

Titel	Privacyverklaring Zorgstem
Proceseigenaar	Bestuurssecretaris
Goedgekeurd MT	29 september 2020
Datum volgende evaluatie	1 januari 2023

Contactgegevens verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens

Stichting Zorgstem
Bestuurder
IJsbaanpad 9-11
1076 CV Amsterdam
088 678 1000
info@zorgstem.nl

Functionaris gegevensbescherming

De rol van Functionaris gegevensbescherming is belegd bij een cliëntenvertrouwenspersoon.
Contactgegevens via: info@zorgstem.nl.

Persoonsgegevens

Als organisatie verwerken wij persoonsgegevens, van cliënten, medewerkers van instanties waar cliëntenvertrouwenswerk wordt uitgevoerd, medewerkers en van derden (zoals leveranciers of andere externe partners). Onder persoonsgegevens wordt alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ('betrokkene') verstaan. De informatie dient direct of indirect (door middel van herleiding) te kunnen leiden tot identificatie van een natuurlijk persoon.

Onze basis voor verwerking van persoonsgegevens

- We verwerken alleen die persoonsgegevens die noodzakelijk zijn in het kader van onze dienstverlening of de uitvoering van een overeenkomst.
- We vragen mondelinge toestemming aan cliënten voor het verwerken van persoonsgegevens.
- We gaan zorgvuldig om met de verwerking van persoonsgegevens en houden ons hierbij aan de geldende wetgeving.
- We zijn transparant over welke persoonsgegevens we verwerken.
- Wij treffen passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatig gebruik.
- We passen onze manier van werken steeds aan op basis van nieuwe inzichten op het gebied van privacy
- We maken gebruik van feedback voor verbeteringen in ons beleid.
- We volgen een vast stappenplan indien mogelijk sprake is van een informatiebeveiligingsincident (datalek).

Doelinden en rechtmatigheid van de verwerking van persoonsgegevens

Zorgstem verwerkt persoonsgegevens op basis van de verschillende grondslagen. Hieronder wordt per categorie een overzicht gegeven. De uitwerking van grondslagen voor specifieke categorieën persoonsgegevens is opgenomen in het *Register verwerking persoonsgegevens*.

Cliënten

Het doel van de verwerking van persoonsgegevens is de dienstverlening aan cliënten gericht op het verbeteren van hun rechtspositie.

Rechtsgrond:

- Artikel 6 lid 1 sub a AVG: de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden.

Voor bijzondere persoonsgegevens geldt de volgende grondslag:

- Artikel 6 lid 1 sub a AVG in combinatie met artikel 9 lid 1 jo. 2 sub a AVG: de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van deze bijzondere persoonsgegevens voor een of meer welbepaalde doeleinden.

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

Instanties waar cliëntenvertrouwenswerk wordt uitgevoerd

Het doel van de verwerking van persoonsgegevens van medewerkers van instanties waar cliëntenvertrouwenswerk wordt uitgevoerd, is het faciliteren van de dienstverlening van Zorgstem aan cliënten, gericht op het verbeteren van hun rechtspositie. Daarnaast het bijdragen aan de kwaliteitsontwikkeling van de door de instantie geboden hulpverlening door middel van voorlichting en signalering.

Rechtsgrond:

- Artikel 6 lid 1 sub e AVG: de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen.

Medewerkers Zorgstem

Het doel van de verwerking van persoonsgegevens van medewerkers van Zorgstem is het uitvoering kunnen geven aan goed werkgeverschap voor medewerkers en de uitvoering van het arbeidscontract.

Rechtsgrond:

- Artikel 6 lid 1 sub b AVG: de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene, partij is of om op verzoek van de betrokkene, vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen.

Voor een aantal specifieke persoonsgegevens wordt een andere grondslag gebruikt:

- Artikel 6 lid 1 sub a AVG: de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden.

Derden (leveranciers, financiers, onderaannemers, andere externe partijen)

Het doel van de verwerking van persoonsgegevens van medewerkers van derde partijen is het uitvoering kunnen geven aan de overeenkomst zoals deze gesloten is met de betreffende partij.

Rechtsgronden:

- Artikel 6 lid 1 sub b AVG: de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen.
- Artikel 6 lid 1 sub a AVG: de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden.

Register verwerking persoonsgegevens

Zorgstem heeft een register waarin per categorie staat uitgewerkt welke persoonsgegevens op welke manier worden verwerkt en op welke grond. Hierin zijn ook de bewaartermijnen van de persoonsgegevens opgenomen. *Zie Register verwerking persoonsgegevens.*

Rechten van betrokkenen

Alle personen van wie Zorgstem persoonsgegevens verwerkt hebben het recht tot inzage, en rectificatie of verwijdering van de persoonsgegevens, of beperking van de hem of haar betreffende verwerking van persoonsgegevens. Een korte toelichting op de procedures is hieronder opgenomen.

Recht van inzage (Artikel 15 AVG)

- De betrokkene heeft, na een schriftelijk verzoek gericht aan de bestuurder, recht op inzage in de persoonsgegevens. De bestuurder biedt de betrokkene een volledig overzicht van de verwerkte persoonsgegevens die op hem betrekking hebben en het doel daarvan. Daarnaast 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 bestuurder biedt de betrokkene zo spoedig mogelijk inzage, uiterlijk binnen vier weken na indiening van het verzoek.
- Inzage van de persoonsgegevens vindt alleen plaats indien de identiteit van de betrokkene is vastgesteld.
- De bestuurder kan eventuele administratieve kosten voor kopieën in rekening brengen, indien betrokkene om een afschrift verzoekt.
- Inzage zal alleen worden geweigerd indien en voor zover de persoonlijke levenssfeer van een ander dan de betrokkene daardoor zou kunnen worden geschaad.

Recht op rectificatie (Artikel 16 AVG)

- De betrokkene aan wie op grond van artikel 15 AVG inzage of afschrift is verleend, dan wel een mededeling is gedaan over zijn persoonsgegevens, kan de bestuurder schriftelijk verzoeken om rectificatie van hem betreffende onjuiste persoonsgegevens. Het verzoek bevat de aan te brengen wijzigingen.
- De bestuurder bericht zo spoedig mogelijk schriftelijk, uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het verzoek, of, dan wel in hoeverre hij of zij aan het verzoek voldoet. Bij weigering wordt de reden daarvan vermeld.
- Rectificatie van de persoonsgegevens vindt alleen plaats indien de identiteit van de betrokkene is vastgesteld.
- De bestuurder draagt er zorg voor dat een beslissing tot rectificatie zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd.
- Is er geen sprake van rectificatie en de betrokkene blijft het niet eens met (bepaalde) gegevens die zijn opgenomen, dan kan hij of zij de bestuurder verzoeken een eigen verklaring aan de persoonsgegevens toe te voegen.

Recht op gegevenswissing ("recht op vergetelheid") (Artikel 17 AVG)

- De betrokkene heeft het recht de bestuurder schriftelijk te verzoeken de hem of haar betreffende persoonsgegevens te wissen.
- De bestuurder is verplicht de persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen indien aan een van de volgende voorwaarden wordt voldaan:
 - de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of verwerkt;
 - de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking berust in en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
 - de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
 - de persoonsgegevens dienen te worden gewist om te voldoen aan een wettelijke verplichting.
- De bestuurder bericht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het verzoek, of aan het verzoek tot gegevensverwijdering wordt voldaan en op welke termijn

dit gebeurt. In geval er niet wordt voldaan aan het verzoek, wordt in het bericht ook de reden daarvoor omschreven.

- Gegevenswissing van de persoonsgegevens vindt alleen plaats indien de identiteit van de betrokkene is vastgesteld.

Recht op beperking van de verwerking (Artikel 18 AVG)

- De betrokkene kan de bestuurder schriftelijk verzoeken de verwerking van zijn persoonsgegevens te beperken.
- De bestuurder is verplicht de verwerking te beperken indien 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 bestuurder 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 bestuurder heeft de persoonsgegevens niet meer nodig voor de verwerkingsdoeleinden, maar de betrokkene heeft deze nodig voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.
 - de cliënt heeft bezwaar gemaakt (op basis van AVG artikel 21) tegen de verwerking. In afwachting van het antwoord op de vraag of de gerechtvaardigde gronden van de bestuurder zwaarder wegen dan die van de betrokkene, wordt de verwerking beperkt.
- Beperking van de persoonsgegevens vindt alleen plaats indien de identiteit van de betrokkene is vastgesteld.

Recht op overdraagbaarheid van gegevens (Artikel 20 AVG)

- De betrokkene heeft het recht de hem of haar betreffende persoonsgegevens, die hij aan Zorgstem heeft verstrekt, in een gestructureerde, gangbare en leesbare vorm te verkrijgen, en hij heeft het recht die gegevens aan een andere organisatie over te dragen, zonder daarbij te worden gehinderd door de verwerkingsverantwoordelijke aan wie de persoonsgegevens waren verstrekt, indien:
 - de verwerking berust op de grondslagen toestemming of overeenkomst (AVG 6.1.a, 9.2.a of 6.1.b); en
 - de verwerking via geautomatiseerde processen wordt verricht.
 - de overdraagbaarheid geen afbreuk doet aan de rechten en vrijheden van anderen.
- De betrokkene kan de bestuurder schriftelijk verzoeken zijn of haar persoonsgegevens direct over te dragen aan een andere organisatie indien dit technisch mogelijk is.
- De bestuurder bericht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het verzoek, of aan het verzoek tot overdragen wordt voldaan en op welke termijn dit gebeurt. In geval er niet wordt voldaan aan het verzoek, wordt in het bericht ook de reden daarvoor omschreven.
- Overdraging van de persoonsgegevens vindt alleen plaats indien de identiteit van de betrokkene is vastgesteld.

Intrekken toestemming

De betrokkene heeft altijd het recht een gegeven toestemming voor het verwerken van bepaalde persoonsgegevens in te trekken. Dit kan schriftelijk worden aangegeven.

Weigering verstrekken persoonsgegevens

Betrokkene heeft het recht om het verstrekken van persoonsgegevens ten behoeve van de dienstverlening te weigeren. Dit kan van invloed zijn op de voortgang en kwaliteit van de dienstverlening of de uitvoering van de overeenkomst.

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.

Indienen bezwaar tegen verwerking van persoonsgegevens (alleen indien gegevens zijn verzameld op basis van grondslag algemeen belang (Artikel 6 lid 1 sub e AVG))

- De betrokkene heeft te allen tijde het recht om, vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen, bezwaar te maken tegen de verwerking van de hem of haar betreffende persoonsgegevens. Het gaat om persoonsgegevens die op basis van de noodzakelijkheid voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de betrokkene, of van een derde worden verwerkt.
- De bestuurder beoordeelt direct en in ieder geval binnen één maand na ontvangst van het bezwaar of het bezwaar gerechtvaardigd is. Indien het bezwaar gerechtvaardigd is, beëindigt hij of zij onmiddellijk de verwerking, tenzij er sprake is van dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, die zwaarder wegen dan de belangen, vrijheden en rechten van de betrokkene.

Indienen klacht bij de autoriteit persoonsgegevens (Artikel 77 AVG)

Iedere betrokkene die vindt dat bij de verwerking van de op hem of haar betrekking hebbende persoonsgegevens in strijd met de AVG wordt gehandeld, kan een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/privacyrechten/klacht-over-gebruik-persoonsgegevens>.