



Privacyreglement

Cliëntenbelang Amsterdam

Mei 2018

Inleiding

Voor u ligt het privacyreglement van Cliëntenbelang Amsterdam (CBA). In dit reglement is vastgelegd hoe CBA met de verwerking van persoonsgegevens omgaat. Dit reglement vormt daarmee een nadere uitwerking van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Dit reglement beoogt het juiste gebruik van alle persoonsgegevens, waaronder bijzondere persoonsgegevens, en alle tot een persoon te herleiden gegevens waarover CBA de beschikking heeft.

Voortvloeiend uit dit reglement zijn er algemene gedragsregels opgesteld die gelden voor medewerkers, vrijwilligers en andere betrokkenen van CBA. Een overzicht van de rechten die uitgeoefend kunnen worden door iedere persoon van wie CBA persoonsgegevens verwerkt, is te vinden in de flyer "Uw privacy".

Inhoudsopgave

1.	<i>Begripsbepalingen</i>	3
2.	<i>Bereik</i>	4
3.	<i>Doel</i>	4
4.	<i>Vertegenwoordiging betrokkene</i>	4
5.	<i>Verantwoordelijkheid voor het beheer en aansprakelijkheid</i>	4
6.	<i>Rechtmatige verwerking</i>	5
7.	<i>Verwerking van persoonsgegevens</i>	5
8.	<i>Bijzondere persoonsgegevens</i>	6
9.	<i>Verzameling van gegevens</i>	6
10.	<i>Recht op inzage</i>	7
11.	<i>Verstrekking van persoonsgegevens</i>	8
12.	<i>Recht op correctie, aanvulling, verwijdering</i>	8
13.	<i>Bewaren van gegevens</i>	8
14.	<i>Opslag</i>	9
15.	<i>Schoning en vernietiging</i>	9
16.	<i>Beveiliging</i>	9
17.	<i>(Kwaliteits)controles</i>	10
18.	<i>Geheimhoudingsplicht</i>	10
19.	<i>Datalekken</i>	10
20.	<i>Functionaris Gegevensbescherming</i>	10
21.	<i>Klachtenregeling</i>	11
22.	<i>Wijzigingen inwerkingtreding en afschrift</i>	11
23.	<i>Onvoorzien</i>	11

1. **Begripsbepalingen**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- *De wet*: de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
- *Persoonsgegevens*: elk gegeven dat herleidbaar is tot een individueel natuurlijk persoon;
- *Bijzondere persoonsgegevens*: persoonsgegevens die informatie kunnen verschaffen over iemands godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, gezondheid, seksuele leven en lidmaatschap van een vakvereniging;
- *Verwerking van persoonsgegevens*: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;
- *Bestand*: elk samenhangend geheel van persoonsgegevens, ongeacht of dit geheel van gegevens bij elkaar of gescheiden van elkaar wordt verzameld, dat volgens bepaalde criteria toegankelijk is en betrekking heeft op verschillende personen;
- *Verantwoordelijke*: degene die alleen of samen met anderen het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt. CBA is de verantwoordelijke voor de persoonsgegevens die zij verwerkt;
- *Verwerker*: degene die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreekse gezag te zijn onderworpen;
- *Beheerder*: de natuurlijke persoon die onder verantwoordelijkheid van de houder belast is met het feitelijke houderschap of beheer van de dienstverleningsgegevens/persoonsgegevens;
- *Gebruiker*: degene die geautoriseerd is gegevens in de registratie in te voeren en/of te verbeteren, dan wel van enigerlei uitvoer van de registratie kennis te nemen;
- *Betrokkene*: degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft;
- *Derde*: ieder ander dan de betrokkene, de verantwoordelijke, de bewerker of enig persoon die onder rechtstreeks gezag van de verantwoordelijke of de bewerker gemachtigd is om persoonsgegevens te verwerken;
- *Ontvanger*: degene aan wie de persoonsgegevens worden verstrekt;

- *Toestemming van de betrokkene*: elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene aanvaardt dat persoonsgegevens over hem worden verwerkt.

2. Bereik

1. Dit reglement is van toepassing binnen CBA en heeft betrekking op de verwerkingen van alle persoonsgegevens van cliënten, medewerkers, vrijwilligers en overige betrokkenen.
2. Dit reglement is van toepassing op de geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens. Het is eveneens van toepassing op de niet geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens die in een bestand zijn opgenomen of die bestemd zijn om daarin te worden opgenomen.

3. Doel

1. Het doel van het verzamelen en het verwerken van persoonsgegevens is te beschikken over de gegevens die noodzakelijk zijn voor het realiseren van wettelijke doeleinden alsmede de doeleinden zoals die staan omschreven in de statuten, de jaarplannen en andere formele documenten van CBA en het voeren van beleid en beheer in het kader van deze doeleinden.

4. Vertegenwoordiging betrokkene

1. Indien de betrokkene minderjarig is en de leeftijd van zestien jaren nog niet heeft bereikt of onder curatele is gesteld, dan wel ten behoeve van de betrokkene een mentorschap is ingesteld, is in de plaats van de toestemming van de betrokkene de toestemming van zijn wettelijke vertegenwoordiger vereist.
2. Een toestemming kan door de betrokkene of zijn wettelijke vertegenwoordiger te allen tijde worden ingetrokken.

5. Verantwoordelijkheid voor het beheer en aansprakelijkheid

1. De directeur van CBA is verantwoordelijk voor het goed functioneren van de verwerking en het beheer van de gegevens; onder verantwoordelijkheid van de verantwoordelijke wordt doorgaans een beheerder belast met het feitelijke beheer van de persoonsgegevens.
2. De verantwoordelijke draagt er zorg voor dat er passende technische en organisatorische maatregelen worden uitgevoerd ter beveiliging tegen enig verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking van gegevens.
3. De in lid 1 bedoelde verantwoordelijkheid en het in lid 2 bepaalde geldt onverminderd indien de verwerking plaats vindt door een verwerker.

4. De verantwoordelijke is niet aansprakelijk voor eventuele schade of enig nadeel, voortvloeiend uit het niet-nakomen van de bepalingen van dit reglement, tenzij de verantwoordelijke een verwijt kan worden gemaakt.
5. De verwerker is aansprakelijk voor die schade of dat nadeel, voor zover die/ dat is ontstaan door zijn handelen.

6. *Rechtmatige verwerking*

1. Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de wet en dit reglement op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.
2. Persoonsgegevens worden alleen voor de in dit reglement bedoelde doeleinden verzameld en worden niet verder verwerkt op een manier die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen.
3. Persoonsgegevens dienen - gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt - toereikend en ter zake dienend te zijn; er dienen niet meer persoonsgegevens te worden verzameld of verwerkt dan voor het doel van de registratie nodig is.
4. Persoonsgegevens mogen slechts worden verwerkt als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
 - de betrokkene heeft voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming verleend;
 - de gegevensverwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij betrokkene partij is (bijvoorbeeld de arbeidsovereenkomst met betrokkene) of voor handelingen, op verzoek van betrokkene, die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst;
 - de gegevensverwerking is noodzakelijk om een wettelijke verplichting van de verantwoordelijke na te komen;
 - de gegevensverwerking noodzakelijk is in verband met een vitaal belang van betrokkene;
 - de gegevensverwerking noodzakelijk is met het oog op een belang van de verantwoordelijke of van een derde, tenzij dat belang strijdig is met het belang van degene van wie de gegevens worden verwerkt en dát belang voorgaat.
5. Ieder die handelt onder het gezag van de verantwoordelijke of van de verwerker – en ook de verwerker zelf - verwerkt alleen persoonsgegevens in opdracht van de verantwoordelijke, behalve in geval van afwijkende wettelijke verplichtingen.
6. De gegevens worden alleen verwerkt door personen die uit hoofde van ambt, beroep, wettelijk voorschrift, of op basis van een overeenkomst tot geheimhouding zijn verplicht.

7. *Verwerking van persoonsgegevens*

Gegevens betreffende de persoon worden slechts verwerkt als aan één of meer van de volgende voorwaarden is voldaan:

1. De verwerking geschiedt met uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene.
2. Zonder toestemming van de betrokkene kunnen ten behoeve van statistiek of onderzoek aan een ander gegevens over de betrokkene worden verstrekt indien:

- het vragen van toestemming in redelijkheid niet mogelijk is en met betrekking tot de uitvoering van het onderzoek is voorzien in zodanige waarborgen, dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad, of
- het vragen van toestemming, gelet op de aard en het doel van het onderzoek, in redelijkheid niet kan worden verlangd en de verantwoordelijke zorg heeft gedragen dat de gegevens in zodanige vorm worden verstrekt dat herleiding tot individuele personen redelijkerwijs wordt voorkomen.

Verstrekking is pas mogelijk indien:

- het onderzoek het algemeen belang dient;
 - het onderzoek niet zonder de desbetreffende gegevens kan worden uitgevoerd en
 - voor zover de betrokken cliënt tegen een verstrekking niet uitdrukkelijk bezwaar heeft gemaakt.
3. Het verbod om bijzondere gegevens als bedoeld in artikel 8 te verwerken is niet van toepassing voor zover dat noodzakelijk is in aanvulling op de verwerking van persoonsgegevens over iemands gezondheid met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene.

8. *Bijzondere persoonsgegevens*

1. De verwerking van persoonsgegevens over iemands godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, gezondheid, seksuele leven, het lidmaatschap van een vakbond of van strafrechtelijke persoonsgegevens is verboden, behalve in de gevallen waarin aan de voorwaarden wordt voldaan die in artikel 9 van de wet zijn genoemd.
2. Het in het vorige lid bedoelde verbod geldt, onverminderd het bepaalde in artikel 9 van de wet, niet voor zover:
- verwerking plaats vindt met uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene;
 - de gegevens door de betrokkene duidelijk openbaar zijn gemaakt;
 - de verwerking noodzakelijk is voor de vaststelling, de uitoefening of de verdediging van een recht voor de rechter.
3. Het in lid 1 bedoelde verbod is niet van toepassing op verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek of statistiek, voor zover
- het onderzoek een algemeen belang dient;
 - de verwerking voor het desbetreffende onderzoek of de desbetreffende statistiek noodzakelijk is;
 - het vragen van uitdrukkelijk toestemming onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost en
 - bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad.

9. *Verzameling van gegevens*

Gegevens verkregen bij betrokkene

1. Indien bij de betrokkene zelf de persoonsgegevens worden verkregen, deelt de verantwoordelijke de betrokkene vóór het moment van verkrijging mede:

- zijn identiteit;
 - het doel van de verwerking waarvoor de gegevens zijn bestemd, tenzij de betrokkene dat doel al kent;
 - de contactgegevens van de Functionaris Gegevensbescherming (FG).
2. Naast de in lid 1 bedoelde informatie verstrekt de verantwoordelijke de betrokkene bij de verkrijging van persoonsgegevens ook de aanvullende informatie met betrekking tot de rechten van de betrokkene.
 3. De verantwoordelijke verstrekt de betrokkene nadere informatie voor zover dat - gelet op de aard van de gegevens, de omstandigheden waaronder zij zijn verkregen of het gebruik dat ervan wordt gemaakt - nodig is om tegenover de betrokkene een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen.

Gegevens elders verkregen:

4. Bij verkrijging van gegevens buiten de betrokkene om deelt de verantwoordelijke de betrokkene mede:
 - zijn identiteit;
 - het doel van de verwerking waarvoor de gegevens zijn bestemd.
 Het moment waarop dat moet gebeuren is:
 - het moment dat de verantwoordelijke de gegevens vastlegt of
 - als de verantwoordelijke de gegevens uitsluitend verzamelt om deze aan een derde te verstrekken: uiterlijk op het moment van eerste verstrekking aan die derde.
5. De verantwoordelijke verstrekt nadere informatie voor zover dat - gelet op de aard van de gegevens, de omstandigheden waaronder zij worden verkregen of het gebruik dat ervan wordt gemaakt - nodig is om tegenover de betrokkene een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen.
6. Het onder 3 bepaalde is niet van toepassing indien de daar bedoelde mededeling onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost. In dat geval legt de verantwoordelijke de herkomst van de gegevens vast.
7. Het onder 3 bepaalde is evenmin van toepassing indien de vastlegging of verstrekking bij of krachtens de wet is voorgeschreven. In dat geval dient de verantwoordelijke de betrokkene op diens verzoek te informeren over het wettelijk voorschrift dat tot vastlegging of verstrekking van de hem betreffende gegevens.

10. *Recht op inzage*

1. De betrokkene heeft het recht kennis te nemen van de verwerkte gegevens die op zijn persoon betrekking hebben. Hiertoe kan hij een verzoek indienen bij de leidinggevende van de betreffende afdeling.
2. De verantwoordelijke deelt een ieder op diens verzoek - zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het verzoek - schriftelijk mee of persoonsgegevens worden verwerkt die hem betreffen.
3. Indien dat het geval is, verstrekt de verantwoordelijke de verzoeker desgewenst - zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het verzoek - schriftelijk een volledig overzicht daarvan met informatie over het doel of de doelen van de gegevensverwerking, de gegevens of categorieën van gegevens waarop de

- verwerking betrekking heeft, de ontvangers of categorieën van ontvangers van de gegevens alsmede de herkomst van de gegevens.
4. Indien een gewichtig belang van de verzoeker dit eist, voldoet de verantwoordelijke aan het verzoek in een andere dan de schriftelijke vorm die aan dat belang is aangepast.
 5. De verantwoordelijke kan weigeren aan een verzoek te voldoen indien en voor zover dit noodzakelijk is in verband met:
 - de opsporing en vervolging van strafbare feiten;
 - de bescherming van de betrokkene of van de rechten en vrijheden van anderen.

11. Verstrekking van persoonsgegevens

1. Verstrekking van persoonsgegevens aan een derde geschiedt in beginsel niet anders dan na toestemming van betrokkene of diens vertegenwoordiger, behoudens een daartoe strekkend wettelijk voorschrift of de noodtoestand.
2. Indien verantwoordelijke zonder toestemming van betrokkene of diens vertegenwoordiger persoonsgegevens aan derden verstrekt, stelt verantwoordelijke betrokkene of diens wettelijke vertegenwoordiger daarvan onverwijld in kennis, tenzij dit gevaar oplevert voor personen en of zaken.

12. Recht op correctie, aanvulling, verwijdering

1. Een betrokkene kan de verantwoordelijke schriftelijk verzoeken om de hem betreffende persoonsgegevens te corrigeren, aan te vullen of te verwijderen.
2. De verantwoordelijke deelt de verzoeker zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het verzoek, schriftelijk mee of hij daaraan voldoet. Indien hij daaraan niet of niet geheel wil voldoen, motiveert hij dat.
3. De verantwoordelijke draagt er zorg voor dat een beslissing tot verbetering, aanvulling, verwijdering en/of afscherming zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd.
4. Indien de verantwoordelijke overgaat tot verwijdering van de persoonsgegevens dan dient dit zodanig te gebeuren dat reconstructie van deze gegevens niet mogelijk is.
5. De verantwoordelijke draagt zorg voor een deugdelijke vaststelling van de identiteit van de verzoeker.

13. Bewaren van gegevens

1. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkene te identificeren, dan noodzakelijk is voor de realisatie van de doelen waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden bewerkt.
2. De verantwoordelijke stelt vast hoelang de opgenomen persoonsgegevens bewaard blijven.
3. Gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de realisatie van de doelen waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt, tenzij ze uitsluitend voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden worden bewaard. Indien de desbetreffende gegevens zodanig zijn bewerkt dat herleiding tot

individuele personen onmogelijk is, kunnen zij in geanonimiseerde vorm bewaard blijven.

4. Indien de bewaartermijn van de persoonsgegevens is verstreken of de betrokkene een verzoek doet tot verwijdering vóór het verstrijken van de bewaartermijn, worden de desbetreffende gegevens binnen een termijn van 6 maanden verwijderd.
5. Verwijdering blijft echter achterwege wanneer redelijkerwijs is aan te nemen dat
 - het bewaren van groot belang is voor een ander dan de betrokkene;
 - het bewaren op grond van een wettelijk voorschrift vereist is of
 - indien daarover tussen de betrokkene en de verantwoordelijke overeenstemming bestaat.

14. Opslag

1. Dossiers en administratieve gegevensverzamelingen die persoonsgegevens bevatten worden opgeslagen in daartoe bestemde afsluitbare bewaarplaatsen of beveiligde systemen.
2. De personeelsadministratie draagt zorg voor een geordende opslag van zakelijke personeelsdossier.

15. Schoning en vernietiging

1. De personeelsadministratie zorgt voor schoning en vernietiging van de personeelsdossiers.
2. De leidinggevende van de afdeling Onafhankelijke Cliëntondersteuning is verantwoordelijk voor de vernietiging van de opgeslagen cliëntgegevens.
3. Vernietiging van gegevens vindt plaats binnen 6 maanden tenzij:
 - Een klacht is ingediend bij de organisatie;
 - Een gerechtelijke procedure is aangespannen.Na afhandeling vindt vernietiging plaats.

16. Beveiliging

1. De verantwoordelijke draagt zorg voor de noodzakelijke maatregelen ter beveiliging van persoonsgegevens.
2. Personen die belast zijn met de uitvoering van automatisering- en andere technische werkzaamheden zijn gehouden tot geheimhouding van alle persoonsgegevens waarvan zij kennis hebben kunnen nemen.
3. De beheerder van de gegevens draagt zorg dat onbevoegden geen toegang hebben tot de dossiers tenzij gegevens worden verstrekt aan personen die als gevolg van hun taak die gegevens mogen ontvangen.
4. De beheerder van de registratie draagt zorg voor de beveiliging van deze gegevens.
5. De voorzieningen als bedoeld in het eerste lid omvatten in ieder geval:
 - Van geautomatiseerde registraties wordt een back up gemaakt. Deze wordt buiten de ruimte waarin de registratie zich bevindt, in een afgesloten ruimte bewaard achter slot en grendel.

- Geautomatiseerde registraties worden beveiligd d.m.v. een log-in en password-procedure. Handmatige registraties worden bewaard achter slot en grendel in een afgesloten kast in een afgesloten ruimte.
- Slechts die gegevens die voor de uitoefening van een taak buiten de werkruimte van een organisatie strikt noodzakelijk zijn, mogen door een medewerker worden meegenomen.

In een cliëntdossier mogen geen originele documenten worden bewaard. De enige uitzondering op deze regel is wanneer er geen kopie kan worden gemaakt. Dit komt met name voor tijdens een huisbezoek. Het origineel wordt zo spoedig mogelijk geretourneerd.

17. (Kwaliteits)controles

Personen die belast zijn met de uitvoering van (kwaliteits)controles (accountant, auditoren) zijn gehouden tot geheimhouding van alle persoonsgegevens waarvan ze kennis hebben kunnen nemen.

18. Geheimhoudingsplicht

Een ieder die is betrokken bij de uitvoering van dit reglement en daarbij de beschikking krijgt over persoonsgegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak noodzaak tot mededeling voortvloeit.

19. Datalekken

CBA heeft een procedure opgesteld voor het geval er inbreuk heeft plaatsgevonden in verband met persoonsgegevens. Deze zijn vastgelegd in het protocol datalekken.

20. Functionaris Gegevensbescherming

CBA heeft een Functionaris Gegevensbescherming (FG) in dienst. Deze is aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. De taak van de FG is het houden van onafhankelijk toezicht op, en het adviseren van de organisatie over de juiste en zorgvuldige omgang met persoonsgegevens. Dit betekent dat de FG betrokken wordt bij alle mogelijke processen waar persoonsgegevens worden gebruikt. De FG ondersteunt ook bij het uitvoeren van Privacy Impact Assessments. Daarnaast verloopt eventueel contact met de Autoriteit Persoonsgegevens via de FG. Een datalek wordt bijvoorbeeld door de FG aan de AP gemeld. De FG vervult ook andere taken in de organisatie maar om de positie van de FG zo onafhankelijk mogelijk te houden mag dit niet tot een belangenconflict leiden. Om een belangenconflict te vermijden mag de FG in zijn andere rol geen besluiten nemen die over het verwerken van persoonsgegevens gaan.

21. Klachtenregeling

Indien de betrokkene van mening is dat de bepalingen van dit reglement niet worden nageleefd, kan hij gebruik maken van de klachtenregeling van CBA.

Het gebruik maken van de klachtenregeling laat onverlet de mogelijkheid om bemiddeling van de Autoriteit Persoonsgegevens in te roepen of de rechter in te schakelen op grond van de Wet.

22. Wijzigingen inwerkingtreding en afschrift

1. Wijzigingen in dit reglement worden aangebracht door de verantwoordelijke.
2. De wijzigingen in het reglement zijn van kracht vanaf vier weken nadat ze bekend zijn gemaakt aan betrokkenen.
3. Dit reglement is per 17 mei 2018 in werking getreden
4. Dit reglement is bij de verantwoordelijke in te zien. Tevens is een afschrift te downloaden via de website van CBA.

23. Onvoorzien

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de verantwoordelijke, met inachtneming van het bepaalde in de wet en het doel en de strekking van dit reglement.

Informatie over de Algemene Verordening Persoonsgegevens:

- tekst van de wet:
https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/atoms/files/verordening_2016_-_679_definitief.pdf
- de website van de Autoriteit Persoonsgegevens:
<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/>