

Privacyverklaring

Inleiding

Zorgstem verwerkt persoonsgegevens van onder andere cliënten, medewerkers en derden. Derden zijn bijvoorbeeld leveranciers, instanties of samenwerkende partners. Het verwerken van persoonsgegevens doen we omdat we anders ons cliëntenvertrouwenswerk niet kunnen uitvoeren.

Elke organisatie die persoonsgegevens verwerkt, moet deze gegevens wel goed beschermen. Dat beschermen is verplicht vanuit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (de AVG). Een persoonsgegeven is namelijk informatie die iets zegt over een persoon of terug kan leiden naar die persoon. We moeten daarom gewone persoonsgegevens beschermen, bijvoorbeeld een adres of telefoonnummer. Maar dat geldt ook voor bijzondere persoonsgegevens, zoals ras, godsdienst, gezondheid, en ook strafrechtelijke informatie.

De basis van onze gegevensverwerking

Zorgstem heeft een privacyverklaring opgesteld over persoonsgegevens waarmee we te maken hebben. We verwerken alleen persoonsgegevens die nodig zijn voor:

- Het uitvoeren van onze dienstverlening: het cliëntenvertrouwenswerk Wzd;
- Het uitvoeren van een overeenkomst of contract.

We zorgen dat we altijd op de hoogte blijven van nieuwe inzichten op het gebied van privacy. We maken gebruik van feedback om ons privacybeleid te verbeteren en passen waar nodig onze manier van werken aan.

Deze privacyverklaring beslaat de volgende onderwerpen:

1. Waarom wij persoonsgegevens verwerken en voor wie;
2. Informatie over ons verwerkingsregister;
3. Welke rechten iedereen heeft waarvan persoonsgegevens worden verwerkt;
4. Hoe wij de persoonsgegevens die wij verwerken beschermen;
5. Aan wie wij verantwoording afleggen en rapporteren;
6. Hoe een klacht kan worden ingediend over onze gegevensverwerking;
7. Archivering van de persoonsgegevens;
8. Contactinformatie over Privacy-zaken bij Zorgstem.

Ad 1. Waarom verwerkt Zorgstem persoonsgegevens en voor wie?

Hieronder wordt per categorie verteld waarom we persoonsgegevens verwerken.

Clënten en hun vertegenwoordigers die te maken hebben met de Wet zorg en dwang

Dit is het doel van de verwerking van persoonsgegevens van cliënten en hun vertegenwoordigers:

- We ondersteunen cliënten en hun vertegenwoordigers bij de uitoefening van hun rechten middels onafhankelijk cliëntenvertrouwenswerk.

Deze wetten vertellen waarom we persoonsgegevens mogen verwerken:

- De [Wzd](#). Meer informatie is te lezen in hoofdstuk 4a.
- De [AVG](#). Meer informatie is te lezen in artikel 6 lid 1 sub a.

De gegevensverwerking m.b.t. cliënten en hun vertegenwoordigers is verder uitgewerkt in het *Privacybeleid registratiesysteem cliëntenvertrouwenspersonen CVP Wzd*.

Instanties waar cliëntenvertrouwenswerk wordt uitgevoerd

Dit zijn de doelen van de verwerking van persoonsgegevens van medewerkers van instanties:

- We ondersteunen cliënten en hun vertegenwoordigers bij de uitoefening van hun rechten middels onafhankelijk cliëntenvertrouwenswerk.
- We dragen bij aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorg gegeven door de instantie. Dat doen we door middel van voorlichting en signalering.

Deze wetten vertellen waarom we persoonsgegevens mogen verwerken:

- De [Wzd](#). Meer informatie is te lezen hoofdstuk 4a.
- De [AVG](#). Meer informatie is te lezen in artikel 6 lid 1 sub e.

Medewerkers bij Zorgstem

Dit zijn de doelen van de verwerking van persoonsgegevens van onze medewerkers:

- We kunnen uitvoering geven aan goed werkgeverschap;
- We doen recht aan goede uitvoering van het arbeidscontract.

Deze wet vertelt waarom we persoonsgegevens mogen verwerken:

- De [AVG](#). Meer informatie is te lezen in artikel 6 lid 1 sub b, artikel 6 lid 1 sub a, artikel 9 lid 2 sub h en artikel 9 lid 3.

Derden (leveranciers, onderaannemers, andere externe partijen)

Dit is het doel van de verwerking van persoonsgegevens van medewerkers van derden:

- We doen recht aan goede uitvoering van de gesloten overeenkomst met de betrokken partij.

Deze wetten vertellen waarom we persoonsgegevens mogen verwerken:

- De [AVG](#). Meer informatie is te lezen in artikel 6 lid 1 sub a.

Ad 2. Register van verwerking persoonsgegevens

Zorgstem heeft een register opgesteld voor alle verwerkte persoonsgegevens. In dit register staat per categorie welke persoonsgegevens op welke manier en om welke reden worden verwerkt. Informatie hierover is op te vragen bij de Functionaris Gegevensbescherming van Zorgstem.

Ad 3. Rechten van betrokkenen

Alle personen van wie Zorgstem persoonsgegevens verwerkt, hebben rechten met betrekking tot deze verwerking. Deze rechten komen vanuit de AVG en worden hieronder uitgelegd.

Recht op informatie

De betrokkene heeft vooraf het recht op heldere informatie over wat Zorgstem met de persoonsgegevens gaat doen en waarom. Ook als betrokkene verplicht is om gegevens af te staan, heeft deze recht op duidelijke informatie. Voor meer informatie over deze Privacyverklaring kan contact worden gezocht met de Functionaris Gegevensbescherming van Zorgstem.

Wanneer betrokkene het niet eens is met een beslissing van Zorgstem over dit recht, kan deze volgens de klachtenprocedure een klacht indienen bij [Zorgstem](#), de klachtencommissie of de Autoriteit Persoonsgegevens.

Recht op inzage

De betrokkene heeft, uitzonderingen daargelaten, altijd recht op inzage in de eigen persoonsgegevens die Zorgstem verwerkt.

- Voor het recht op inzage moet betrokkene een schriftelijk verzoek sturen aan de directeur. Een voorbeeldbrief kan betrokkene opvragen bij Zorgstem of vinden op [deze plek](#).
- De directeur biedt de betrokkene dan:

- een volledig overzicht van de verwerkte persoonsgegevens die op hem betrekking hebben en het doel daarvan.
- eveneens een overzicht van de personen en eventuele andere partijen aan wie de persoonsgegevens van de betrokkene zijn verstrekt en het doel van deze verstrekking(en).
- De directeur biedt de betrokkene zo snel mogelijk inzage (uiterlijk binnen vier weken) na indiening van het verzoek. In bijzondere gevallen kan deze termijn conform de AVG met 2 maanden verlengd worden.
- Inzage van de persoonsgegevens vindt alleen plaats als de identiteit van de betrokkene is vastgesteld.
- Inzage in de eigen gegevens is bij eerste afschrift in principe gratis. De directeur kan eventueel administratieve kosten in rekening brengen, indien betrokkene om aanvullende afschriften vraagt.
- Inzage zal alleen worden geweigerd wanneer de persoonlijke levenssfeer van anderen dan de betrokkene door de inzage worden geschaad.

Wanneer betrokkene het niet eens is met een beslissing van Zorgstem over dit recht, kan deze volgens de klachtenprocedure een klacht indienen bij [Zorgstem](#), de klachtencommissie of de Autoriteit Persoonsgegevens.

Recht op rectificatie

De betrokkene heeft het recht om de eigen gegevens aan te laten passen (rectificeren), als die niet kloppen. Dat kan bijvoorbeeld nadat betrokkene een inzageverzoek heeft gedaan en ontdekt dat de gegevens onjuist of niet compleet zijn.

- Voor rectificatie moet betrokkene wel een schriftelijk verzoek sturen aan de directeur. In het verzoek staan dan de aan te brengen wijzigingen. Een voorbeeldbrief kan betrokkene opvragen bij Zorgstem of vinden op [deze plek](#).
- De directeur laat zo snel mogelijk (uiterlijk binnen vier weken na het verzoek) weten of en in hoeverre aan het verzoek wordt voldaan. Bij weigering wordt de reden hiervan genoemd.
- Rectificatie van de persoonsgegevens vindt alleen plaats als de identiteit van de betrokkene is vastgesteld.
- De directeur draagt er zorg voor dat een positieve beslissing tot rectificatie zo snel mogelijk wordt uitgevoerd.
- Wanneer rectificatie wordt afgewezen en de betrokkene blijft het oneens met de opgenomen gegevens, dan kan deze het volgende doen:
 - De directeur verzoeken een eigen verklaring aan de persoonsgegevens toe te voegen;
 - Een klacht indienen bij de klachtencommissie of de autoriteit persoonsgegevens volgens de klachtenprocedure.

Recht op gegevens verwijderen

In een aantal situaties zijn organisaties het verplicht om persoonsgegevens van iemand te verwijderen (te wissen) als daarom gevraagd wordt. Volgens de AVG hebben mensen namelijk 'recht op vergetelheid'.

- Voor wissing van persoonsgegevens moet betrokkene bij de directeur een schriftelijk verzoek indienen waarin staat welke gegevens gewist moeten worden. Een voorbeeldbrief kan betrokkene opvragen bij Zorgstem of vinden op [deze plek](#).
- De directeur is verplicht de persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen als aan een van de volgende voorwaarden wordt voldaan:
 - de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor Zorgstem ze heeft verzameld of verwerkt;
 - in het geval de gegevens van betrokkene zijn verwerkt op basis van toestemming en de betrokkene de eerder gegeven toestemming aan Zorgstem voor verwerking weer intrekt;

- de betrokkene maakt (terecht) bezwaar tegen het gebruik van gegevens;
- Zorgstem heeft geen wettelijke grondslag voor verwerking van de gegevens;
- Zorgstem heeft een wettelijke verplichting om na bepaalde tijd gegevens te verwijderen;
- De directeur bericht zo snel mogelijk (uiterlijk binnen vier weken) na ontvangst van het verzoek, of aan het verzoek tot gegevensverwijdering wordt voldaan en op welke termijn dit gebeurt. Bij afwijzing van het verzoek, wordt in het bericht ook de reden daarvoor gemeld.
- Wissing van de persoonsgegevens vindt alleen plaats als de identiteit van de betrokkene is vastgesteld.

Wanneer betrokkene het niet eens is met een beslissing van Zorgstem over dit recht, kan deze volgens de klachtenprocedure een klacht indienen bij [Zorgstem](#), de klachtencommissie of de Autoriteit Persoonsgegevens.

Recht op beperking van verwerking

De betrokkene heeft het recht om Zorgstem te vragen tijdelijk te stoppen met het gebruik van de persoonsgegevens. Bijvoorbeeld omdat betrokkene ons gevraagd om de gegevens te wijzigen, maar dit verzoek nog moet worden beoordeeld.

- De betrokkene moet de directeur schriftelijk verzoeken de verwerking van zijn persoonsgegevens te beperken. Een voorbeeldbrief kan betrokkene opvragen bij Zorgstem of vinden op [deze plek](#).
- De directeur is verplicht de verwerking te beperken als aan een van de volgende voorwaarden wordt voldaan:
 - de juistheid van de persoonsgegevens wordt betwist door de betrokkene. De verwerking wordt beperkt gedurende de periode die de directeur nodig heeft om de juistheid van de persoonsgegevens te controleren;
 - de verwerking is onrechtmatig en de betrokkene verzet zich tegen het wissen van persoonsgegevens en verzoekt in de plaats daarvan om beperking van het gebruik ervan;
 - de directeur heeft de persoonsgegevens niet meer nodig voor de verwerkingsdoeleinden, maar de betrokkene heeft deze nodig voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

Wanneer betrokkene het niet eens is met een beslissing van Zorgstem over dit recht, kan deze volgens de klachtenprocedure een klacht indienen bij [Zorgstem](#), de klachtencommissie of de Autoriteit Persoonsgegevens.

Recht op dataportabiliteit

De betrokkene heeft het recht om de persoonsgegevens die zijn verstrekt aan Zorgstem in een gestructureerde, gangbare en leesbare vorm te ontvangen. Zo kunnen gegevens gemakkelijk worden doorgeven aan een andere leverancier van dezelfde soort dienst. De betrokkene kan ook Zorgstem vragen om de gegevens rechtstreeks over te dragen aan een andere organisatie, zonder daarbij gehinderd te worden.

- De betrokkene moet de directeur schriftelijk vragen om de persoonsgegevens over te dragen aan een andere organisatie, als dit technisch mogelijk is. Een voorbeeldbrief kan betrokkene opvragen bij Zorgstem of vinden op [deze plek](#).
- De directeur bericht zo snel mogelijk (uiterlijk binnen vier weken) na ontvangst van het verzoek, of aan het verzoek tot overdracht wordt voldaan en op welke termijn dit gebeurt. Bij afwijzing van het verzoek, wordt in het bericht ook de reden daarvoor gemeld.
- Overdracht van de persoonsgegevens vindt alleen plaats als de identiteit van de betrokkene is vastgesteld.

Wanneer betrokkene het niet eens is met een beslissing van Zorgstem over dit recht, kan deze volgens de klachtenprocedure een klacht indienen bij [Zorgstem](#), de klachtencommissie of de Autoriteit Persoonsgegevens.

Recht van bezwaar

Mensen hebben in 2 situaties het recht aan een organisatie te vragen hun persoonsgegevens niet meer te gebruiken. Dit heet het recht van bezwaar.

- Mensen kunnen bezwaar maken tegen het gebruik van hun persoonsgegevens vanwege hun specifieke situatie. Bijvoorbeeld wanneer een bekende van hen bij Zorgstem werkt en niet kan worden gegarandeerd dat deze geen inzage heeft in de persoonsgegevens van betrokkene.
- Of omdat zij geen direct marketing willen ontvangen.
- Een voorbeeldbrief kan betrokkene opvragen bij Zorgstem of vinden op [deze plek](#).

Wanneer betrokkene het niet eens is met een beslissing van Zorgstem over dit recht, kan deze volgens de klachtenprocedure een klacht indienen bij [Zorgstem](#), de klachtencommissie of de Autoriteit Persoonsgegevens.

Ad 4. Hoe wij de persoonsgegevens die wij verwerken beschermen

We zijn transparant over welke persoonsgegevens we verwerken en gaan zorgvuldig met deze informatie om. We hebben technische en organisatorische maatregelen getroffen om de persoonsgegevens te beschermen. Zo voorkomen we verlies van privacygevoelig informatie of onrechtmatig gebruik door buitenstaanders.

Ad 5. Rapportage en verantwoording

Zorgstem rapporteert en verantwoordt naar de Raad van Toezicht, subsidieverstrekkingen en instanties waar het vertrouwenswerk wordt uitgevoerd. Gegevens die in deze rapportages worden opgenomen, zijn nooit herleidbaar tot individuele cliënten.

Ad 6. Indienen van een klacht

Iedereen die vindt dat zijn persoonsgegevens in strijd met de AVG zijn verwerkt, kan een klacht hierover indienen bij [Zorgstem](#). Komt de klager er met Zorgstem niet uit, dan kan deze zich in tweede instantie ook melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Ad 7. Archivering persoonsgegevens

Persoonsgegevens van cliënten worden na 5 jaar verwijderd, tenzij cliënt daar eerder om vraagt. Wanneer na het eerste verzoek om contact door een potentiële cliënt geen verder contact ontstaat, worden na uiterlijk 4 weken alle bij Zorgstem bekende persoonsgegevens verwijderd.

Ad 8. Contactinformatie Privacy bij Zorgstem

Zorgstem

T.a.v. de directeur
IJsbaanpad 9-11
1076 CV AMSTERDAM
088 678 1000
info@zorgstem.nl

Functionaris Gegevensbescherming (FG)

De contactinformatie voor de FG bij Zorgstem is:
Renuka Jagan
r.jagan@zorgstem.nl
088 678 1000