

Privacyreglement & privacyverklaring Impact Plus

Inleiding

Impact Plus 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, onze interne organisatie en het contact via onze website en andere communicatiekanalen verwerken wij persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het leveren van goede, veilige en verantwoorde begeleiding en ondersteuning. Daarbij gaan wij zorgvuldig, transparant en vertrouwelijk om met deze gegevens. Dit privacyreglement en deze privacyverklaring beschrijven hoe Impact Plus omgaat met persoonsgegevens, welke gegevens worden verwerkt, met welk doel, op welke grondslag en welke rechten betrokkenen hebben. Het document biedt duidelijkheid over de wijze waarop persoonsgegevens worden beschermd en hoe wordt gehandeld bij vragen, verzoeken, klachten of incidenten rondom privacy, zowel binnen de organisatie als via de website, het contactformulier, e-mail, telefoon en andere contactkanalen.

Contactgegevens verwerkingsverantwoordelijke

De verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens zoals beschreven in dit privacyreglement en deze privacyverklaring is:

- Impact Plus B.V.
- Bert Haanstrakade 2096
- 1087 HR Amsterdam
- E-mail: info@impactplus.nl
- Telefoon: 06-87510009
- Website: www.impactplus.nl

Voor vragen over privacy, gegevensverwerking of de uitoefening van privacyrechten kan contact worden opgenomen via bovenstaande contactgegevens.

Voor jeugdigen en ouders/verzorgers die vragen, onvrede of klachten hebben over jeugdhulp, kan daarnaast gebruik worden gemaakt van de onafhankelijke vertrouwenspersoon jeugdhulp via Jeugdstem. Jeugdstem is onafhankelijk van Impact Plus en ondersteunt jeugdigen, ouders en verzorgers bij vragen over hun rechten binnen de jeugdhulp, het voorbereiden van gesprekken of het bespreekbaar maken van onvrede of klachten. Voor actuele contactgegevens wordt verwezen naar www.jeugdstem.nl.

Doel van het privacyreglement en deze privacyverklaring

Dit privacyreglement en deze privacyverklaring hebben 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 Impact Plus ;
- Het ondersteunen van transparantie, vertrouwen en kwaliteit in de begeleiding en ondersteuning.

Belang van privacy en gegevensbescherming

Binnen Impact Plus 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.

Impact Plus 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 document geldt

Dit privacyreglement en deze privacyverklaring zijn van toepassing op:

- Cliënten van Impact Plus ;
- Ouders/verzorgers en wettelijk vertegenwoordigers van cliënten;
- Medewerkers van Impact Plus ;
- Zzp'ers, stagiaires en vrijwilligers die namens Impact Plus werkzaamheden verrichten;
- Ketenpartners en andere derden voor zover zij betrokken zijn bij de verwerking van persoonsgegevens in opdracht van Impact Plus ;
- Websitebezoekers, contactzoekers en andere personen die persoonsgegevens aan Impact Plus verstrekken via de website, e-mail, telefoon of andere communicatiekanalen.

Iedereen die werkzaamheden verricht voor of namens Impact Plus is verplicht dit privacyreglement en deze privacyverklaring na te leven.

Relatie met kwaliteitshandboek en andere protocollen

Dit privacyreglement en deze privacyverklaring maken integraal onderdeel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem van Impact Plus en sluiten aan bij:

- Het Kwaliteitshandboek Impact Plus ;
- De Klachtenregeling;
- Protocollen rondom dossiervorming, incidentmeldingen, veilig werken en informatiebeveiliging;
- Het verwerkingsregister;
- Eventuele verwerkersovereenkomsten en samenwerkingsafspraken met derden.

Dit document ziet zowel op de verwerking van persoonsgegevens in het kader van begeleiding, ondersteuning, dossiervorming, kwaliteitsborging en interne bedrijfsvoering, als op de verwerking van persoonsgegevens via de website, het contactformulier en andere online of telefonische contactmomenten met Impact Plus .

Samen vormt dit document één samenhangend geheel voor de borging van privacy, informatiebeveiliging en kwaliteit van dienstverlening binnen Impact Plus .

Artikel 1 – Wettelijk kader

Impact Plus 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.

Impact Plus 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 Impact Plus 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.

Impact Plus beoordeelt per situatie wie bevoegd is om toestemming te geven voor verwerking of gegevensdeling, rekening houdend met de leeftijd van de cliënt, de gezagssituatie, de wilsbekwaamheid, de aard van de gegevens en de toepasselijke wet- en regelgeving.

Bij jeugdigen jonger dan 12 jaar wordt toestemming in beginsel gevraagd aan de ouder(s) met gezag of de wettelijk vertegenwoordiger. Bij jeugdigen van 12 jaar en ouder wordt de positie van de jeugdige zelfstandiger en handelt Impact Plus conform de Jeugdwet, de AVG en de regels rond dossierinzage en vertegenwoordiging.

Indien toestemming niet wordt gevraagd of gegevens zonder toestemming worden gedeeld op grond van een wettelijke uitzondering, een veiligheidsafweging of een vitaal belang, wordt deze afweging zorgvuldig gemotiveerd en vastgelegd in het cliëntdossier.

3. Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Binnen het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verwerkt Impact Plus 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 Impact Plus de uitgangspunten van proportionaliteit, zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid bij de verwerking van persoonsgegevens.

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

De Wkkgz fungeert voor Impact Plus 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. Impact Plus 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 privacyprocessen binnen de PDCA-cyclus.

Artikel 2 – Begripsomschrijvingen

In dit privacyreglement en deze privacyverklaring 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.

Impact Plus 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 Impact Plus 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 Impact Plus de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG.

6. Verwerker

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

Met iedere verwerker sluit Impact Plus 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 Impact Plus conform de geldende meldplicht van de AVG.

Artikel 3 – Verantwoordelijkheid voor gegevensverwerking

Impact Plus verwerkt persoonsgegevens op een zorgvuldige, rechtmatige en transparante wijze. In dit artikel is vastgelegd hoe de verantwoordelijkheden rondom de verwerking van persoonsgegevens binnen de organisatie en in de samenwerking met derden zijn belegd.

3.1 Impact Plus als verwerkingsverantwoordelijke

Impact Plus is in beginsel verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die worden verwerkt in het kader van de eigen begeleiding en ondersteuning aan cliënten, de eigen kwaliteitsborging en de eigen bedrijfsvoering.

Dit betekent dat Impact Plus bepaalt voor welke doeleinden en op welke wijze persoonsgegevens worden verwerkt, voor zover deze verwerking betrekking heeft op de eigen dienstverlening en de eigen organisatie.

3.3 Rol en verantwoordelijkheid van de directie

De directie van Impact Plus is eindverantwoordelijk voor de naleving van dit privacyreglement en deze privacyverklaring en de bescherming van persoonsgegevens binnen de organisatie.

De directie is verantwoordelijk voor:

- Het vaststellen en actualiseren van het privacybeleid en dit privacyreglement en deze privacyverklaring;
- Het borgen van privacybescherming binnen het kwaliteitsmanagementsysteem;
- Het toezien op naleving van de AVG en andere relevante wet- en regelgeving;
- Het afsluiten en beheren van verwerkersovereenkomsten en samenwerkingsafspraken;
- Het nemen van besluiten bij privacy-incidenten en datalekken;
- Het beschikbaar stellen van voldoende middelen, instructies en randvoorwaarden voor veilige gegevensverwerking.

3.4 Rol en verantwoordelijkheid van medewerkers en begeleiders

Medewerkers, begeleiders, zzp'ers, stagiaires, vrijwilligers en andere personen die namens Impact Plus 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 nodig zijn;
- 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 interne procedure.

3.5 Rol en verantwoordelijkheid van externe verwerkers

Impact Plus maakt gebruik van externe partijen, zoals ICT-leveranciers, backoffice-ondersteuning en andere dienstverleners, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de dienstverlening en bedrijfsvoering. Voor externe verwerkers geldt dat:

- Zij persoonsgegevens uitsluitend verwerken in opdracht van Impact Plus, voor zover zij als verwerker optreden;
- Zij geen zelfstandige zeggenschap hebben over het doel of de middelen van de verwerking, tenzij zij daarvoor zelf verantwoordelijk zijn;
- Met iedere verwerker een verwerkersovereenkomst wordt afgesloten conform de AVG;
- Afspraken worden gemaakt over beveiliging, geheimhouding, bewaartermijnen, ondersteuning bij verzoeken van betrokkenen en meldplicht bij datalekken.

Impact Plus blijft verantwoordelijk voor een zorgvuldige inrichting en borging van de verwerking van persoonsgegevens binnen de eigen organisatie.

Artikel 4 – Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Impact Plus 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 Impact Plus 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 Impact Plus gegevens die betrekking hebben op de hulp- en dienstverlening, waaronder:

- Hulpvragen en doelen;
- Begeleidingsafspraken;
- Voortgangsgegevens;
- Veiligheidsafspraken;
- Risicosignaleringen;
- Betrokken ketenpartners;
- Afspraken over overdracht, doorverwijzing of samenwerking.

Deze gegevens worden vastgelegd in het cliëntdossier binnen FM Zorg of in een ander door Impact Plus aangewezen beveiligd systeem, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de begeleiding.

4.4 Rapportages, evaluaties en Plan van Aanpak (PvA)

Impact Plus verwerkt persoonsgegevens die worden vastgelegd in documenten en registraties zoals:

- Intakeformulieren;
- Individuele risico-inventarisaties;
- Plannen van aanpak (PvA);
- Voortgangsrapportages;
- Evaluaties van begeleiding;
- Eindverslagen en, indien van toepassing, afspraken over nazorg of terugvalpreventie.

Deze documenten zijn noodzakelijk voor het leveren van verantwoorde, doelgerichte en toetsbare begeleiding en voor verantwoording richting opdrachtgevers, ketenpartners en toezichthouders, voor zover dat wettelijk is toegestaan of contractueel is vereist.

4.5 Financiële en administratieve gegevens

Ten behoeve van administratie, facturatie en verantwoording verwerkt Impact Plus 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 Impact Plus 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

Impact Plus :

- 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.

4.8 Gegevens via website, contactformulier en online kanalen

Impact Plus verwerkt daarnaast persoonsgegevens die via de website of andere onlinekanalen aan ons worden verstrekt. Het kan daarbij onder meer gaan om:

- Naam;
- Telefoonnummer;
- E-mailadres;
- De inhoud van een bericht of contactaanvraag;
- Eventuele technische gegevens die noodzakelijk zijn voor het functioneren en beveiligen van de website, zoals IP-adres of serverloggegevens.

Deze gegevens worden verwerkt wanneer iemand:

- Contact opneemt via het contactformulier op de website;
- Contact opneemt per e-mail of telefoon;
- Berichten verstuurt via gekoppelde communicatiekanalen, zoals WhatsApp;
- Op andere wijze online contact zoekt met Impact Plus .

Impact Plus verwerkt via de website en online kanalen uitsluitend de gegevens die noodzakelijk zijn voor het beantwoorden van vragen, het bieden van informatie, het begeleiden van aanmeldroutes, het onderhouden van contact en het waarborgen van de veiligheid en werking van de website.

Artikel 5 – Doeleinden van de gegevensverwerking

Impact Plus 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 Impact Plus 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

Impact Plus 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 Impact Plus 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

Impact Plus 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.

5.8 Website, contactformulier en online communicatie

Persoonsgegevens die via de website, het contactformulier, e-mail, telefoon of andere online communicatiekanalen worden verstrekt, verwerkt Impact Plus voor de volgende doeleinden:

- Het beantwoorden van vragen en contactverzoeken;
- Het verstrekken van informatie over de dienstverlening en aanmeldroute;
- Het plannen of voorbereiden van een intake of eerste contactmoment;
- Het onderhouden van contact met cliënten, ouders/verzorgers, verwijzers en andere betrokkenen;
- Het technisch laten functioneren, beveiligen en verbeteren van de website en communicatiekanalen.

Voor zover persoonsgegevens via de website worden verwerkt, gebeurt dit uitsluitend voor duidelijk omschreven doeleinden en niet langer dan noodzakelijk.

Artikel 6 – Grondslagen voor verwerking

Impact Plus 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 kunnen één of meerdere grondslagen van toepassing zijn.

6.1 Uitvoering van overeenkomst/ zorgrelatie

Impact Plus 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

Impact Plus 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 toestemming de juiste grondslag is voor de verwerking of het delen van persoonsgegevens, vraagt Impact Plus deze toestemming op een wijze die past bij de leeftijd van de cliënt, de gezagssituatie, de wilsbekwaamheid en de aard van de verwerking.

Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Toestemming wordt vrij, specifiek, geïnformeerd en ondubbelzinnig gegeven;
- Impact Plus beoordeelt per situatie wie bevoegd is om toestemming te geven;
- Bij jeugdigen jonger dan 12 jaar wordt toestemming in beginsel gevraagd aan de ouder(s) met gezag of de wettelijk vertegenwoordiger;
- Bij jeugdigen van 12 jaar en ouder wordt rekening gehouden met de zelfstandige positie van de jeugdige conform de Jeugdwet, de AVG en de regels rond dossierinzage en vertegenwoordiging;
- Bij cliënten van 16 jaar en ouder is de cliënt in beginsel zelf bevoegd, tenzij de wet anders bepaalt of de cliënt zijn of haar belangen niet zelfstandig kan behartigen;
- Wanneer geen toestemming wordt gevraagd omdat een andere wettelijke grondslag van toepassing is, wordt dit waar nodig gemotiveerd en vastgelegd.

Verleende toestemming wordt aantoonbaar vastgelegd in het cliëntdossier of in het daarvoor aangewezen registratiesysteem, 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 wijze waarop de begeleiding wordt uitgevoerd of voor de mogelijkheden tot gegevensdeling. Indien dit het geval is, wordt dit met de cliënt besproken en vastgelegd.

6.4 Vitaal belang

Impact Plus 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

Impact Plus 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 Impact Plus 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.

6.7 Website, contactformulier en online communicatie

Voor persoonsgegevens die via de website, het contactformulier, e-mail, telefoon of andere online communicatiekanalen worden verstrekt, baseert Impact Plus de verwerking op één of meer van de volgende grondslagen:

- Toestemming, wanneer iemand via het contactformulier expliciet akkoord gaat met dit privacyreglement en deze privacyverklaring;
- De noodzaak om op verzoek van de betrokkene maatregelen te nemen voorafgaand aan een mogelijke begeleiding, ondersteuning of andere dienstverlening;
- Gerechtvaardigd belang, voor zover dit nodig is voor de beveiliging, beschikbaarheid en het technisch beheer van de website en communicatiekanalen.

Impact Plus verwerkt via de website uitsluitend de persoonsgegevens die betrokkene zelf verstrekt of die technisch noodzakelijk zijn voor een veilige en goed werkende website.

Artikel 7 – Toestemming en informatieverstrekking

Impact Plus hecht groot belang aan transparantie en het respecteren van de autonomie van cliënten. Persoonsgegevens worden alleen verwerkt wanneer daarvoor een geldige wettelijke 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 of gedeeld en daarvoor geen andere toereikende wettelijke grondslag bestaat.

Dit kan onder meer aan de orde zijn wanneer:

- Gegevens worden gedeeld met derden die niet rechtstreeks betrokken zijn bij de begeleiding en voor wie geen wettelijke verplichting of noodzaak bestaat;
- Gegevens worden gebruikt voor aanvullende of vrijwillige doeleinden;
- Bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt buiten de normale kaders van de begeleiding of wettelijke verplichtingen.

Toestemming wordt niet gevraagd wanneer verwerking noodzakelijk is op basis van een wettelijke verplichting, de uitvoering van de begeleiding of een vitaal belang.

7.2 Toestemming bij cliënten onder en boven 16 jaar

Bij het vragen van toestemming hanteert Impact Plus de volgende uitgangspunten:

- De cliënt en, waar van toepassing, de wettelijk vertegenwoordiger worden in begrijpelijke taal geïnformeerd over welke persoonsgegevens worden verwerkt, met welk doel, met wie deze gegevens worden gedeeld en wat de gevolgen kunnen zijn van het weigeren of intrekken van toestemming;
- Impact Plus beoordeelt per situatie wie bevoegd is om toestemming te geven, rekening houdend met leeftijd, gezagssituatie, wilsbekwaamheid en toepasselijke wetgeving;
- Toestemming wordt aantoonbaar vastgelegd in het cliëntdossier of het daarvoor aangewezen systeem;
- De cliënt of wettelijk vertegenwoordiger kan verleende toestemming te allen tijde intrekken.

7.3 Vastlegging van toestemming

Verleende toestemming wordt:

- Aantoonbaar vastgelegd in het cliëntdossier;
- Geregistreerd in FM Zorg of in een ander door Impact Plus aangewezen beveiligd systeem;
- Voorzien van datum, reikwijdte en, indien van toepassing, beperkingen of voorwaarden.

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 en wordt vastgelegd in het cliëntdossier of registratiesysteem.

De intrekking heeft geen terugwerkende kracht. Indien de intrekking gevolgen heeft voor de uitvoering van de begeleiding of voor de mogelijkheid tot afstemming met derden, wordt dit met de cliënt besproken en vastgelegd.

7.5 Informatievoorziening aan cliënten

Impact Plus informeert cliënten en vertegenwoordigers actief over:

- Hun privacyrechten;
- De wijze waarop persoonsgegevens worden verwerkt;
- De inhoud van dit privacyreglement en deze privacyverklaring;
- De wijze waarop rechten kunnen worden uitgeoefend;
- De mogelijkheid om vragen, verzoeken of klachten in te dienen.
- De mogelijkheid voor jeugdigen en ouders/verzorgers om ondersteuning te vragen bij Jeugdstem als onafhankelijke vertrouwenspersoon jeugdhulp, voor zover het gaat om vragen, onvrede of klachten over jeugdhulp.

De verwijzing naar Jeugdstem staat naast de privacyrechten uit de AVG en de klachtenprocedure van Impact Plus. Jeugdstem behandelt geen privacyverzoeken namens Impact Plus en treedt niet op als toezichthouder op de AVG, maar kan jeugdigen en ouders/verzorgers wel ondersteunen bij vragen, gesprekken of klachten over jeugdhulp.

Deze informatie wordt verstrekt bij de start van de begeleiding, via de website en op verzoek mondeling of schriftelijk.

Artikel 8 – Delen van persoonsgegevens met derden

Impact Plus deelt persoonsgegevens met derden uitsluitend wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de begeleiding, wettelijk is toegestaan of verplicht is, en past binnen het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld. Daarbij worden nooit meer gegevens gedeeld dan strikt noodzakelijk.

8.1 Algemene uitgangspunten

Bij het delen van persoonsgegevens met derden hanteert Impact Plus de volgende uitgangspunten:

- Er wordt uitsluitend gedeeld voor een duidelijk omschreven doel;
- Er worden alleen gegevens gedeeld die noodzakelijk zijn voor dat doel;
- Vooraf wordt beoordeeld op welke wettelijke grondslag de gegevensdeling berust;
- De gegevensdeling wordt, waar relevant, vastgelegd in het cliëntdossier of in het daarvoor aangewezen systeem;
- Passende beveiligingsmaatregelen worden toegepast.

8.3 Gemeenten en opdrachtgevers

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

- De uitvoering van begeleiding op grond van de Jeugdwet, Wmo of andere contractuele afspraken;
- Rapportage over voortgang, resultaten en inzet van zorg of ondersteuning;
- Verantwoording, controle, toezicht of subsidieverplichtingen.

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

8.4 Gecertificeerde instellingen (GI) en reclassering

Persoonsgegevens kunnen worden gedeeld met gecertificeerde instellingen of de reclassering voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van een wettelijke taak, een opgelegde maatregel, de veiligheid van de cliënt of de afstemming van begeleiding.

Gegevensdeling vindt plaats binnen de wettelijke kaders en na een zorgvuldige afweging. Waar nodig en mogelijk wordt de cliënt hierover geïnformeerd, tenzij dit niet mogelijk is of de veiligheid of uitvoering van de hulpverlening schaadt.

8.5 Onderwijsinstellingen en andere zorgaanbieders

Persoonsgegevens kunnen worden gedeeld met onderwijsinstellingen, andere zorgaanbieders of samenwerkingspartners wanneer dit noodzakelijk is voor:

- Afstemming over begeleiding, aanwezigheid of veiligheid;
- Doorverwijzing, overdracht of continuïteit van zorg;
- Voorkoming van uitval, escalatie of andere risico's.

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

8.6 Jeugdstem, vertrouwenspersoon jeugdhulp

Jeugdigen en ouders/verzorgers kunnen zelf contact opnemen met Jeugdstem als onafhankelijke vertrouwenspersoon jeugdhulp. Wanneer Jeugdstem namens of samen met een jeugdige, ouder/verzorgers of wettelijk vertegenwoordiger contact opneemt met Impact Plus, deelt Impact Plus uitsluitend persoonsgegevens voor zover dit noodzakelijk is, passend is binnen het doel van het contact en daarvoor een geldige grondslag bestaat.

In beginsel vindt gegevensdeling met Jeugdstem alleen plaats op verzoek van of met toestemming van de cliënt, ouder/verzorgers of wettelijk vertegenwoordiger. Impact Plus legt relevante afspraken, toestemming of afwegingen over gegevensdeling vast in het cliëntdossier of in de passende registratie.

Jeugdstem is geen verwerker van Impact Plus en handelt onafhankelijk vanuit de rol van vertrouwenspersoon jeugdhulp.

8.7 Verwerkers en leveranciers

Wanneer Impact Plus gebruikmaakt van externe verwerkers of leveranciers die persoonsgegevens verwerken, zoals ICT-leveranciers of administratieve ondersteuners, worden met deze partijen schriftelijke afspraken gemaakt conform de AVG.

Deze afspraken gaan in ieder geval over:

- De aard en duur van de verwerking;
- Het doel van de verwerking;
- De categorieën persoonsgegevens;
- Beveiligingsmaatregelen;
- Ondersteuning bij verzoeken van betrokkenen;
- Meldplicht en ondersteuning bij datalekken;
- Bewaartermijnen en verwijdering of teruggave van gegevens.

8.8 Gegevensdeling zonder toestemming

In uitzonderlijke situaties kan Impact Plus persoonsgegevens delen zonder voorafgaande toestemming, voor zover dit wettelijk is toegestaan of verplicht is. Dit kan onder meer aan de orde zijn bij:

- Een wettelijke meldplicht of informatieverplichting;
- Een acute onveilige of crisissituatie;
- Bescherming van vitale belangen van de cliënt of anderen;
- Uitvoering van een wettelijke maatregel of toezichtstaak.

In die gevallen wordt de gegevensdeling zorgvuldig afgewogen, wordt uitsluitend noodzakelijke informatie gedeeld en wordt deze afweging waar relevant vastgelegd.

8.9 Vastlegging en beveiliging

Impact Plus waarborgt dat gegevensdeling met derden aantoonbaar en zorgvuldig plaatsvindt. Relevante gegevensdeling wordt vastgelegd in het cliëntdossier of in het daarvoor aangewezen systeem. Daarbij wordt gebruikgemaakt van passende beveiligingsmaatregelen en van afspraken met de betrokken derde partij.

8.10 Verwerking buiten de Europese Economische Ruimte (EER)

Impact Plus verwerkt persoonsgegevens in beginsel binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Indien Impact Plus gebruikmaakt van leveranciers of diensten waarbij persoonsgegevens buiten de EER worden verwerkt of toegankelijk kunnen zijn, gebeurt dit uitsluitend wanneer daarvoor een geldige wettelijke grondslag en passende waarborgen bestaan conform de AVG.

Waar relevant worden deze verwerkingen en waarborgen vastgelegd in het verwerkingsregister en in de afspraken met de betreffende verwerker of leverancier.

Artikel 9 – Bewaartermijnen

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

9.1 Jeugdhulpdossiers

Voor cliëntdossiers die vallen onder de Jeugdwet geldt dat deze minimaal 20 jaar worden bewaard na afloop van de begeleiding, of langer indien dit noodzakelijk is voor de hulpverlening of op grond van de wet.

Jeugdhulpdossiers omvatten onder andere:

- Intakegegevens;
- Plannen van aanpak;
- Rapportages en evaluaties;
- Correspondentie en overdrachtsinformatie;
- Relevante veiligheids- en risicogegevens.

9.2 Overige cliëntdossiers en registraties

Voor cliëntdossiers en registraties die niet onder de Jeugdwet vallen, zoals dossiers of registraties in het kader van andere begeleidingstrajecten, straatcoaching, algemene ondersteuning of contractuele dienstverlening, hanteert Impact Plus de bewaartermijn die voortvloeit uit de toepasselijke wetgeving, contractuele afspraken, subsidieverplichtingen en het doel van de verwerking.

De toepasselijke bewaartermijn per dossiercategorie wordt vastgelegd in het verwerkingsregister en, waar relevant, in documentbeheer- of archiveringsafspraken.

9.3 Administratieve en financiële gegevens

Administratieve en financiële gegevens worden bewaard zolang dit noodzakelijk is voor financiële verantwoording, controle door opdrachtgevers en naleving van fiscale en administratieve wetgeving.

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

9.4 Klachten, incidenten en datalekregistraties

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 of een lopende procedure aanleiding geeft tot een langere bewaartermijn.

Incidentmeldingen, calamiteitenregistraties en datalekregistraties worden bewaard zolang dit noodzakelijk is voor trendanalyse, kwaliteitsverbetering, verantwoording en toezicht. De bewaartermijn bedraagt in beginsel 5 jaar, tenzij wettelijke of organisatorische redenen aanleiding geven tot een langere bewaartermijn.

9.5 Verzoeken van betrokkenen

Registraties van privacyverzoeken, zoals verzoeken tot inzage, correctie, beperking, verwijdering of bezwaar, worden bewaard zolang dit noodzakelijk is om aantoonbaar te maken dat het verzoek zorgvuldig en tijdig is behandeld. In beginsel hanteert Impact Plus hiervoor een bewaartermijn van 2 jaar na afhandeling van het verzoek, tenzij een langere termijn noodzakelijk is vanwege een klacht, procedure of toezichtsvraag.

9.6 Verwijdering, vernietiging en anonimisering

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.

Impact Plus ziet erop toe dat verwijdering, vernietiging of anonimisering plaatsvindt conform de geldende privacywetgeving en interne procedures.

Artikel 10 – Beveiliging van persoonsgegevens

Impact Plus 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, de omvang van de organisatie en de risico's die samenhangen met de verwerking.

10.1 Technische beveiligingsmaatregelen

Impact Plus maakt gebruik van beveiligde digitale systemen voor de verwerking en opslag van persoonsgegevens. Voor cliëntdossievoering en zorgregistratie maakt Impact Plus gebruik van FM Zorg of een ander door Impact Plus aangewezen beveiligd systeem.

Onder technische maatregelen vallen onder andere:

- Beveiligde toegang tot systemen via persoonlijke accounts;
- Sterke wachtwoorden en, waar beschikbaar en passend, aanvullende beveiligingsmaatregelen zoals multi-factor-authenticatie;
- Versleutelde of anderszins beveiligde verbindingen waar mogelijk;
- Automatische of handmatige afscherming van gegevens voor onbevoegden;
- Beperking van toegang tot systemen tot bevoegde personen;
- Back-up- en herstelmaatregelen voor relevante systemen.

10.2 Organisatorische beveiligingsmaatregelen

Naast technische maatregelen treft Impact Plus organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen, waaronder:

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

Deze maatregelen maken onderdeel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem en worden meegenomen in interne controles, audits, risicoanalyses en directiebeoordelingen.

10.3 Autorisatiebeheer

Impact Plus hanteert een autorisatiebeleid waarbij medewerkers uitsluitend toegang hebben tot persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor hun functie en taken.

Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Autorisaties worden toegekend op basis van rol, verantwoordelijkheid en need-to-know;
- Bij indiensttreding, functiewijziging of uitdiensttreding worden autorisaties tijdig toegekend, aangepast of ingetrokken;
- Autorisaties in FM Zorg en andere relevante systemen worden minimaal eenmaal per jaar gecontroleerd en geëvalueerd;

Wanneer autorisatiebeheer feitelijk wordt ondersteund door een andere partij, gebeurt dit op basis van schriftelijke afspraken en onder verantwoordelijkheid van Impact Plus voor de eigen verwerkingen.

10.4 Beveiligd werken door medewerkers

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

- Toepassing van het clean desk-principe waar relevant;
- Geen opslag van cliëntgegevens op privé-apparatuur of onbeveiligde locaties, tenzij hiervoor uitdrukkelijk beveiligde en toegestane voorzieningen zijn ingericht;
- Zorgvuldig omgaan met papieren dossiers en documenten;
- Geen onbevoegde inzage door derden;
- Gebruik van beveiligde communicatiekanalen voor het delen van persoonsgegevens.

10.5 Evaluatie en verbetering

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

- Risicoanalyses;
- Interne controles en audits;
- Analyse van incidenten en datalekken;
- De jaarlijkse directiebeoordeling.

Waar nodig worden maatregelen aangescherpt om de bescherming van persoonsgegevens en de naleving van de AVG blijvend te waarborgen.

Artikel 11 – Datalekken

Impact Plus handelt zorgvuldig en adequaat bij (vermoedelijke) datalekken. Een datalek kan ernstige gevolgen hebben voor de privacy van cliënten, medewerkers en andere betrokkenen. Daarom zijn duidelijke afspraken gemaakt over het signaleren, melden, beoordelen, registreren 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 de ongeoorloofde toegang tot persoonsgegevens, ongeacht of dit opzettelijk of onopzettelijk gebeurt.

Voorbeelden van datalekken zijn:

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

11.2 Melden van datalekken door medewerkers

Alle medewerkers en personen die namens Impact Plus werkzaamheden verrichten zijn verplicht om een (vermoedelijk) datalek onverwijld intern te melden bij de directie of het daarvoor aangewezen privacycontactpunt.

Een melding bevat, voor zover bekend:

- De aard van het incident;
- Datum en tijdstip;
- Betrokken systemen of gegevens;
- De (mogelijke) gevolgen voor betrokkenen;
- Eventuele reeds genomen noodmaatregelen.

11.3 Beoordeling en eerste maatregelen

Na melding van een (vermoedelijk) datalek beoordeelt Impact Plus zo spoedig mogelijk:

- Of sprake is van een daadwerkelijk datalek;
- Welke persoonsgegevens en welke betrokkenen zijn geraakt;
- Welke risico's dit oplevert voor de rechten en vrijheden van betrokkenen;
- Welke maatregelen direct nodig zijn om het datalek te stoppen en de schade te beperken.

Indien nodig worden direct technische, organisatorische of communicatieve maatregelen genomen.

11.4 Datalekregister

Alle datalekken, inclusief datalekken die uiteindelijk niet meldplichtig blijken, worden vastgelegd in een datalekregister.

In het datalekregister wordt in ieder geval opgenomen:

- De aard van het incident;
- De datum van ontdekking;
- De betrokken categorieën persoonsgegevens en betrokkenen;
- De gemaakte risicoafweging;
- De genomen maatregelen;
- Of melding is gedaan aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of betrokkenen;
- De evaluatie en eventuele verbetermaatregelen.

11.5 Melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens

Indien een datalek waarschijnlijk een risico oplevert voor de rechten en vrijheden van betrokkenen, meldt Impact Plus het datalek zo nodig aan de Autoriteit Persoonsgegevens binnen 72 uur nadat het datalek is ontdekt.

Indien wordt besloten om niet te melden, wordt de afweging en motivering daarvan vastgelegd in het datalekregister.

11.6 Informeren van betrokkenen

Wanneer een datalek waarschijnlijk een hoog risico oplevert voor de rechten en vrijheden van betrokkenen, informeert Impact Plus de betrokken personen zo spoedig mogelijk, tenzij een wettelijke uitzondering van toepassing is.

De informatie aan betrokkenen bevat ten minste:

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

11.7 Samenwerking met derden

Wanneer een datalek (mede) betrekking heeft op een systeem, verwerker of samenwerkingspartner, zoals een ICT-leverancier, werkt Impact Plus samen met die partij om het incident te onderzoeken, te beperken en af te handelen.

In die gevallen gelden de gemaakte afspraken uit de verwerkersovereenkomst of samenwerkingsafspraken, zonder dat dit afdoet aan de eigen verantwoordelijkheid van Impact Plus voor de eigen verwerkingen.

11.8 Evaluatie en verbetering

Alle datalekken worden geanalyseerd en betrokken bij:

- Risicoanalyses;
- Interne controles en audits;
- Evaluaties van informatiebeveiliging;
- De jaarlijkse directiebeoordeling;
- Het verbeterregister.

Waar nodig worden aanvullende corrigerende en preventieve maatregelen getroffen om herhaling te voorkomen.

11.9 Nadere uitwerking

De praktische uitvoering van dit artikel is nader uitgewerkt in de interne datalekprocedure en, waar relevant, in de incidentenprocedure.

Artikel 12 – Rechten van cliënten

Impact Plus 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 Impact Plus 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.

Impact Plus 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

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

13.1 Indienen van een verzoek

Cliënten kunnen een verzoek tot uitoefening van hun privacyrechten indienen:

- Schriftelijk;
- Per e-mail via info@impactplus.nl
- Of mondeling bij de begeleider of directie.

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

Impact Plus kan de cliënt vragen het verzoek nader toe te lichten wanneer dit nodig is voor een zorgvuldige afhandeling.

13.2 Ontvangstbevestiging en afhandeling

Impact Plus behandelt een verzoek zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen één maand na ontvangst.

Indien de afhandeling complex is of meerdere verzoeken betreft, kan deze termijn met maximaal twee maanden worden verlengd. De cliënt wordt in dat geval binnen de eerste maand geïnformeerd over de verlenging en de reden daarvan.

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

13.3 Identiteitscontrole

Om misbruik te voorkomen en de privacy van cliënten te beschermen, kan Impact Plus bij een verzoek aanvullende informatie vragen om de identiteit van de verzoeker of diens bevoegdheid om namens de cliënt op te treden vast te stellen.

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

13.4 Vastlegging van verzoeken

Alle verzoeken tot uitoefening van privacyrechten worden geregistreerd in het cliëntdossier of in een daarvoor ingericht overzicht.

Daarbij wordt vastgelegd:

- De datum van ontvangst;
- De aard van het verzoek;
- De datum en wijze van afhandeling;
- De inhoud van het besluit;
- Eventuele verlenging of afwijzing en de motivering daarvan.

13.5 Afwijzing van een verzoek

Indien een verzoek geheel of gedeeltelijk wordt afgewezen, bijvoorbeeld vanwege wettelijke bewaartermijnen, rechten van derden of zwaarwegende belangen, wordt de afwijzing gemotiveerd toegelicht.

De cliënt wordt daarbij geïnformeerd over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Impact Plus of bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Artikel 14 – Geheimhouding

Impact Plus 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 Impact Plus 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

Impact Plus 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 Impact Plus . 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

Impact Plus vindt het belangrijk dat cliënten en andere betrokkenen vragen, zorgen of klachten over de verwerking van persoonsgegevens eenvoudig en zorgvuldig kunnen melden. Privacyklachten worden serieus genomen en op transparante wijze behandeld.

15.1 Indienen van een privacyklacht

Cliënten, ouders/verzorgers of andere betrokkenen kunnen een privacyklacht indienen wanneer zij van mening zijn dat Impact Plus onzorgvuldig omgaat met persoonsgegevens.

Een privacyklacht kan onder andere betrekking hebben op:

- Onjuiste of onvolledige verwerking van persoonsgegevens;
- Onbevoegde inzage in persoonsgegevens;
- Het delen van persoonsgegevens zonder geldige grondslag;
- Onvoldoende beveiliging van persoonsgegevens;
- Onjuiste of onvolledige afhandeling van een privacyverzoek.

Een privacyklacht kan worden ingediend:

- Bij de begeleider;
- Bij de directie;
- Per e-mail via info@impactplus.nl
- Of via de reguliere klachtenprocedure van Impact Plus .

15.2 Behandeling van privacyklachten

Privacyklachten worden zorgvuldig geregistreerd, onderzocht en afgehandeld.

Indien de privacyklacht tevens of mogelijk een datalek betreft, wordt aanvullend gehandeld conform Artikel 11 – Datalekken en de interne datalekprocedure.

De behandeling van privacyklachten sluit aan bij de Klachtenregeling van Impact Plus , voor zover dat passend is bij de aard van de klacht.

15.3 Ondersteuning door Jeugdstem bij jeugdhulp

Wanneer een privacyklacht samenhangt met vragen, onvrede of klachten over jeugdhulp, kan de jeugdige of ouder/verzorger zich laten ondersteunen door Jeugdstem als onafhankelijke vertrouwenspersoon jeugdhulp. Jeugdstem kan ondersteunen bij het verhelderen van de vraag of klacht, het voorbereiden van een gesprek of het bespreekbaar maken van onvrede.

Jeugdstem neemt geen besluit over privacyklachten en is geen toezichthouder op de naleving van de AVG. Voor klachten over de verwerking van persoonsgegevens blijft de Autoriteit Persoonsgegevens de bevoegde externe toezichthouder.

15.4 Externe toezichthouder

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van een privacyklacht door Impact Plus, heeft hij of zij het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

15.5 Vastlegging en evaluatie

Alle privacyklachten worden geregistreerd, geanalyseerd op aard en oorzaak, en betrokken bij risicoanalyses, audits, evaluaties en de jaarlijkse directiebeoordeling.

Waar nodig worden corrigerende en preventieve maatregelen genomen om de bescherming van persoonsgegevens en de naleving van de AVG te verbeteren.

Artikel 16 – Toezicht en naleving

Impact Plus 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

Impact Plus 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 Impact Plus ;
- 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 Impact Plus .

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;
- Het verwerkingsregister;
- Incident- en datalekanalyses;
- 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 Impact Plus continu gemonitord, geëvalueerd en verbeterd.

Artikel 17 – Vaststelling en wijziging van dit document

Impact Plus borgt dat dit document actueel, toepasbaar en bekend is binnen de organisatie. Vaststelling en wijziging van dit document vinden plaats volgens vaste afspraken.

17.1 Vaststelling van dit document

1. Dit document is vastgesteld door de directie van Impact Plus . 2. Met vaststelling verklaart de directie dat:
3. De vaststellingsdatum en het versienummer worden vastgelegd conform de

17.2 Wijzigingen van dit document

1. Dit document wordt herzien wanneer:
2. Wijzigingen worden:
3. Verouderde versies van dit document worden ingetrokken en niet langer gebruikt.

17.3 Communicatie richting cliënten en medewerkers

1. Impact Plus zorgt ervoor dat dit privacyreglement en deze privacyverklaring actief worden
2. Dit document is beschikbaar:
3. Medewerkers worden geïnformeerd over:
4. Bij ingrijpende wijzigingen worden cliënten en medewerkers hierover expliciet geïnformeerd.

Artikel 18 – Slotbepalingen

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

18.1 Inwerkingtreding

Dit privacyreglement en deze privacyverklaring treden in werking op de datum van vaststelling door de directie van Impact Plus .
Met de inwerkingtreding vervallen eerdere versies van het privacyreglement en de privacyverklaring.

De geldende versie van dit document is altijd herkenbaar aan het vastgestelde versienummer en de datum, conform de documentbeheerprocedure.

18.2 Publicatie en beschikbaarheid

Impact Plus zorgt ervoor dat dit privacyreglement en deze privacyverklaring toegankelijk en vindbaar zijn voor cliënten, ouders/verzorgers, verwijzers, medewerkers en andere betrokkenen.

Dit document is beschikbaar:

- Via de website van Impact Plus ;
- Bij de start van de hulp- en dienstverlening;
- Op verzoek in schriftelijke of digitale vorm;
- Binnen de interne documentatieomgeving voor medewerkers en andere personen die namens Impact Plus werkzaamheden verrichten.

De versie die op de website wordt gepubliceerd, is dezelfde versie die binnen de organisatie geldt, zodat intern en extern vanuit één actueel document wordt gewerkt.

18.3 Relatie met andere documenten

Dit privacyreglement en deze privacyverklaring maken integraal onderdeel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem van Impact Plus .

Het document hangt samen met en wordt aangevuld door onder andere:

- Het Kwaliteitshandboek Impact Plus ;
- De Klachtenregeling;
- Protocollen en werkinstructies met betrekking tot dossiervorming, incidentmeldingen, veilig werken en informatiebeveiliging;
- Het verwerkingsregister;
- Verwerkersovereenkomsten en samenwerkingsafspraken met derden.

Dit document geldt zowel intern als extern als het leidende privacydocument van Impact Plus .

Bij tegenstrijdigheden tussen documenten geldt dit privacyreglement en deze privacyverklaring als leidend voor de verwerking van persoonsgegevens, tenzij wettelijke bepalingen anders voorschrijven.