



# Privacy en gegevensbescherming cliënten



*Onze passie kent geen beperkingen*

**PSW biedt zorg en ondersteuning aan kinderen en volwassenen met een beperking. Om deze taak in de praktijk uit te kunnen voeren, verwerkt PSW persoonlijke gegevens van cliënten. We gebruiken de gegevens in de eerste plaats ten behoeve van de dagelijkse zorg en ondersteuning. Daarnaast heeft PSW gegevens van cliënten nodig voor beleid en beheer van de organisatie. En ten slotte gebruikt en bewerkt PSW persoonsgegevens voor wettelijk verplichte registratie ten behoeve van zorgkantoor, gemeenten en inspectie.**

## **Vertrouwelijk**

PSW maakt gebruik van alle gegevens die van belang zijn voor goede zorg en ondersteuning aan de individuele cliënt. Dat zijn naam, adres, woonplaats, telefoonnummers, mailadressen, burgerservicenummer (BSN) en geboortedatum, maar ook gevoelige gegevens als persoonlijke, medische en psychologische/ pedagogische gegevens, observaties/rapportages van begeleiders, correspondentie, foto's en financiële gegevens. Als dat strikt noodzakelijk is voor de zorg en begeleiding kunnen ook gegevens over strafbaar gedrag, religie of seksueel gedrag worden vastgelegd. Bij PSW Werk worden ook gegevens over opleiding en arbeidsverleden verwerkt. Alle persoonsgegevens van cliënten zijn vertrouwelijk. PSW zet nadrukkelijk in op bescherming van de privacy van cliënten. Alle medewerkers, stagiaires en vrijwilligers leggen een verklaring van geheimhouding af, voor zij bij PSW komen werken.

## Toestemming?

Voor het uitvoeren van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en voor het vervullen van wettelijke verplichtingen mag PSW persoonsgegevens verwerken. Daarvoor is geen toestemming nodig. Voorwaarde is dat de verwerking tot doel heeft goede zorg te leveren en daarover verantwoording af te leggen. Ook ten behoeve van de bedrijfsvoering mag PSW gegevens verwerken. Dat is vastgelegd in wetten zoals de Wet langdurige zorg (Wlz), de Jeugdwet, de Wmo en de Wgbo. In sommige gevallen, zoals bij gebruik van foto's of video's voor recreatieve of marketing-doeleinden, vraagt PSW toestemming aan de cliënt of diens vertegenwoordiger.

## Uitwisseling van informatie

Buiten de organisatie kunnen persoonsgegevens worden uitgewisseld met personen die rechtstreeks betrokken zijn bij de zorg/ondersteuning aan de cliënt, waaronder naast zorgverleners ook scholen en taxibedrijven. Daarvoor is in een aantal situaties eerst toestemming nodig. En natuurlijk worden gegevens voor zover nodig en op basis van wettelijke taken verstrekt aan organisaties en instanties die de zorg en ondersteuning moeten toewijzen, betalen of controleren. Voorbeelden daarvan zijn het CIZ, het Zorgkantoor, gemeenten en het UWV. In het geval van huiselijk geweld kan melding worden gemaakt bij Veilig Thuis.

## Ondersteuningsplan (OP) en elektronisch cliëntendossier (ECD)

Veel van de persoonsgegevens van cliënten zijn opgenomen in het Ondersteuningsplan (OP) en het Elektronisch Cliëntendossier (ECD). Wie heeft toegang tot die gegevens? Medewerkers van PSW hebben toegang tot het OP/ECD van de cliënten aan wie zij zorg en ondersteuning bieden. Ook administratieve medewerkers hebben toegang tot delen van het ECD/OP, met als doel de administratie en verantwoording rondom de zorg uit te voeren.

## Rechten van cliënten

Cliënten hebben verschillende rechten. Zo kunnen zij inzage krijgen in hun gegevens, informatie over de verwerking daarvan en hebben zij recht op een kopie. Cliënten kunnen vragen om gegevens aan te passen, aan te vullen of te verwijderen. Toestemmingen die gegeven zijn voor bepaalde gegevensverwerkingen kunnen worden ingetrokken. Verstrekte gegevens kunnen worden meegenomen als een cliënt naar een andere zorgorganisatie overgaat.

Wanneer cliënten van deze rechten gebruik willen maken, kunnen zij zich met hun verzoek wenden tot de persoonlijk begeleider of teamleider. Verzoeken kunnen ook gemaïld worden naar [privacy@psw.nl](mailto:privacy@psw.nl) of per post gestuurd naar: Privacycommissie PSW, Postbus 420, 6040 AK Roermond. De afhandeling van zo'n verzoek is in de regel kosteloos.

In uitzonderlijke situaties kan het voorkomen dat een verzoek om inzage wordt geweigerd of dat inzage alleen onder begeleiding wordt toegestaan. PSW geeft dat zo snel mogelijk door, met opgaaf van redenen.

## Privacybeleid

PSW heeft een privacybeleid vastgesteld, aansluitend op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit is de Nederlandse uitgave van de Europese privacywet GDPR (General Data Protection Regulation) die sinds 25 mei 2018 in de hele EU van kracht is.

Organisatie en medewerkers werken volgens dat beleid. De AVG en het beleid van PSW hebben betrekking op het totale proces van gegevensverwerking: verzamelen, gebruiken, opslaan, delen, bewaren en verwijderen.

## Niet tevreden?

Het kan voorkomen dat een cliënt/vertegenwoordiger niet tevreden is over de manier waarop PSW omgaat met persoonsgegevens of rechten volgens de AVG. Het is raadzaam om vragen of problemen eerst te bespreken met de persoonlijk begeleider, de teamleider of de manager. Er kan ook contact opgenomen worden met een van de vertrouwenspersonen cliënten van PSW.

Soms lukt het niet om intern een goede oplossing te vinden. In dat geval kan een cliënt/vertegenwoordiger gebruik maken van de klachtenregeling van PSW. Op de website staat een folder over de klachtenregeling. Een vraag of probleem kan ook gericht worden tot de Functionaris gegevensbescherming (FG) van PSW. Deze is belast met het interne toezicht op de uitvoering van de AVG en bereikbaar via het Centraal Bureau van PSW. Rechtstreeks informatie inwinnen of een formele klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens kan ook. Dit landelijk college is door de overheid belast met het externe toezicht op de uitvoering van de AVG. Hieronder staat waar deze personen en instanties te bereiken zijn.

## Meer informatie

Meer weten over het beleid Privacy en gegevensbescherming van PSW? Met vragen kunnen cliënten terecht bij de persoonlijk begeleider, teamleider of manager. Ook kunnen zij mailen naar [privacy@psw.nl](mailto:privacy@psw.nl). Het beleid is op te vragen via de persoonlijk begeleider, teamleider en privacycommissie van PSW.

## Adressen en telefoonnummers

### Privacycommissie PSW

Postbus 420 6040 AK Roermond

**E-mail**        [privacy@psw.nl](mailto:privacy@psw.nl)

### Functionaris gegevensbescherming PSW

Bestuurssecretaris

**Telefoon**    0475 474 400

**E-mail**        [privacy@psw.nl](mailto:privacy@psw.nl)

### Vertrouwenspersoon cliënten

Informatie over de vertrouwenspersoon cliënten en contactgegevens vindt u op de website van PSW bij: Over PSW > Klachten.

### Autoriteit Persoonsgegevens (AP)

[www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)



D

E

J

K

W

X

V

S

D

F



[www.psw.nl](http://www.psw.nl) | [info@psw.nl](mailto:info@psw.nl) | 0475 47 44 00