

Privacybeleid en Privacyreglement

Team Houvast

Bestemd voor: Jeugdzorg (ambulante jeugdhulp en dagbesteding) en ISO 9001
(kwaliteitsmanagement).

Documentbeheer

Documenttitel	Privacybeleid en Privacyreglement Team Houvast
Versie	1.0
Vastgesteld door	Bestuur/Directie Team Houvast
Ingangsdatum	01-01-2025
Evaluatiefrequentie	Jaarlijks of bij wijzigingen in wet- en regelgeving/werkwijze
Eigenaar (proceseigenaar)	Contactpersoon Gegevensbescherming

1. Inleiding

Binnen Team Houvast worden persoonsgegevens verwerkt van cliënten (jeugdigen), ouders/verzorgers, medewerkers, sollicitanten en andere betrokkenen. Betrokkenen moeten erop kunnen vertrouwen dat Team Houvast zorgvuldig en transparant met persoonsgegevens omgaat en deze afdoende beveiligt tegen verlies, onbevoegde toegang of andere onrechtmatige verwerking.

Dit document beschrijft het privacybeleid en de praktische regels (privacyreglement) van Team Houvast. Het is opgesteld om te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet AVG en relevante verplichtingen binnen de jeugdhulp. Daarnaast ondersteunt dit document de eisen van ISO 9001, met nadruk op beheersing van processen, risicogericht werken, aantoonbaarheid en continue verbetering.

2. Doel

Dit privacybeleid heeft als doel:

- de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen te beschermen;
- te borgen dat persoonsgegevens rechtmatig, behoorlijk en transparant worden verwerkt;
- te voorkomen dat persoonsgegevens verder worden verwerkt voor onverenigbare doelen;
- te beschrijven welke rechten betrokkenen hebben en hoe zij die kunnen uitoefenen;
- te beschrijven hoe Team Houvast passende beveiligingsmaatregelen toepast en datalekken afhandelt;
- aantoonbaarheid en continue verbetering te realiseren (ISO 9001).

3. Reikwijdte

Dit beleid is van toepassing op alle verwerkingen van persoonsgegevens door of namens Team Houvast, binnen de ambulante jeugdhulp, dagbesteding en ondersteunende processen (zoals HR, financiën, ICT en communicatie).

4. Wet- en regelgeving

Team Houvast handelt conform (onder andere):

- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
- Uitvoeringswet AVG;
- relevante wet- en regelgeving binnen de jeugdhulp (waaronder afspraken met gemeenten/contractvoorwaarden);
- toepasselijke bewaartermijnen en fiscale/arbeidsrechtelijke verplichtingen voor bedrijfsvoering.

5. Begrippen

Betrokkene: De natuurlijke persoon op wie de persoonsgegevens betrekking hebben (bijv. cliënt/jeugdige, ouder/verzorger, medewerker).

Persoonsgegevens: Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

Bijzondere persoonsgegevens: Gegevens over o.a. gezondheid en andere bijzondere categorieën zoals bedoeld in de AVG.

Verwerking: Elke bewerking van persoonsgegevens, zoals verzamelen, vastleggen, raadplegen, verstrekken, opslaan en verwijderen.

Verwerkingsverantwoordelijke: De organisatie die doel en middelen van de verwerking vaststelt. Team Houvast is dat voor haar eigen verwerkingen.

Verwerker: Een partij die in opdracht van Team Houvast persoonsgegevens verwerkt (bijv. softwareleverancier), met verwerkersovereenkomst.

Autoriteit Persoonsgegevens (AP): Toezichthouder op naleving van de AVG in Nederland.

6. Uitgangspunten (AVG-beginselen)

Team Houvast verwerkt persoonsgegevens volgens de volgende beginselen:

- **Rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie:** Er is een geldige grondslag en betrokkenen worden helder geïnformeerd.
- **Doelbinding:** Gegevens worden alleen verzameld voor welbepaalde, uitdrukkelijke en gerechtvaardigde doelen.
- **Dataminimalisatie:** Niet méér gegevens dan noodzakelijk.

- **Juistheid:** Gegevens worden actueel gehouden; onjuiste gegevens worden gecorrigeerd of verwijderd.
- **Opslagbeperking:** Niet langer bewaren dan noodzakelijk, met inachtneming van wettelijke bewaartermijnen.
- **Integriteit en vertrouwelijkheid:** Passende technische en organisatorische beveiliging.
- **Verantwoordingsplicht:** Team Houvast kan aantonen dat zij voldoet; afspraken, keuzes en acties worden vastgelegd.
- **Privacy by design/by default:** Privacy wordt standaard meegenomen bij inrichting en wijziging van processen en systemen.

7. Rollen en verantwoordelijkheden

Binnen Team Houvast gelden de volgende rollen:

1. **Bestuur/Directie:** Eindverantwoordelijk voor dit beleid, middelen, prioriteiten en naleving.
2. **Contactpersoon Gegevensbescherming:** Coördineert privacyvragen, verzoeken van betrokkenen, datalekprocedure en verwerkingsregister; adviseert en rapporteert aan directie.
3. **Medewerkers/ZZP'ers/Stagiaires/Vrijwilligers:** Handelen conform dit beleid, melden incidenten direct, verwerken alleen gegevens die nodig zijn voor het werk.
4. **Verwerkers:** Verwerken persoonsgegevens alleen op instructie van Team Houvast en conform verwerkersovereenkomst.

8. Contactpersoon Gegevensbescherming

Team Houvast heeft een Contactpersoon Gegevensbescherming aangesteld:

Naam: Burak Babuloglu

E-mail: Burakuguz@teamhouvast.com

Telefoon: 06 4350 7587

9. Doeleinden en grondslagen van verwerking

Persoonsgegevens worden alleen verwerkt als daarvoor een doel is vastgesteld en een geldige grondslag bestaat. De belangrijkste grondslagen (artikel 6 AVG) zijn: uitvoering van een overeenkomst, wettelijke verplichting, vitaal belang, taak van algemeen belang/overheidstaak (waar relevant via gemeentelijke opdracht), en gerechtvaardigd belang. Toestemming wordt alleen gebruikt wanneer geen andere passende grondslag beschikbaar is; toestemming is altijd vrij en kan worden ingetrokken.

Bijzondere persoonsgegevens (zoals gezondheidsgegevens) worden alleen verwerkt als dit noodzakelijk is voor de jeugdhulp en binnen de uitzonderingsgronden van artikel 9 AVG, met passende beveiliging en beperkte toegang.

10. Verwerkingen binnen Team Houvast

Onderstaand overzicht beschrijft hoofdlijnen. Detailinformatie is opgenomen in het verwerkingsregister.

10.1 Personeel (HR)

Doelen van verwerking (niet-limitatief):

- aangaan, uitvoeren en beëindigen van arbeidsovereenkomst/opdracht/stage/vrijwilligersovereenkomst;
- salarisadministratie, vergoedingen, belastingen en premies;
- planning, aansturing en beoordeling;
- verzuim en re-integratie (zonder medische diagnoses te registreren, tenzij wettelijk vereist en beperkt);
- toegang tot systemen/netwerk en beveiliging (logging);
- naleving wettelijke verplichtingen (bijv. VOG, kwalificaties waar relevant).

Categorieën persoonsgegevens (voorbeeld):

- identificatie- en contactgegevens (naam, adres, telefoon, e-mail);
- BSN en kopie identiteitsdocument (waar wettelijk verplicht);
- bankgegevens (IBAN) voor salarisbetaling;
- opleidings- en kwalificatiegegevens, VOG, registraties (waar van toepassing);
- toegangs-/inloggegevens en logs voor informatiebeveiliging.

10.2 Cliënten (jeugdigen) en ouders/verzorgers

Doelen van verwerking (niet-limitatief):

- intake, indicatie, uitvoering en evaluatie van ondersteuning (ambulant en dagbesteding);
- opstellen en beheren van (gezins)plannen, voortgangsrapportages en veiligheidsafspraken;
- contact en afstemming met ouders/verzorgers en betrokken ketenpartners binnen de kaders van wet/contract en noodzakelijkheid;
- administratie, declaratie/bekostiging, verantwoording en accountantscontrole;
- afhandeling van klachten, geschillen en (calamiteiten/incident)meldingen.

Categorieën persoonsgegevens (voorbeeld):

- identificatie- en contactgegevens van jeugdige en ouders/verzorgers;
- BSN (waar noodzakelijk en toegestaan);
- gegevens over gezinssituatie en betrokken netwerk, voor zover noodzakelijk voor hulpverlening;
- gezondheids- en hulpverleningsgegevens (bijzondere persoonsgegevens) die nodig zijn voor passende ondersteuning;
- financiële/verzekerings- of bekostigingsgegevens voor administratie en verantwoording.

10.3 Website en communicatie

Team Houvast informeert bezoekers van de website (www.teamhouvast.com) over het gebruik van cookies en eventuele gegevensverwerking. Waar cookies of vergelijkbare technieken persoonsgegevens verwerken, worden bezoekers hierover geïnformeerd en wordt toestemming gevraagd indien wettelijk vereist.

11. Toegang, geheimhouding en verstrekking aan derden

Toegang tot persoonsgegevens wordt beperkt tot personen die deze gegevens nodig hebben voor hun werkzaamheden. Team Houvast hanteert autorisatie op basis van rollen en het 'need-to-know'-principe.

Persoonsgegevens worden alleen aan derden verstrekt indien:

- de betrokkene (of wettelijk vertegenwoordiger) hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven, waar van toepassing;
- verstrekking noodzakelijk is voor uitvoering van de overeenkomst of voor passende hulpverlening binnen wettelijke kaders;
- Team Houvast een wettelijke verplichting heeft;
- er sprake is van een vitaal belang (bijv. acute veiligheid/gezondheid).

12. Verwerkers en verwerkersovereenkomsten

Wanneer Team Houvast externe partijen inschakelt die persoonsgegevens verwerken (verwerkers), wordt een verwerkersovereenkomst gesloten conform de AVG. Team Houvast selecteert verwerkers die passende beveiligingsmaatregelen en voldoende garanties bieden. Er wordt een actueel overzicht van verwerkers bijgehouden.

13. Bewaartermijnen en vernietiging

Team Houvast bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel van verwerking, met inachtneming van wettelijke bewaartermijnen en contractuele verplichtingen. Na afloop van de bewaartermijn worden gegevens vernietigd of geanonimiseerd, tenzij een uitzonderingsgrond geldt (bijv. lopend geschil of wettelijke plicht).

14. Technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen

Team Houvast treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen. Deze maatregelen zijn risicogericht en worden periodiek geëvalueerd. Voorbeelden van maatregelen zijn:

- autorisatie- en toegangsbeheer;
- sterke wachtwoorden en waar mogelijk multi-factor authenticatie;
- versleutelde opslag/transport waar passend;
- logging en monitoring van toegang tot systemen;
- beveiligde werkplekken en fysieke beveiliging van dossiers;

- bewustwording en afspraken/gedragsregels voor medewerkers (ICT, e-mail, internet en sociale media).

15. Beveiligingsincidenten en datalekken

Team Houvast hanteert een datalekprocedure. Incidenten worden direct intern gemeld en beoordeeld. Indien sprake is van een datalek dat een risico oplevert voor rechten en vrijheden van betrokkenen, wordt dit conform de AVG gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens en indien nodig aan de betrokkenen. Alle datalekken worden gedocumenteerd inclusief oorzaken en corrigerende maatregelen.

16. Rechten van betrokkenen

Betrokkenen hebben op grond van de AVG rechten. Team Houvast behandelt verzoeken beknopt, transparant en begrijpelijk. Verzoeken worden in beginsel binnen één maand afgehandeld. Bij complexiteit kan deze termijn met twee maanden worden verlengd; de betrokkene ontvangt dan binnen één maand bericht over de verlenging.

Rechten omvatten onder andere:

- recht op informatie;
- recht op inzage;
- recht op rectificatie;
- recht op verwijdering (recht op vergetelheid), waar van toepassing;
- recht op beperking van verwerking;
- recht op dataportabiliteit (onder voorwaarden);
- recht van bezwaar (met name bij gerechtvaardigd belang).

Verzoeken kunnen worden ingediend bij de Contactpersoon Gegevensbescherming. Indien Team Houvast twijfelt aan de identiteit van de verzoeker, kan om aanvullende identificatie worden gevraagd. Behandeling is in beginsel kosteloos, tenzij verzoeken kennelijk ongegrond of buitensporig zijn.

17. Verwerkingsregister

Team Houvast houdt een verwerkingsregister bij met minimaal: doelen, categorieën betrokkenen en gegevens, ontvangers, eventuele doorgifte, bewaartermijnen en beveiligingsmaatregelen. Het register wordt actueel gehouden en gebruikt als basis voor risicobeoordelingen en verbetermaatregelen (ISO 9001).

18. Doorgifte buiten de EU

Team Houvast verwerkt persoonsgegevens binnen Nederland en/of de Europese Unie. Persoonsgegevens worden niet doorgegeven aan landen buiten de EU/EER, tenzij dit strikt noodzakelijk is en er passende waarborgen bestaan conform de AVG.

19. Klachten

Indien een betrokkene van mening is dat Team Houvast onjuist omgaat met persoonsgegevens, kan hij/zij contact opnemen met de Contactpersoon Gegevensbescherming. Indien dit niet tot een oplossing leidt, kan de betrokkene zich wenden tot de klachtenfunctionaris conform de klachtenregeling van Team Houvast en/of een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

20. Evaluatie en continue verbetering (ISO 9001)

Dit privacybeleid wordt minimaal jaarlijks beoordeeld en waar nodig aangepast. Aanleidingen voor wijziging zijn onder andere: wijzigingen in wet- en regelgeving, audits, datalekken/incidenten, nieuwe systemen, wijzigingen in werkwijze of contracteisen. Verbeteracties worden vastgelegd, opgevolgd en geëvalueerd.

21. Slotbepalingen

Team Houvast kan dit beleid wijzigen. Dit beleid treedt in werking per 1 januari 2025. Eventuele voorgaande privacyreglementen komen daarmee te vervallen.

Opmerking: Dit document vormt het beleidskader. Operationele werkinstructies (zoals de datalekprocedure, autorisatiematrix en informatiebeveiligingsbeleid) zijn ondersteunende documenten binnen het kwaliteitsmanagementsysteem.