

Beleid privacy Deelnemers Sweelzorg.

Dit document gaat over ons privacy beleid en is bedoeld voor alle deelnemers die worden begeleid vanuit onze organisatie. Wij hanteren ook een privacyreglement dat op onze website toegankelijk is voor iedereen.

Wij gaan integer om met gevoelige informatie die we met elkaar vastleggen en dus ook verwerken. Het doel van deze verwerkingen is dat wij de administratieve processen in de organisatie zo goed en veilig mogelijk willen laten verlopen.

Tijdens de begeleiding verwerken wij gegevens en leggen wij gegevens vast, omdat we dit wettelijk verplicht zijn. Wij hebben te maken met verschillende wetten, zoals de AVG, de WLZ, de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en de archiefwet.

Omdat transparant werken één van de speerpunten is binnen onze organisatie hebben onze deelnemers de mogelijkheid om zelf de voortgang van de begeleiding te bewaken in zijn of haar klantvolgsysteem: Mextra of ONS.

We evalueren dit beleidsdocument jaarlijks. We doen dit met de directie, de cliëntenraad en met de functionaris gegevensbescherming.

Welke informatie en gegevens verwerken wij met en over jou?

Wij leggen op twee manieren informatie van jou als deelnemer vast. Het gaat om zorginhoudelijke informatie en informatie voor administratieve verwerking van de geboden zorg. Bij administratieve verwerking kan je denken aan het declareren van de geboden begeleidingsuren bij de opdrachtgever.

1. Zorginhoudelijk

- Aanmelding tot start
- Verloop hulpverleningstraject
- Einde hulpverleningstraject

2. Administratieve verwerking

- Urenverwerking
- Interne vastlegging van jouw gegevens

Zorginhoudelijk

Aanmelding tot start

Aanmeldingen kunnen bij ons op drie manieren binnenkomen: telefonisch op kantoor, via onze website of via een van onze medewerkers of via een verwijzer. De supervisor of coördinator van onze organisatie verwerken de aanmelding. De volgende gegevens leggen we vast bij aanmelding:

- Naam, adres en woonplaats
- Indien van toepassing een korte toelichting die omschreven is op het aanmeldformulier via de website
- Gegevens van de verwijzer

Verloop hulpverleningstraject, jouw gegevens in Mextra of ONS

Als je begeleiding ontvangt vanuit Sweelzorg krijgt, dan krijg je als deelnemer toegang tot Mextra of ONS. In Mextra/ ONS worden alle gegevens vastgelegd die belangrijk zijn voor de voortgang van de begeleiding. Mextra/ ONS is opgebouwd in verschillende onderdelen. Deze onderdelen noemen we modules.

Je kan als deelnemer de volgende modules inzien en er wijzigingen in aanbrengen:

- Persoonsgegevens
In deze module leggen we samen verschillende persoonsgegevens vast, zoals je adres, geboortedatum en soort beschikking.
- Dossier
In het dossier staan een aantal algemene documenten, zoals ons privacyreglement en algemene formulieren over onze organisatie. Daarnaast kan je zelf rapportages uploaden en gegevens hierin bijwerken.
- Samenwerkingsplan
Dit is het plan dat samen met jou, je netwerk en de betrokken begeleider is opgesteld. Het (digitaal) getekende plan kan je ook vinden in jouw dossier.
- Trajectdoelrapportage
In deze module houd je zelf de voortgang van de doelen bij of de begeleider doet dit samen met jou.
- Werkafspraken
Hierin worden rapportages gemaakt met betrekking tot overige zaken, zoals telefonisch contact of mailcontact met andere professionals die bij jou betrokken zijn.
- Netwerkanalyse
In deze module leggen we met elkaar vast wie er belangrijk voor jou zijn, voor wie jij belangrijk bent en of je tevreden bent over je netwerk.
- Persoonsbeeld
In deze module leggen wij eventuele diagnostiek vast en noteren we de leerstrategie die bij jou past (wat voor jou werkt). Ook je hulpverleningsgeschiedenis wordt hier opgeschreven.
- Voorlichtingsgesprek
Hier is het intakeverslag (de eerste afspraak, kennismaking met de Zorgboerderij) vastgelegd.
- Rapportage steungroep
In deze module wordt de voortgang van de begeleiding in de steungroep vastgelegd. Vaak vul je dit samen in met de begeleider.
- Evaluatie
Je evalueert in deze module je opgestelde samenwerkingsplan, welke doelen zijn er behaald en wat voor begeleiding heb je nodig in de toekomst. Je maakt je evaluatie volgens de

PDSA. De begeleider helpt jou met het invullen van de evaluatie en geeft ook zelf haar of zijn perspectief op de begeleiding.

- Sterkte analyse

Deze module vul je samen in met de begeleider. Op allerlei leefgebieden onderzoek je wat er goed gaat en wat er nog nodig is in de toekomst om aan te werken.

- Bijzondere gebeurtenissen

Deze module vult of je begeleider of jij in als er bijzondere afwijkingen aan het samenwerkingsplan zijn.

Verwijderen en aanpassen van documenten van anderen

Documenten die anderen hebben geplaatst kan je niet verwijderen. Je kan je eigen documenten en teksten die je hebt geplaatst wel aanpassen en aanvullen, maar niet verwijderen.

Overige modules in Mextra/ ONS

Er zijn twee modules die voor jou als deelnemer niet zichtbaar zijn, dit zijn de module planning en de module werkaantekeningen. Deze modules zijn wel zichtbaar voor de disciplines supervisors, management en enkele casemanagers binnen de organisatie. De module planning is een lijstje voor de begeleider waarop staat wat hij allemaal moet regelen in de 1e zes weken van de begeleiding.

De module werkaantekeningen zijn de werkaantekeningen van ons intern overleg. In deze module leggen we onze werkaantekeningen vast om goede overwegingen te maken in de begeleidingstrajecten.

Einde hulpverlening

Als je stopt met de begeleiding zijn er een aantal zaken die wij als organisatie doen. Zo leggen wij contact met de eventuele opdrachtgever/verwijzer om je uit zorg te melden. Ook legt de begeleider het contact met alle personen die betrokken zijn en waarvoor jij toestemming hebt gegeven om contact te leggen. Het doel van dit contact is aan te geven dat wij stoppen.

Na het afronden van de begeleiding wordt het dossier in Mextra of ONS op inactief gezet. Er kan dan niemand meer bij jouw account, ook jij zelf niet. Eventuele personen die mee hebben gelezen in jouw systeem worden ook op inactief gezet en kunnen er niet meer bij.

Jouw inactieve Mextra of ONS account is meteen het archief van Veenwerk. Als organisatie zijn wij verplicht om de gegevens van je gehele account 20 jaar te bewaren. Dit moet volgens de WGBO.

Als deelnemer en burger heb je altijd het recht om jouw Mextra dossier in te zien en op te vragen. Veenwerk verstrekt alleen jouw gearchiveerde dossier aan anderen als jij hier schriftelijk toestemming voor hebt gegeven, of als dit onze plicht is als zorgprofessional volgens de wet.

Als we stoppen zijn je gegevens nog steeds zichtbaar in het bestand vaste gegevens van Sweelzorg. We geven hieraan dat je gestopt bent als deelnemer en niet meer actief bent. Verder verwerken we geen nieuwe gegevens meer van jou na het stoppen.

Administratieve verwerking

Urenverwerking

Intern wordt er een administratie bijgehouden om de gemaakte uren van de medewerkers te factureren aan onze opdrachtgevers. In deze administratie staan de gegevens die wij nodig hebben voor de facturering, zoals de NAW-gegevens en de gegevens van de beschikking. De gedeclareerde uren van medewerkers worden omgezet in declaraties/facturen die naar de gemeenten worden verstuurd. We gebruiken hiervoor het softwareprogramma Care2declare. Dit programma maakt het beveiligde berichtenverkeer mogelijk tussen de Zorgboerderij als zorgaanbieder en de opdrachtgever. Zo komen beschikkingen (in de vorm van toewijzingsberichten) via dit systeem bij ons binnen. Hiernaast maken we gebruik van systemen van opdrachtgevers om de uren door te geven, altijd via

een beveiligd systeem. Ten slotte worden facturen in enkele gevallen per post verstuurd wanneer deze systemen er niet zijn.

Interne vastlegging van jouw gegevens

We leggen op een beveiligde server van onze organisatie ook klantgegevens van jou vast. Het doel van deze vastlegging is om overzicht te houden in ons actieve klantenbestand.

De gegevens over de hulpverlening analyseren we anoniem om bijvoorbeeld trends waar te nemen, zoals hoeveelheid afzeggingen binnen de organisatie van deelnemers, of we niet overschrijdingen maken in het aantal in te zetten uren, hoeveel deelnemers er gestopt zijn of zijn aangemeld bij onze organisatie, of bijvoorbeeld hoeveel meldingen waarbij het protocol kindermishandeling is gevolgd. Dit is dus echt anoniem en zonder namen verwerkt.

Delen van gegevens

Delen van gegevens voorafgaand aan de start.

Voordat je bij Sweelzorg start wordt er vaak eerst telefonisch contact gelegd door bijvoorbeeld een verwijzer om een situatie voor te leggen. Als een andere organisatie naar ons verwijst dan wordt er telefonisch een korte toelichting gegeven en NAW-gegevens gedeeld. De overige informatie en het opvragen van gegevens wordt tijdens de intake gedaan.

Als iemand zichzelf aanmeldt dan worden de gegevens opgeslagen op onze website. Wij hebben een andere organisatie (dit noemen wij een sub verwerker) die de websitegegevens van ons verwerkt. De organisatie die deze gegevens voor ons verwerkt heet MET Creatie + Communicatie, we hebben met hen een verwerkingsovereenkomst afgesloten.

Delen van gegevens van jouw Mextra

Als wij informatie digitaal delen dan delen we dit altijd via een beveiligde code. Mocht digitaal delen geen optie zijn dan delen wij verwerkingen per post. Voor het delen van informatie geef jij als deelnemer schriftelijke toestemming via ons toestemmingsformulier.

Vanuit Sweelzorg zijn er een aantal medewerkers die toegang hebben tot jouw Mextra of ONS. De personen zijn onderverdeeld in categorieën, deze noemen we disciplines. In Mextra/ ONS werken we met verschillende disciplines met ieder zijn eigen autorisatie. Je kunt per module in Mextra/ ONS zien wie vanuit

De volgende disciplines zijn onderscheiden:

1. Externe professionals
 - a. Toegang met schriftelijke toestemming van jou alleen voor die modules/ documenten waar je zelf toestemming voor heeft gegeven.
2. Deelnemers
 - a. Je hebt als deelnemer toegang tot de volgende modules: samenwerkingsplan, evaluatie, trajectdoelrapportage, werkafspraken, dossier, persoonsgegevens, netwerkanalyse, rapportage steungroep, persoonsbeeld, bijzondere gebeurtenissen, sterkte analyse.
3. Management
 - a. Toegang tot alle modules
4. Medewerkers (jouw begeleider of vervangende begeleider)
 - a. Alleen toegang tot de deelnemers waar ze betrokken zijn.
 - b. Administratie geeft na akkoord supervisor toegang en zorgt dat toegang wordt ingetrokken wanneer de medewerker of deelnemer stopt.
5. Netwerk deelnemer

- a. Toegang met schriftelijke toestemming van de deelnemer alleen voor die modules/ documenten waar de deelnemer ook toestemming voor heeft gegeven.
- 6. Supervisoren
 - a. Toegang tot alle modules van alle deelnemers, omdat de supervisoren inhoudelijk verantwoordelijk zijn voor de begeleiding van alle deelnemers.
- 7. Administratie
 - a. Alleen inzage in persoonsgegevens, dossier, plan, evaluatie, werkafspraken in trajectdoelrapportages.

Delen van gegevens na toestemming en uitzondering op deze toestemming

Binnen Sweelzorg delen wij alleen gegevens na toestemming van jou als deelnemer. We gebruiken hiervoor de toestemmingsformulieren. Er is wel een uitzondering op het delen van gegevens. Als er een risico bestaat voor je eigen veiligheid of de veiligheid van je omgeving dan is de betreffende begeleider vanuit de wet verplicht om deze zorg te delen met anderen. We volgen hier bijvoorbeeld de meldcode huiselijk geweld en of (kinder)mishandeling.

Beveiliging van gegevens

Beveiliging van gegevens

- De gegevens die wij uitwisselen met Mextra of ONS (Symax) zijn beveiligd. Symax is NEN en ISO gecertificeerd. Er kan alleen ingelogd worden via wachtwoord en sms-code.
- Binnen Sweelzorg staan de gegevens (zie interne vastlegging) op een beveiligde server. Supervisoren, administratie en directie mogen alleen inloggen via een veilige internetverbinding. Per 24 uur wordt er een automatische back-up van de gegevens gemaakt zodat er bij een eventuele crash geen gegevens verloren gaan.
- Wij werken alleen met digitale dossiers. Alle medewerkers loggen in met een veilige verbinding of de wifi van deelnemer.

Beleid datalek

Een datalek is een inbreuk op de beveiliging die leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van, of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens. Het gaat hier om iedere beveiligingsbreuk. We spreken met elkaar hier het volgende over af:

- Sweelzorg houdt een registratie bij van alle datalekken. We leggen in het bestand 'datalekken' vast wat voor gevolgen het datalek heeft voor de betrokkene(n) en wat de corrigerende maatregelen zijn die er zijn genomen. Alle supervisoren en de administratie hebben toegang tot dit bestand.
- Als er getwijfeld wordt over een datalek wordt door de betreffende medewerker wordt er direct contact gezocht met één van de supervisoren of coördinator.
- De supervisor of coördinator overlegt direct na het binnengekomen lek of twijfel aan het lek contact met de Functionaris Gegevensbescherming.
- Een datalek wordt binnen 72 uur nadat het bij Veenwerk bekend is gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Als dat echt niet lukt doen wij binnen 3 dagen een gedeeltelijke proforma melding en vullen die aan zodra dat mogelijk is.
- De Functionaris gegevensbescherming doet als dat nodig is melding aan de AP (Autoriteit Persoonsgegevens). Wij melden niet wanneer het lek geen risico's inhoudt voor de rechten en vrijheden van betrokkenen.

Als er melding wordt gedaan aan de AP zal hierin in ieder geval het volgende vermeld staan:

- De aard van het datalek, inclusief wat voor en hoeveel betrokkenen en systemen door het lek geraakt zijn.
- De naam en de contact gegevens van de FG of van een ander contactpunt waar informatie kan worden verkregen.
- De waarschijnlijke gevolgen van het datalek.
- De maatregelen die wij nemen of hebben genomen het datalek aan te pakken, inclusief eventuele maatregelen om de mogelijke nadelige gevolgen ervan te beperken.

Verwerkingsregister

Wij houden een verwerkingsregister bij van alle verwerkingen die wij met andere partijen verrichten. In ons verwerkingsregister is het volgende opgenomen:

- Gegevens van onze organisatie en van onze Functionaris Gegevensbescherming
- De naam en contactgegevens van eventuele medeverantwoordelijken
- De verwerkingsdoeleinden (met welk doel leggen wij gegevens vast)
- Een omschrijving wie er allemaal betrokken zijn bij de verwerking en wat voor persoonsgegevens of bijzondere persoonsgegevens wij vastleggen

- Aan wie wij gegevens verstrekken
- Of er informatie wordt gegeven aan andere landen
- Wat de bewaartermijnen zijn voor het verwerken van de gegevens - Hoe de gegevens beveiligd zijn.

Functionaris Gegevensbescherming (FG)

Binnen onze organisatie is Ellen Kreulen de FG-er (Functionaris Gegevensbescherming). Zij houdt toezicht op de bescherming van de persoonsgegevens die wij verwerken.

Zij kijkt samen met de medewerkers van Sweelzorg hoe wij omgaan met het gebruik van gegevens en evalueert jaarlijks het beleid rondom privacy en rapporteert naar de directie en bestuur haar bevindingen.

Elke medewerker en deelnemer kan te allen tijde bij Annelies terecht als er vragen of onduidelijkheden zijn. Annelies heeft een onafhankelijke rol als FG-er binnen de organisatie en kan jullie helpen met vragen of onduidelijkheden.

Haar gegevens:

Ellen Kreulen (FG-er)

06

a.vandenhof@communitysupport.nl