewerkers bekend zijn met privacyafspraken en deze toepassen in de praktijk;
- Of privacy- en informatiebeveiligingsrisico's adequaat worden beheerst;
- Of vastgestelde verbetermaatregelen aantoonbaar worden opgevolgd.

De uitkomsten van audits worden vastgelegd en opgevolgd conform de geldende audit- en verbeterprocedures.

16.3 Rol van directie en kwaliteitsborger

De directie is eindverantwoordelijk voor de naleving van dit privacyreglement en de bescherming van persoonsgegevens binnen De Middenweg.

De directie:

- Stelt het privacybeleid en bijbehorende procedures vast;
- Ziet toe op de uitvoering en naleving daarvan;
- Neemt besluiten bij privacy-incidenten en datalekken;
- Borgt dat voldoende middelen, capaciteit en randvoorwaarden beschikbaar zijn.

De kwaliteitsborger of een daartoe aangewezen medewerker:

- Ondersteunt bij toezicht en interne controles;
- Signaleert knelpunten en privacyrisico's;
- Bewaakt de opvolging van verbetermaatregelen;
- Rapporteert hierover aan de directie.

16.4 Relatie met risicoanalyse en verbeterregister

Privacy- en informatiebeveiligingsrisico's worden structureel meegenomen in:

- De jaarlijkse risicoanalyse;
- Incident- en datalek analyses;
- Interne en externe audits;
- De jaarlijkse directiebeoordeling.

Geconstateerde tekortkomingen of verbeterpunten worden:

- Vastgelegd in het verbeterregister;
- Voorzien van een verantwoordelijke en termijn;
- Opgevolgd en geëvalueerd conform de PDCA-cyclus.

Op deze wijze wordt de naleving van privacywetgeving binnen De Middenweg continu gemonitord, geëvalueerd en verbeterd.

Artikel 17 – Vaststelling en wijziging van het reglement

De Middenweg borgt dat het privacyreglement actueel, toepasbaar en bekend is binnen de organisatie. Vaststelling en wijziging van dit reglement vinden plaats volgens vaste afspraken.

17.1 Vaststelling van het reglement

1. Dit privacyreglement wordt vastgesteld door de directie van De Middenweg.
2. Met vaststelling verklaart de directie dat:
 - o Het reglement in overeenstemming is met de geldende wet- en regelgeving;
 - o Het reglement aansluit op het kwaliteitsmanagementsysteem;
 - o Het reglement binnen de organisatie wordt toegepast.
3. De vaststellingsdatum en het versienummer worden vastgelegd conform de documentbeheerprocedure.

17.2 Wijzigingen van het reglement

1. Het privacyreglement wordt herzien wanneer:
 - o Wet- of regelgeving wijzigt;
 - o Interne processen of systemen veranderen;
 - o Audits, incidenten of risicoanalyses daartoe aanleiding geven;
 - o Of evaluaties verbeterpunten opleveren.
2. Wijzigingen worden:
 - o Beoordeeld en vastgesteld door de directie;
 - o Voorzien van een nieuw versienummer en datum;
 - o Vastgelegd conform de geldende documentbeheerafspraken.
3. Verouderde versies van het reglement worden ingetrokken en niet langer gebruikt.

17.3 Communicatie richting cliënten en medewerkers

1. De Middenweg zorgt ervoor dat het privacyreglement actief wordt gecommuniceerd naar cliënten en medewerkers.
2. Het reglement is beschikbaar:
 - o Via de website van De Middenweg;
 - o Bij de start van de begeleiding;
 - o Op verzoek in schriftelijke of digitale vorm.
3. Medewerkers worden geïnformeerd over:
 - o De inhoud van het reglement;
 - o Wijzigingen daarin;
 - o Hun verantwoordelijkheden met betrekking tot privacy en gegevensbescherming.
4. Bij ingrijpende wijzigingen worden cliënten en medewerkers hierover expliciet geïnformeerd.

Artikel 18 – Slotbepalingen

Dit artikel bevat de afsluitende bepalingen van het privacyreglement van De Middenweg en beschrijft de inwerkingtreding, publicatie en samenhang met andere documenten binnen het kwaliteitsmanagementsysteem.

18.1 Inwerkingtreding

1. Dit privacyreglement treedt in werking op de datum van vaststelling door de directie van De Middenweg.
2. Met de inwerkingtreding vervallen eerdere versies van het privacyreglement.
3. De geldende versie van het privacyreglement is altijd herkenbaar aan het vastgestelde versienummer en de datum, conform de documentbeheerprocedure.

18.2 Publicatie en beschikbaarheid

1. De Middenweg zorgt ervoor dat dit privacyreglement toegankelijk en vindbaar is voor cliënten en andere betrokkenen.
2. Het privacyreglement is beschikbaar:
 - o Via de website van De Middenweg;
 - o Bij de start van de hulp- en dienstverlening;
 - o Op verzoek in schriftelijke of digitale vorm;
 - o Als onderdeel van de informatie in het cliëntdossier.
3. Medewerkers en andere personen die namens De Middenweg werkzaamheden verrichten, hebben toegang tot het privacyreglement via de interne documentatieomgeving.

18.3 Relatie met andere documenten

1. Dit privacyreglement maakt integraal onderdeel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem van De Middenweg.
2. Het reglement hangt samen met en wordt aangevuld door onder andere:
 - o Het Kwaliteitshandboek De Middenweg;
 - o De Klachtenregeling;
 - o Protocollen en werkinstructies met betrekking tot dossiervorming, MIC/MIM en veilig werken;
 - o Het verwerkingsregister.
3. Bij tegenstrijdigheden tussen documenten geldt dit privacyreglement als leidend, tenzij wettelijke bepalingen anders voorschrijven.