

**Privacy-reglement Deelnemers  
Coöperatie Dagbesteding De Zwaan U.A. in Gouda**

**Versie 10 juli 2024**



## **Inleiding**

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is ontwikkeld om rechten op het gebied van gegevensbescherming voor personen te waarborgen. In de AVG is geregeld dat het gebruik van persoonlijke gegevens door derden zorgvuldig wordt uitgevoerd. Vertrouwelijke gegevens mogen niet worden gebruikt, opgeslagen of gedeeld met anderen als dat niet nodig is. Dit betekent dat elke organisatie zich bij het bewaren, gebruiken en verwerken van persoonsgegevens moet houden aan de vereisten van de AVG.

Daarnaast zijn sommige organisaties verplicht een privacy-beleid op te stellen. Hieronder vallen zorgaanbieders, omdat ze bijzondere persoonsgegevens verwerken, nl. gegevens met betrekking tot de gezondheid. Ook De Zwaan is dus verplicht privacy-beleid op te stellen. Met dit "Privacy-reglement Deelnemers" voldoet De Zwaan aan deze verplichting. Het reglement heeft betrekking op de bescherming en het gebruik van gegevens van deelnemers die bij De Zwaan dagbesteding volgen. Het reglement is van toepassing op zowel op papieren als elektronische verwerking van gegevens.

Dit reglement omvat twee onderdelen. Ten eerste het privacy-beleid. Dit beschrijft wat de beginselen van De Zwaan op het gebied van de verwerking van persoonsgegevens is, en hoe de technische en organisatorische bescherming van persoonsgegevens bij De Zwaan is uitgewerkt. Daarna volgt een korte beschrijving van de maatregelen die worden genomen om het beleid te implementeren.

## 1 Privacy-beleid

### 1.1 Definities

In dit reglement worden de volgende definities gebruikt:

**Autoriteit Persoonsgegevens:** de toezichthoudende instantie die erover waakt dat persoonsgegevens zorgvuldig en veilig worden verwerkt. Deze onafhankelijke autoriteit kan zo nodig sancties opleggen als dat niet gebeurt.

**Bestand:** elk gestructureerd geheel van persoonsgegevens die volgens bepaalde criteria toegankelijk zijn.

**Betrokkene:** de deelnemer op wie een persoonsgegeven betrekking heeft.

**Bijzondere categorieën persoonsgegevens:** persoonsgegevens over andere zaken dan algemene gegevens. Voorbeelden hiervan zijn gegevens over de gezondheid, etnische afkomst, religieuze overtuigingen, of seksuele gerichtheid.

**Deelnemer:** persoon die dagbesteding volgt bij Coöperatie Dagbesteding de Zwaan U.A. (De Zwaan).

**Derde:** elke persoon of instantie die NIET binnen De Zwaan, of in haar opdracht, persoonsgegevens van deelnemers van De Zwaan verwerkt.

**Functionaris voor gegevensbescherming:** een functionaris die door De Zwaan kan worden aangesteld.

Deze functionaris heeft als taak te informeren en adviseren over, en het toezicht houden op, de toepassing en naleving van de AVG en andere gegevensbeschermingsbepalingen.

**Gezondheidsgegevens:** gegevens over de lichamelijke of geestelijke gezondheid van een deelnemer van De Zwaan, waaronder gegevens over verleende gezondheidsdiensten waarmee informatie over zijn gezondheidstoestand wordt gegeven.

**Inbreuk in verband met persoonsgegevens:** een inbreuk op de beveiliging die leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging, de ongeoorloofde verstrekking van, of de ongeoorloofde toegang tot, doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens. Dit kan zowel per ongeluk als op onrechtmatige wijze gebeuren. Onder een inbreuk in verband met de persoonsgegevens ('datalek') valt dus niet alleen het vrijkomen (lekkens) van gegevens, maar ook onrechtmatige verwerking van gegevens.

**Persoonsgegevens:** alle informatie die herleidbaar is tot een individuele deelnemer van de Zwaan. Het is dus alle informatie die iets over een deelnemer vertelt of die aan een deelnemer kan worden gekoppeld.

Daarbij gaat het bijvoorbeeld om naam, adres, geboortedatum, rekeningnummer, of gezondheidsgegevens.

**Persoonsregistratie:** een samenhangende verzameling van gegevens over verschillende personen, die in het kader van de dagbesteding bij De Zwaan zijn verzameld. Voorbeelden hiervan zijn persoonlijke of medische gegevens.

**Pseudonimisering:** het verwerken van persoonsgegevens op zodanige wijze dat de persoonsgegevens niet meer aan een specifiek persoon kunnen worden gekoppeld zonder dat aanvullende gegevens worden gebruikt. Dit onder de voorwaarde dat die aanvullende gegevens apart worden bewaard en technische en organisatorische maatregelen worden genomen om ervoor te zorgen dat de persoonsgegevens niet aan een specifiek persoon worden gekoppeld.

**Toestemming van de betrokkene:** door een deelnemer, op goede informatie berustende, specifieke, in vrijheid en ondubbelzinnig gegeven toestemming waarbij de deelnemer de verwerking van persoonsgegevens die hem betreft aanvaardt. Dat kan door middel van een schriftelijke of mondelinge verklaring of een ondubbelzinnige actieve handeling (zoals het elektronisch aanvinken van een hokje).

**Verwerker:** degene die in opdracht van en voor De Zwaan persoonsgegevens van deelnemers van De Zwaan verwerkt (bijvoorbeeld een externe hostingsfirma of kwaliteitsauditor).

**Verwerking van persoonsgegevens:** alle handelingen met betrekking tot persoonsgegevens. Hieronder vallen in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, afschermen, wissen en vernietigen van gegevens. Maar ook het doorgeven aan derde partijen en het pseudonimiseren en anonimiseren van gegevens.

**Verwerkingsverantwoordelijke:** degene die, alleen of samen met anderen, voor Atelier De Zwaan het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt. Dit is de bestuurder van De Zwaan die bedrijfsvoering in haar portefeuille heeft.

**Zorgaanbieder:** Coöperatie Dagbesteding de Zwaan U.A. (De Zwaan).

## 1.2 Beginselen van De Zwaan op het gebied van persoonsgegevens verwerking

Binnen De Zwaan worden persoonsgegevens van deelnemers alleen verwerkt:

- indien daar een wettelijke grondslag voor is én de verwerking rechtmatig\*) gebeurt;
- op een wijze die ten aanzien van de deelnemer rechtmatig, behoorlijk en transparant is;
- voor zover zij toereikend en ter zake dienend zijn voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden.

\*) Zie de toelichting op het begrip 'rechtmatigheid' verderop.

De Zwaan neemt alle redelijke maatregelen om persoonsgegevens van deelnemers die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, direct te wissen of te rectificeren.

De Zwaan neemt passende (technische of organisatorische) maatregelen om persoonsgegevens van deelnemers zo te beveiligen dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging.

De Zwaan verstrekt alleen persoonsgegevens van deelnemers aan personen binnen de organisatie voor zover die voor hun taakuitoefening noodzakelijk zijn.

De Zwaan verstrekt alleen persoonsgegevens aan derden buiten de organisatie:

- voor zover dat noodzakelijk is voor hun taakuitoefening ten behoeve van de actuele ondersteuning/zorg- en hulpverlening, en alleen na toestemming van de deelnemer;
- voor zover dat noodzakelijk is voor de financiering van de dienstverlening aan de individuele deelnemer (opdrachtgevers);
- wiens taak het is de verleende zorg te controleren en te toetsen.

Indien persoonsgegevens zodanig zijn geanonimiseerd dat zij redelijkerwijs niet tot de individuele persoon herleidbaar zijn, kan De Zwaan beslissen deze te verstrekken ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek en statistiek.

De Zwaan houdt als bewaartermijn voor alle persoonsgegevens van deelnemers de wettelijke bewaartermijn voor de Wmo aan van 15 jaar na de laatste zorgverlening, en bewaart persoonsgegevens niet langer dan nodig.

De Zwaan is verantwoordelijk voor de naleving van bovenstaande beginselen bij de verwerking van persoonsgegevens. Ze toont de naleving van deze beginselen aan als daar door wettelijk gerechtvaardigde instanties om gevraagd wordt.

### Toelichting op het begrip 'rechtmatige verwerking van persoonsgegevens'

De AVG maakt onderscheid tussen algemene en bijzondere gegevens. Algemene gegevens zijn naam, adres en dergelijke van een persoon. Voorbeelden van bijzondere gegevens zijn godsdienst, ras, seksuele voorkeur en gezondheid van een persoon.

### **Algemene gegevens**

De verwerking van algemene gegevens van een persoon is alleen rechtmatig indien, en voor zover, er aan tenminste één rechtsgrond voor de verwerking is voldaan. Voor De Zwaan zijn de volgende rechtsgronden relevant:

- **Uitvoering van overeenkomst:** De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de deelnemer partij is. Bij De Zwaan wordt het verzorgen van dagbesteding voor deelnemers altijd gebaseerd is op een overeenkomst met een opdrachtgever (meestal een gemeente of andere zorgorganisatie), die is afgesloten op basis van een schriftelijk verzoek van de deelnemers (of evt. wettelijk vertegenwoordiger).
- **Behartiging gerechtvaardigde belangen:** De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van De Zwaan of van een derde. Dit is het geval voor zover de gegevensverwerking nodig is voor het verzorgen van dagbesteding voor deelnemers.
- **Vitale belangen:** Soms kan een rechtsgrond voor De Zwaan ook zijn dat de gegevensverwerking noodzakelijk is ter bescherming van de vitale belangen van een deelnemer. Bijvoorbeeld wanneer er acuut gevaar dreigt maar iemand bewusteloos of mentaal niet in staat is om toestemming te geven.
- **Toestemming:** Tot slot mag De Zwaan ook gegevens verwerken voor specifieke doeleinden als de deelnemer daarvoor toestemming heeft gegeven, bijv. voor het publiceren van foto's voor marketing-doeleinden. Deze toestemming moet dan wel kunnen worden aangetoond door De Zwaan en de deelnemer heeft het recht de toestemming ten alle tijde in te trekken.

### **Bijzondere gegevens**

De verwerking van bijzondere persoonsgegevens is in principe verboden. Hier zijn echter wettelijke uitzonderingen op. Dit is van toepassing op De Zwaan. De Zwaan verwerkt namelijk bijzondere persoonsgegevens volgens één van de tien wettelijke uitzonderingen op het verbod: verwerkingen die noodzakelijk voor het doel 'gezondheidszorg'. Daarbij moet ook altijd een van de bovengenoemde rechtsgronden van toepassing zijn.

### **1.3 Van wie worden gegevens verwerkt?**

De Zwaan verwerkt in het kader van haar dienstverlening aan deelnemers gegevens van:

- Deelnemers;
- Hun evt. begeleiders en behandelaars;
- Evt. familie of andere mantelzorgers;
- Hun huisarts.

#### 1.4 Welke categorieën gegevens worden verwerkt en waarom?

De Zwaan verwerkt de volgende categorieën gegevens:

- Algemene persoonlijke gegevens zoals naam, BSN-nummer, adres, bereikbaarheid, geboortedatum en -plaats;
- Medische gegevens voor zover die nodig (kunnen) zijn voor het goed uitvoeren van de dienstverlening waarvoor De Zwaan als zorginstelling staat;
- Gegevens over de data van de gevolgde dagbesteding bij De Zwaan.

Deze gegevens heeft De Zwaan nodig om:

- Haar dienstverlening van dagbesteding goed te kunnen uitvoeren;
- Deze dienstverlening goed te kunnen factureren bij haar opdrachtgevers.

De Zwaan houdt een Register van verwerkingsactiviteiten bij. Hierin staat in detail vastgelegd welke persoonsgegevens van deelnemers door De Zwaan worden bijgehouden, ten behoeve waarvan, waar ze vandaan komen, hoe ze worden bewaard, hoe ze worden gebruikt en waar ze naar toe gaan.

#### 1.5 Hoe lang worden gegevens bewaard?

Vrijwel alle gegevens die De Zwaan bewaar zijn aan wettelijke eisen van bewaartermijnen onderhevig. De bewaartermijn van persoonsgegevens is voor zorgverleners wettelijk vastgesteld op 15 jaar na beëindiging van de overeenkomst.

Gegevens worden vernietigd als hun bewaartermijn is verstreken of als gegevens niet meer noodzakelijk zijn (en ze niet aan een bewaartermijn onderhevig zijn).

Jaarlijks wordt door middel van een steekproef een check uitgevoerd op de naleving hiervan.

#### 1.6 De rechten van deelnemers

Elke deelnemer heeft de volgende rechten met betrekking tot gegevensverwerking bij De Zwaan:

- *Recht op informatie: Deelnemers hebben recht op kennis van het privacy-beleid. Dit reglement wordt daarom op de website van De Zwaan gepubliceerd en is altijd op verzoek schriftelijk in te zien.*
- *Recht van inzage: Een deelnemers heeft het recht om te informeren of en welke van zijn persoonsgegevens worden verwerkt. Wanneer om inzage wordt gevraagd, dan laat De Zwaan dit binnen een maand duidelijk en begrijpelijk zien. Desgevraagd wordt aan de deelnemer een afschrift van diens gegevens verstrekt.*
- *Recht op rectificatie en aanvulling: Een deelnemers heeft het recht om persoonsgegevens van hem die onjuist of onvolledig zijn, te corrigeren cq. aan te vullen. De Zwaan is verplicht rectificaties door te geven aan evt. derden aan wie ze persoonsgegevens verstrekt.*
- *Recht op gegevenswissing: De Zwaan is verplicht persoonsgegevens van een deelnemer zonder onredelijke vertraging te wissen op verzoek van de deelnemer. Dit kan bijv. zijn omdat die niet langer nodig zijn.*
- *Recht op beperking van verwerking: Het recht op beperking houdt in dat persoonsgegevens – tijdelijk niet verwerkt mogen worden. Dit recht kan worden uitgeoefend als er een bezwaar is van de deelnemer. De Zwaan staakt dan de verwerking (tenzij er dwingende gerechtvaardigde gronden zijn om er toch mee door te gaan). De beperking moet door De Zwaan ook duidelijk worden gemaakt aan evt. derden aan wie persoonsgegevens worden verstrekt. Wanneer de beperking weer wordt opgeheven, moet de deelnemer hiervan op de hoogte worden gebracht.*
- *Recht op overdraagbaarheid: Een deelnemer heeft het recht om de persoonsgegevens die hij zelf heeft verstrekt in een gestructureerde, gangbare en leesbare vorm te krijgen van De Zwaan om over te dragen aan een andere verwerkingsverantwoordelijke.*

- *Recht van bezwaar: Een deelnemer kan vanwege zijn specifieke situatie bezwaar maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens. Indien de deelnemer van mening is dat De Zwaan dit reglement niet naleeft of andere reden tot klagen heeft, kan hij daarover zijn beklag doen bij De Zwaan. Als dit voor de deelnemer niet leidt tot een voor hem acceptabel resultaat, heeft hij de mogelijkheid zich te wenden tot de klachtencommissie van De Zwaan. De deelnemer kan zich ook tot de Registratiekamer/toezichthouder wenden met het verzoek te bemiddelen of te adviseren in zijn geschil met De Zwaan. Ook kan hij een beroep doen op de rechter.*
- *Recht niet te worden onderworpen aan geautomatiseerde individuele besluitvorming: Geautomatiseerde individuele besluitvorming (dus zonder menselijke tussenkomst) is alleen mogelijk voor de totstandkoming of uitvoering van een overeenkomst of na de uitdrukkelijke toestemming van de deelnemer.*

Bovenstaande rechten van deelnemers zijn niet absoluut. Bijvoorbeeld het feit dat een deelnemer zich beroept op het recht op verwijdering betekent niet dat dat ook altijd moet. Volgens bepaalde wetgeving moeten gegevens immers 15 jaar worden bewaard. In zo'n geval gaat de wet boven het recht van de deelnemer. Wel wordt de deelnemer dan bericht waarom het verzoek niet wordt ingewilligd.

Binnen De Zwaan is de Directeur bedrijfsvoering het aanspreekpunt voor de uitoefening van privacy-rechten van deelnemers. Hier wordt door andere medewerkers naar doorverwezen bij vragen en verzoeken in dit kader.

De Zwaan heeft expliciete toestemming nodig voor de verwerking van persoonsgegevens van deelnemers voor bijzondere doeleinden, die niet uit taakuitvoering of wet voortvloeien. Deze toestemming moet 'ondubbelzinnig' zijn en worden vastgelegd. De toestemming kan ten alle tijde door een deelnemer worden ingetrokken.

### **1.7 Hoe is het intern toezicht geregeld?**

De Zwaan heeft een aparte Functionaris gegevensbescherming aangesteld. Dit is verplicht volgens de AVG omdat De Zwaan als zorginstelling een publieke organisatie is. Deze taak is vanaf 15-6-2024 belegd bij Paul Bakkum, de externe financiële ondersteuner van De Zwaan.

## 2 Maatregelen

### 2.1 Inventarisatie van privacy-risico's

Sommige gegevensverwerkingen leveren een hoog privacy-risico op voor de betrokken deelnemers. De Europese privacy-toezichthouders hebben een lijst met criteria opgesteld voor hoge privacy-risico's. De Zwaan voldoet aan de volgende criteria:

- Verwerking van gevoelige gegevens. Het gaat hierbij om bijzondere categorieën van persoonsgegevens, zoals gegevens over de gezondheid van mensen;
- Verwerking van gegevens over kwetsbare personen;
- Gebruik maken van gekoppelde databases.

De Zwaan verwerkt dus gegevens met een hoog privacy-risico. Onder de AVG is het in zo'n geval verplicht om een zgn. data protection impact assessment (DPIA) uit te voeren. Een DPIA is een instrument om vooraf de privacy-risico's van een gegevensverwerking in kaart te brengen. Zo kunnen maatregelen worden genomen om de risico's te verkleinen. De Zwaan voert een DPIA uit.

### 2.2 Register van verwerkingsactiviteiten

De Zwaan verwerkt gegevens die vallen onder de categorie 'Bijzondere persoonsgegevens'. Conform de verplichting in de AVG houdt De Zwaan daarom een zgn. Register van verwerkingsactiviteiten bij. Hierin staan naam en contactgegevens van De Zwaan, de doeleinden waarvoor De Zwaan de persoonsgegevens van deelnemers verwerkt, een beschrijving van de categorieën van persoonsgegevens die ze verwerkt, de bewaartermijn van de gegevens, de categorieën van ontvangers aan wie De Zwaan persoonsgegevens verstrekt en een algemene beschrijving van de technische en organisatorische maatregelen die De Zwaan heeft genomen om de persoonsgegevens die ze verwerkt te beveiligen.

### 2.3 Processen en hun beschrijvingen

Bij het (her)inrichten van processen wordt door De Zwaan vanaf het begin rekening gehouden met de vereisten van dit privacy-reglement.

De Zwaan bekijkt bij de beschrijving van processen per functie welke medewerkers toegang nodig hebben tot de persoonsgegevens van deelnemers. Dit wordt vastgelegd in de procesbeschrijvingen.

### 2.4 ICT-beveiliging

De toegang tot persoonsgegevens van deelnemers wordt bij De Zwaan door middel van autorisatie afgeschermd voor personen voor wie de toegang niet noodzakelijk is voor de uitoefening van hun functie. Dit voor zover dit in redelijkheid mogelijk is.

Gegevens van deelnemers worden op dit moment alleen digitaal bewaard. Alleen van deelnemers die voor 2022 zijn uitgestroomd worden nog papieren dossiers bewaard.

Er worden back-ups gemaakt van de bestanden met persoonsgegevens, zodat bij calamiteiten de juiste gegevens snel kunnen worden hersteld.

Bij uitwisseling van persoonsgegevens met derden, zoals gemeenten, worden de gegevens versleuteld verzonden.

In geval van het verzamelen van persoonsgegevens via een website, bijv. door middel van webformulieren, wordt dit beveiligd door HTTPS. Dit zorgt ervoor dat het internetverkeer tussen bezoekers van de website en de server niet kan worden onderschept.



## 2.5 Verwerkingsovereenkomsten bij uitbesteding

Wanneer De Zwaan de verwerking van persoonsgegevens uitbesteed aan een derde partij (een 'verwerker'), dan blijft De Zwaan eindverantwoordelijke voor de naleving van de AVG, en dus voor de gegevens als 'verwerkingsverantwoordelijke'. Zij moet daarom zorgen dat de verwerker de AVG naleeft. Daarom sluit De Zwaan verwerkersovereenkomsten af met alle partijen die voor De Zwaan persoonsgegevens verwerken.

Met een verwerkersovereenkomst wordt uitgesloten dat de opdrachtnemer de persoonsgegevens voor eigen doelen mag verwerken, krijgt ze geheimhoudingsplicht en de plicht om passende beveiligingsmaatregelen te treffen. Bovendien krijgt De Zwaan hiermee het recht om bijvoorbeeld een audit te (laten) doen op de verwerking en mag de verwerker alleen met toestemming van De Zwaan subverwerkers inschakelen.

## 2.6 Registratie en Meldplicht Datalekken

De Zwaan stelt een protocol op voor de afhandeling van datalekken en beveiligingsincidenten.

De Zwaan houdt conform de AVG een registratie bij van alle datalekken.

Conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden evt. opgetreden datalekken gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

## 2.7 Tot slot: Waarborging privacy in de cultuur van de organisatie

De Zwaan wil privacy borgen doordat privacy door alle betrokkenen wordt gedragen. Voorbeeldgedrag van directie, vertrouwen en een open cultuur zijn van essentieel belang. De bescherming van privacy wordt namelijk niet alleen bereikt met regels, procedures en afvinklijstjes maar ook en vooral door het juiste gedrag. Alleen op die manier worden de privacy-rechten van deelnemers zo goed mogelijk beschermd.

Om de privacy-cultuur positief te beïnvloeden worden de volgende acties uitgevoerd:

- Expliciete bespreking van het onderwerp bij aannames van medewerkers en vrijwilligers, en de opdrachtverstrekking aan zzp-ers;
- Regelmatige bespreking van het onderwerp in groepsoverleggen met medewerkers, zzp-ers en vrijwilligers;
- Direct opbouwend aanspreken van medewerkers, zzp-ers en vrijwilligers bij constatering van het niet zorgvuldig omgaan met de privacy van deelnemers conform het beleid van De Zwaan.