

Privacybeleid, -protocol en -reglement MWRZ

Algemeen

Dit protocol geeft geen antwoord op alle voorkomende vragen, maar geeft richtlijnen voor de uitvoeringspraktijk. Te allen tijde zal MWRZ de cliënt zelf op de hoogte stellen, wanneer deze informatie verstrekt of opvraagt. Tevens tekent de cliënt voor het akkoord van verstrekken of opvragen van gegevens.

Beleidsuitgangspunt is dat terughoudend, doch zorgvuldig wordt omgegaan met het verstrekken van persoonsgegevens aan derden. MWRZ gaat in overleggen met andere instanties terughoudend en zorgvuldig om met privacygevoelige gegevens. Indien verslagen worden gemaakt van dergelijke overleggen, zoals bijvoorbeeld een (familie)netwerkberaad, zorgt MWRZ er voor dat privacygevoelige gegevens niet herleidbaar zijn tot een persoon.

De gegevens die MWRZ verwerkt voor het uitvoeren van de begeleiding zijn:

- Voor- en achternaam
- Geslacht
- Geboortedatum
- BSN
- Geboorteplaats
- Adresgegevens
- Telefoonnummer
- Emailadres
- De belangrijkste contactperso(n)en ICE (In Case of Emergency).
- Staat van de (psychosociale) gezondheid met opgestelde doelen in ondersteuningsplan en evaluatieverslagen.
- Bij transgendercliënten: signaleren van psychisch, psychosociaal, biologische, medische en endocriene gegevens voor de dossiervorming genderpoli.

Regels persoonsgegevens op een rij:

- Privacygevoelige informatie verdient bescherming.
- Voor bijzondere persoonsgegevens, als ras, godsdienst en over de gezondheid, geldt een weigeringsgrond om ze openbaar te maken.
- Voor openbaarmaking van overige persoonsgegevens maakt de hulpverlener van MWRZ een afweging tussen het recht op openbaarheid en het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
- MWRZ is kritisch bij openbaarmaking, zeker bij openbaarmaking via het internet en anonimiseert indien nodig (geen burgerservicenummer of handtekening openbaar maken).
- Verstrekken van privacygevoelige informatie aan andere gemeentelijke diensten mag alleen als er sprake is van een verenigbaar doel of als de cliënt toestemming heeft gegeven.
- MWRZ neemt in verslagen van ambtelijke overleggen geen privacygevoelige gegevens op die herleidbaar kunnen zijn tot een persoon.
- De hulpverleners van MWRZ vernietigen geschreven notities zo snel mogelijk en verwerken deze in het cliëntdossier Zilliz. Aantekeningen die gemaakt worden bevatten geen namen, maar (indien nodig) initialen. Documenten met cliëntgegevens staan in Zilliz, of tijdelijk in de beveiligde cloud omgeving; niet op harde schijven van computers.

MWRZ werkt normaliter gezien niet met medische gegevens van de cliënt. Indien dit onverhoopt toch van toepassing is zullen de volgende richtlijnen gehanteerd worden.

- Delen van medische informatie met andere gemeentelijke diensten gebeurt alleen met toestemming van de cliënt.

- Geeft de cliënt geen toestemming, dan wordt er geen informatie gedeeld met anderen.
- Uitzondering voor heel bijzondere gevallen (evident belang zal afgewogen en onderbouwd worden door de hulpverlener van MWRZ). Delen van informatie gebeurt dan in geval van evident belang bij voorkeur mondeling, in een zo beperkt mogelijke kring.
- Gegevensverstrekking aan derden wordt vermeld in het dossier.

De cliënt heeft te allen tijde recht om het dossier in te zien. Door inzage in Zilliz, is het dossier online en 24/7 inzichtelijk voor de cliënt. (Zilliz / Landmerc is gecertificeerd voor ISO27001 en NEN7510) Daarbij heeft de cliënt van alle verslagen het originele verslag in eigen bezit (indien van toepassing). Uiteraard mag de cliënt de verslagen corrigeren. Dit houdt in, verbeteren, aanvullen, verwijderen, afschermen of feitelijke onjuistheden corrigeren.

Indien MWRZ te maken krijgt met zaken welke niet gewaarborgd staan in deze korte samenvatting van het privacyprotocol, zal men handelen naar hetgeen de wet voorschrijft. De uitgebreide versie van het protocol is te raadplegen op de website van de overheid inzake decentrale regelgeving (nb, 2015).

Voor het privacyprotocol en het opstellen van de AVG-regels is gebruik gemaakt van de guidelines meldplicht datalekken, guidelines voor transparantie en guidelines recht op dataportabiliteit.

AVG

MWRZ heeft met behulp van de AVG-Regelhulp van de Autoriteit Persoonsgegevens onderzocht aan welke eisen moet worden voldaan (Persoonsgegevens, 2018). Omdat MWRZ persoonsgegevens verwerkt, moet voldaan worden aan de wet AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).

Grondslagen voor het verwerken van persoonsgegevens

Uit het onderzoek komt naar voren dat MWRZ een grondslag heeft om persoonsgegevens te verwerken. MWRZ heeft het recht om 'gewone' persoonsgegevens te mogen verwerken. De onderbouwing voor deze grondslag is het uitvoeren van het maatschappelijk werk/begeleiding van de cliënt. MWRZ realiseert zich hierbij dat het gaat om gevoelige persoonsgegevens. Hiervoor wordt door de persoon zelf toestemming gegeven en is vrijelijk gegeven (1^e grondslag). Men is tot niets verplicht, al is de informatie van belang voor het uitvoeren van de begeleiding. Daarbij staat wel voorop dat de cliënt zelf verantwoordelijk is voor het eigen proces. Tevens is de gegevensverwerking noodzakelijk voor het uitvoeren van de werkzaamheden door de hulpverlener van MWRZ en is de cliënt hierover geïnformeerd; ook wat er geregistreerd wordt (2^e grondslag). De cliënt mag de toestemming dan ook altijd weer intrekken. Omdat er gewerkt wordt met het online cliëntvolgsysteem Zilliz heeft de cliënt zelf zicht in het eigen dossier en kan tevens meebeslissen wat er wel/niet opgenomen wordt in het dossier. Tevens zal de hulpverlener van MWRZ de bewaartermijn van 20 jaar waarborgen (vanaf datum afsluiten traject). Omdat MWRZ minder dan 250 medewerkers heeft, is een register van verwerkingsactiviteiten overbodig (Persoonsgegevens, 2018).

Tevens wordt er aan de cliënt een naam en telefoonnummer bij nood gevraagd. Dit is vaak een naaste van de cliënt, welke benaderd wordt, wanneer er sprake is van een noodsituatie/vitaal belang (3^e grondslag). De cliënt vraagt zelf toestemming aan deze derde. Wanneer deze hiermee instemt, wordt deze opgenomen in het persoonlijk dossier van de cliënt, waarmee ook het gerechtvaardigd belang betrokken wordt (6^e grondslag).

Bij het opstellen van de begeleidingsovereenkomst ontvangt de cliënt te allen tijde een kopie van de overeenkomst, waarin ook de toestemming voor het verwerken van persoonsgegevens is opgenomen. De cliënt is hierbij dus specifiek geïnformeerd. Bij het afsluiten van de overeenkomst is er speciaal vrije ruimte opgenomen om andere afspraken te waarborgen.

MWRZ heeft grondslag om strafrechtelijke persoonsgegevens te verwerken. Dit wordt gebruikt voor het kunnen leveren van de begeleiding als voor de veiligheid van de hulpverlener. Ook hiervoor geeft de cliënt zijn/haar toestemming. MWRZ realiseert zich dat het hierbij gaat om uiterst gevoelige gegevens waarbij de impact op de privacy van mensen bij een datalek groot kan zijn (Persoonsgegevens, 2018).

Omdat MWRZ uiterst persoonlijke en privacygevoelige informatie verwerkt, maar niet voldoet aan meer dan 2 van de 9 criteria, is het voor MWRZ niet noodzakelijk dat er een data protection impact assessment (DPIA) wordt uitgevoerd. Toch wordt er besproken om welke 2 criteria het gaat en wat de reden is van het verwerken van deze gevoelige informatie (Persoonsgegevens, 2018), (Norea, 2018)

- MWRZ beoordeelt mensen op basis van persoonskenmerken. Hierbij gaat het om het maken van prognoses op basis van iemands beroepsprestaties, economische situatie, gezondheid, persoonlijke voorkeuren of interesses, betrouwbaarheid of gedrag, locatie of verplaatsingen. Dit alles is benodigd voor het uitvoeren van het dagelijks werk binnen de begeleiding.
- MWRZ verwerkt gevoelige persoonsgegevens van bijzondere categorieën, zoals iemands politieke voorkeuren of geheime locatiegegevens (bv. bijzondere situatie van een LHBTI+ cliënt) of strafrechtelijke gegevens. Denk hierbij ook aan de veiligheid van de hulpverlener zelf.

MWRZ heeft reeds eerder nagedacht over beveiligen van persoonsgegevens. Hierover is een samenwerking met IT-serve te Woerden (data) en Buutenhewoon te Yerseke (webverkeer). Zo staan er geen privacygevoelige gegevens op een computer, wat voor een datalek kan zorgen. Daarnaast wordt er niet langer data lokaal opgeslagen. Alle cliëntdata is opgeslagen in cliëntvolgsysteem Zilliz.

Tevens is het goed om een aantal uitgangspunten van de AVG, die bij velen bekend zijn, nogmaals te benoemen.

- Recht op dataportabiliteit; dit wijst op het overdragen van digitale persoonsgegevens. Cliënten hebben recht om de persoonsgegevens te ontvangen die een organisatie over hen heeft. De cliënt kan zelf deze gegevens inzien en doorsturen/uitprinten door zelf in te loggen op het eigen dossier van het Zilliz cliëntvolgsysteem. Alle notities en documentatie welke van de cliënt bewaard wordt is zichtbaar op dit platform.
- Recht op vergetelheid; de cliënt mag een verzoek indienen om vergeten te worden. De medewerker van MWRZ zal in overleg met de cliënt dit verzoek honoreren, tenzij er sprake is van een uitzondering op de vergetelheid. Hierbij kan gedacht worden aan de gegevens die MWRZ verwerkt, met betrekking tot een algemeen belang en de gezondheid, of dat gegevens noodzakelijk zijn voor een rechtsvordering.
- Recht op inzage of correctie; de cliënt kan zelf in het online dossier inloggen. Inzage is er dus op elk moment. Voor correctie, zal een gesprek volgen tussen MWRZ en de cliënt en zal waar nodig de informatie worden aangepast. MWRZ is vanuit de AVG verplicht binnen 1 maand hierop te reageren.

- MWRZ is verantwoordingsplichtig in de zin van de AVG. MWRZ moet kunnen aantonen aan de belangrijkste beginselen van verwerking, namelijk rechtmatigheid, transparantie, doelbinding en juistheid.

Datalekken

Wanneer persoonsgegevens in handen vallen van derden die geen toegang tot die gegevens mogen hebben, spreken we van een datalek. Wanneer er een datalek heeft plaatsgevonden meldt MWRZ dit uiterlijk 72 uur nadat er kennis van de inbreuk is vernomen aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Het kan zijn dat de inbreuk een hoog risico met zich meebrengt voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen. In dit geval meldt MWRZ dit aan betrokkenen. Om toekomstige datalekken te voorkomen worden bestaande datalekken geëvalueerd en worden zo nodig maatregelen genomen.

Klachtenregeling

Indien de betrokkene van mening is dat de bepalingen van dit reglement niet worden nageleefd, kan hij de klachtenprocedure volgen zoals te vinden is in de klachtenprocedure van MWRZ (via Klachtenportaal Zorg te Enkhuizen).

Onvoorzien

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist MWRZ, met inachtneming van het bepaalde in de wet en het doel en de strekking van dit reglement, te denken valt aan nieuwe technologische ontwikkelingen, bijv. AI.