

## Privacyverklaring

Versie 29-09-2020

LEVgroep verwerkt persoonsgegevens. Bijvoorbeeld naam, adres, woonplaats, geboortedatum. Ook verwerkt LEVgroep zogenoemde 'bijzondere persoonsgegevens', bijvoorbeeld over hulpvragen, en gezondheid van onze klanten. In deze privacyverklaring leggen wij uit hoe wij omgaan met die persoonsgegevens.

Wij doen ons uiterste best om de aan ons verstrekte persoonsgegevens veilig te bewaren en zorgvuldig te behandelen. Wij registreren zo weinig mogelijk (bijzondere) persoonsgegevens.

### ***Van wie verwerkt LEVgroep persoonsgegevens***

Wij verwerken persoonsgegevens van personen met wie wij direct of indirect een relatie hebben, willen krijgen of hebben gehad. Dat zijn bijvoorbeeld persoonsgegevens van:

- Klanten, deelnemers en hun vertegenwoordigers.
- Personen die interesse tonen in onze hulp- en dienstverlening.
- Personen die aan een bedrijf of organisatie verbonden zijn waar wij een relatie mee hebben, willen krijgen of hebben gehad (bijvoorbeeld in het kader van nieuwsbrieven).
- Personeelsleden en stagiairs
- Vrijwilligers die zich inzetten bij onze hulp- en dienstverlening.

De rechten van personeelsleden, stagiairs en vrijwilligers zijn in het interne Privacybeleid beschreven en komen in deze privacyverklaring verder niet aan de orde.

### ***Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens?***

Medewerkers in alle onderdelen van LEVgroep verwerken persoonsgegevens.

LEVgroep bestaat uit het centraal kantoor aan de Penningstraat 55 te Helmond, en lokale afdelingen in de gemeenten Asten, Best, Deurne, Geldrop-Mierlo, Gemert-Bakel, Helmond, Laarbeek, Nuenen, Oirschot, Someren, Son en Breugel.

De hulp- of dienstverlener waarmee u als cliënt, deelnemer of belangstellende te maken heeft, is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens.

### ***Waarom verwerkt LEVgroep persoonsgegevens?***

LEVgroep verwerkt persoonsgegevens met de volgende doelen:

- Voor het bieden van hulpverlening en dienstverlening: bepalen van het doel van de dienstverlening, relevante afspraken en bepalen van de voortgang van het hulp- of dienstverleningsproces. In geval van ziekte van de hulp-/dienstverlener kan een collega die het werk overneemt in uw dossier zien wat de stand van zaken is.
- Gegevens van de hulp-/dienstverlener worden verwerkt om de hulpverlener/dienstverlener in te kunnen zetten.
- Om personen die aan een bedrijf of organisatie verbonden zijn waar wij een relatie mee hebben op de hoogte te houden middels onze nieuwsbrief.
- Voor verantwoording richting opdrachtgevers: De gemeente verstrekt subsidie en wil weten wat wij daarmee gedaan hebben en welke resultaten we hebben bereikt. Bij het geven van informatie aan opdrachtgevers zoals de gemeente worden alle persoonsgegevens geanonimiseerd, dus de opdrachtgever kan niet zien om welke personen het gaat.

- Voor het bijstellen van beleid: binnen LEVgroep worden (anoniem) gegevens verwerkt om medewerkers te scholen en het beleid van LEVgroep bij te stellen op basis van ontwikkelingen. Bijvoorbeeld, als veel mensen onze hulp vragen bij financiële problemen, moeten wij meer medewerkers opleiden die hier verstand van hebben.

### **Welke persoonsgegevens verwerkt LEVgroep?**

Als personen gebruik willen maken van onze hulp- en dienstverlening, hebben wij persoonsgegevens nodig. Wij registreren naam, adres, woonplaats, geboortedatum, geslacht, telefoonnummer en e-mailadres.

Van deelnemers aan groepsactiviteiten, cursussen, workshops en trainingen worden meestal alleen bovenstaande gegevens geregistreerd.

Het Burgerservicenummer wordt alleen geregistreerd als dit voor de hulp- en dienstverlening noodzakelijk en wettelijk verplicht is. Alleen de directe hulp- of dienstverlener kan dit in het dossier zien.

### *Bijzondere persoonsgegevens*

LEVgroep verwerkt ook 'bijzondere persoonsgegevens'. Deze worden alleen geregistreerd bij individuele hulp- en dienstverlening.

Bijzondere persoonsgegevens zijn gevoelige gegevens. Bijvoorbeeld gegevens over gezondheid, strafrechtelijk verleden, etnische gegevens of gegevens over ras, politieke gezindheid, godsdienst of levensovertuiging, seksuele leven. Deze gegevens mogen en zullen wij alleen registreren als dit noodzakelijk is voor onze hulp- en dienstverlening.

Bij individuele hulp- en dienstverlening leggen wij voor de cliënt een persoonlijk dossier aan.

Wij registreren daarin welke doelen de cliënt met onze hulp wil bereiken. Ook worden verslagen van gesprekken tussen cliënt en hulp- en dienstverlener daarin bewaard.

Andere onderdelen van het individuele cliëntdossier kunnen zijn:

- Plan van aanpak/ hulpverleningsplan.
- Evt. verwijfsbrieven of rapportages van derden (b.v. huisarts, school).
- Rapportages aan derden (dit gebeurt alleen met uw medeweten, aan bijvoorbeeld huisarts, of school)
- E-mailverkeer wordt niet in zijn geheel aan het dossier toegevoegd. Alleen de essentie van een mail wordt overgenomen in de vorm van een verslag.

### *Gegevens van jeugdigen*

Voor verwerking van gegevens van jeugdigen hanteert LEVgroep de volgende uitgangspunten:

- Jongeren onder de 12 jaar: De vraag voor hulpverlening wordt door de ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger gesteld. Bovendien worden zij altijd betrokken bij de hulpverlening aan het kind.
- Jongeren van 12-16 jaar: Om hulp te mogen verlenen aan deze jongeren worden ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger vooraf geïnformeerd. In overleg met de ouders en de jongere zelf worden de ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger actief betrokken bij de hulpverlening
- Jongeren van 16-18 jaar: Zij kunnen op eigen initiatief hulp vragen en krijgen zonder betrokkenheid van de ouders.

### *Online dossier*

Alle hierboven genoemde onderdelen zijn voor de cliënt in te zien in het online dossier. Cliënt kan hier zelf ook verslagen aan toevoegen en gebruik maken van de bibliotheek met informatie die van belang kan zijn. Client kan ook anderen zoals familieleden, vrijwilligers, andere hulp- en dienstverleners, toegang tot het dossier geven.

Persoonlijke werkaantekeningen van de hulpverlener horen niet tot het cliëntdossier en zijn niet ter inzage van de cliënt.

Voor beleidsdoelen verwerken wij geanonimiseerd nog andere gegevens, zoals voor welk onderwerp de cliënt komt (bijvoorbeeld opvoeding, echtscheiding, financiën, eenzaamheid) en of en zo ja door wie deze is doorverwezen. Ook registreren we waar nodig de gezinssituatie, inkomen, op welke terreinen de redzaamheid minder groot is, en dergelijke. Na beëindiging registreren we o.a. met welke reden de hulp- en dienstverlening is beëindigd, of deze resultaat heeft gehad en de cliënt zichzelf weer kan redden.

### **Beeldmateriaal van deelnemers, klanten, bezoekers.**

Bij activiteiten: Aan deelnemers wordt vooraf meegedeeld dat er foto's/filmbeelden gemaakt worden. Mensen die dat willen, krijgen de gelegenheid buiten beeld te blijven.

Bij zelfgemaakt materiaal dat gebruikt gaat worden voor een beeldbank vullen de geportretteerden een toestemmingsverklaring in. De toestemming hoeft niet steeds gevraagd te worden bij elk nieuwe gebruik van een foto of filmpje; de toestemming voor gebruik wordt voor onbepaalde tijd gevraagd. Het materiaal wordt regelmatig opgeschoond.

Bij gebruik van eenmalige sfeerbeelden hoeft geen toestemmingsverklaring te worden getekend door degene die wordt afgebeeld.

### ***Wie heeft toegang tot de persoonsgegevens?***

Personeelsleden van LEVgroep die een dienst aan cliënt of deelnemer leveren, en collega's uit hetzelfde team, kunnen gegevens van de persoonskaart en de verslagen e.d. die met de hulp- of dienstverlening te maken hebben inzien. Ook kunnen zij zien van welke diensten de cliënt/deelnemer nog meer gebruik maakt of heeft gemaakt.

Collega's uit andere teams van LEVgroep kunnen de persoonskaart zien, en van welke diensten de cliënt nog meer gebruik maakt (of heeft gemaakt). Deze collega's hebben geen inzicht in de verslagen.

De managers hebben toegang tot de cliëntdossiers van de door hen aangestuurde teams, bijvoorbeeld voor klachtafhandeling.

De documentbeheerder/ staffunctionaris kwaliteit en ontwikkeling heeft toegang tot de dossiers voor het doen van kwaliteitssteekproeven.

Enkele hiervoor aangewezen medewerkers hebben toegang tot de dossiers voor doorontwikkeling van het registratiesysteem.

### ***Persoonsgegevens inzien, wijzigen of verwijderen***

Klanten en deelnemers hebben het recht te weten welke gegevens LEVgroep van hen verwerkt.

Alle klanten van individuele hulp- of dienstverlening kunnen zelf in principe hun dossier online inzien.

Kan dit om een bepaalde reden niet en wil een de cliënt inzage in het hulpverleningsdossier of een afschrift, dan zal dit zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 4 weken, gebeuren. De betrokken hulp- of dienstverlener geeft de cliënt inzage of een afschrift. Wij brengen voor een afschrift de kosten per afdruk en de verzendkosten in rekening.

### ***Recht op inzage in het cliëntdossier weigeren.***

Inzage in het cliëntdossier kan (gedeeltelijk) worden geweigerd, bijvoorbeeld als zich in het dossier ook privacygevoelige gegevens van familieleden bevinden. Het gaat dan om persoonsgegevens die niet door de cliënt zelf aan de hulpverlener zijn meegedeeld maar door het familielid of iemand anders.

Inzage weigeren mag alleen:

- Ter voorkoming van strafbare feiten.
- Ter bescherming van betrokkene (cliënt of leden van diens gezin).
- Ter bescherming van de rechten en vrijheid van anderen.

### ***Gegevens in het dossier aanvullen.***

Op verzoek van de cliënt worden de opgenomen gegevens aangevuld met een door de cliënt afgegeven verklaring over die opgenomen gegevens. Dit gebeurt middels een afzonderlijk verslag met verwijzing naar het oorspronkelijke verslag.

### ***Gegevens corrigeren of verwijderen.***

De cliënt kan vragen om correctie of verwijdering van op hem betrekking hebbende gegevens als deze gegevens feitelijk onjuist, voor het doel van de verwerking onvolledig of niet relevant zijn, of als ze in strijd zijn met een wettelijk voorschrift.

### *Beperking van de verwerking*

De cliënt kan vragen om de verwerking van zijn gegevens te beperken. Bijvoorbeeld wanneer gegevens onjuist zijn, niet meer nodig zijn, of onrechtmatig verwerkt worden.

### *Binnen twee weken bericht of aan een verzoek al dan niet gehoor wordt gegeven.*

De verantwoordelijke hulp- of dienstverlener laat de cliënt binnen twee weken na ontvangst van het schriftelijk verzoek tot correctie of verwijdering schriftelijk weten, of dan wel in hoeverre hij aan het verzoek voldoet. Wanneer aan het verzoek geen gehoor wordt gegeven, legt LEVgroep uit welke reden zij hiervoor heeft.

### *Verzoek binnen vier weken uitvoeren.*

De verantwoordelijke hulp- of dienstverlener verwijderd /vernietigt de gegevens binnen vier weken nadat de cliënt daarom heeft gevraagd, tenzij redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt, en ook voor zover bewaring op grond van een wettelijk voorschrift vereist is.

### *Dossier vernietigen als geen hulp tot stand is gekomen.*

Als een cliënt waarmee geen hulp- of dienstverlening tot stand is gekomen, hierom vraagt, kan het gehele dossier worden verwijderd. Alleen als er zwaarder wegende redenen zijn om het dossier te bewaren, (bijvoorbeeld bij strafbare zaken, als de veiligheid van cliënt of gezinsleden of anderen in gevaar is) kan het verzoek tot vernietiging van het dossier worden geweigerd. Hiervan kan bijvoorbeeld sprake zijn in het geval van huiselijk geweld/kindermishandeling.

### *Dossier vernietigen na bepaalde tijd.*

Als er een bepaalde periode geen nieuwe registraties zijn gedaan, wordt een dossier vernietigd. Zie "Hoe lang worden gegevens bewaard".

### **Persoonsgegevens meenemen (dataportabiliteit)**

Als een cliënt diens dossier wil overdragen aan een andere organisatie, kan deze zelf de verslagen uit het online dossier etc. kopiëren. Mocht dit om enige reden niet mogelijk zijn, dan zorgen wij ervoor dat de cliënt digitaal of op papier alle onderdelen van het cliëntdossier ontvangt.

### **Hoe lang worden persoonsgegevens bewaard**

De persoonsgegevens worden zorgvuldig bewaard en niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor zij zijn verwerkt.

Voor individuele dossiers hulp- en dienstverlening hanteert LEVgroep de volgende bewaartermijnen:

- Algemeen Maatschappelijk Werk: 2 jaar of als mogelijk sprake is van Kindermishandeling/Huiselijk geweld: zoals bij Huiselijk Geweld
- Sociaal Raadslieden Werk: 2 jaar
- Gezins- en jongerencoach/Jeugd- en Gezinswerker: 2 jaar of als mogelijk sprake is van Kindermishandeling/Huiselijk geweld: zoals bij Huiselijk Geweld
- Huiselijk Geweld dossiers hebben een bewaartermijn van 15 jaar. Als het dossier van belang is voor het beëindigen van een mogelijke situatie van kindermishandeling of bij incest wordt het dossier bewaard tot het jongste kind in het gezin 18 jaar is geworden.
- Vluchtelingenwerk: 5 jaar.

Persoonsgegevens voor deelname aan een van de trainingen /cursussen Leren met LEV worden 2 jaar bewaard.

***Uitwisseling van persoonsgegevens met derden***

Wij mogen alleen persoonsgegevens geven aan derden (b.v. huisarts, school, andere hulp- of dienstverleners) met medeweten van de cliënt.

Hierop zijn uitzonderingen mogelijk. Wij mogen gegevens delen met derden

- ter voorkoming van strafbare feiten
- ter bescherming van betrokkene (cliënt of deelnemer)
- ter bescherming van de rechten en vrijheden van anderen.

Het gaat hier om uitzonderlijke gevallen. Bijvoorbeeld als sprake is (vermoedens van) kindermishandeling/verwaarlozing of huiselijk geweld; als iemand zichzelf verwaarloost, of niet voldoende voor zichzelf kan zorgen, en daardoor gevaar loopt; als iemand een gevaar voor anderen is.

Wet- en regelgeving kan ons er ook toe verplichten om gegevens over de cliënt aan een overheidsinstelling door te geven. Bijvoorbeeld aan de gemeente als de cliënt gebruik maakt van hulpverlening door gezins- en jongerencoaches.

**Waar kan ik terecht met een vraag?** Bel 0492-598989

**Waar kan ik terecht met een klacht?**

Kijk hiervoor op onze website onder 'Klachten'.