



meedoen en
ondersteunen
in het hart
van de wijk

Privacyverklaring

vastgestelde versie 11 januari 2024

Deze privacyverklaring is opgesteld in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015).

Wie we zijn

Coöperatie Alliantie Zoetermeer U.A. met als merknaam inZet
Kamer van Koophandel nummer 82075123
Teldersrode 25, 2717 HR Zoetermeer

inZet is, als rechtspersoon, een samenwerking bestaande uit onze leden:

- Fonteynenburg;
- Impegno;
- Kwadraad;
- LIMOR;
- MEE Zuid-Holland-Noord;
- Palet Welzijn;
- Stichting Piëzo;
- WMO Maatwerk.

Om ons aanbod compleet te maken, werken we samen met zes door ons gecontracteerde onderaannemers. Het gaat om:

- Gemiva-SVG;
- Tuingezel;
- Reakt;
- Teamwerk;
- Activisie;
- BOBA.

Onder 'inZet' verstaan we in deze privacyverklaring het geheel van inZet als rechtspersoon aangevuld met genoemde onderaannemers.

Als u hulp nodig heeft of u heeft een vraag, dan is inZet uw eerste aanspreekpunt. inZet fungeert als 'loket' voor Wmo ondersteuning en preventieve jeugdhulp, biedt informatie en advies, geeft zelf hulp, organiseert groepsactiviteiten en kan u doorverwijzen naar de gemeente voor een maatindicatie¹.

Na aanmelding doorlopen we samen met u een vragenlijst.



meedoen en
ondersteunen
in het hart
van de wijk

Doel van de gegevensverwerking

Uw gegevens worden voor specifieke doelen verzameld:

- voor toeleiding naar passende ondersteuning (toegangsteam);
- voor ondersteuning (gebiedsteam bij u in de wijk);
- om vinger aan de pols te houden in de periode dat u in ondersteuning bent, bijvoorbeeld bij een onderaannemer van inZet (regierol van inZet);
- voor, als dat van toepassing is, het versturen van gegevens aan de gemeente over het inhouden van een eigenbijdrage;
- voor doelmatig beheer en beleidⁱⁱ;
- voor anonieme rapportage aan de gemeente voor de verantwoording aan de gemeente. De rapportage is niet te herleiden naar de persoon. Een voorbeeld van een anonieme rapportage is het klanttevredenheidsonderzoek van inZet.

Er vindt geen verwerking plaats voor andere doelen.

Persoonsgegevens die wij verwerken

Gegevens die u aan ons verstrekt:

- Voor- en achternaam;
- Geboortedatum;
- Adres en postcode;
- Telefoonnummer;
- E-mailadres;
- Samenstelling gezin/huidhouden;
- Indien nodig, de contactgegevens van mensen uit uw netwerk;
- Gegevens over uw persoonlijke situatie m.b.t. uw hulpvraag en/of doelen;
- Indien nodig, de contactgegevens van betrokken zorg- en/of welzijnsprofessionals niet van inZet;
- Uw antwoorden in een anoniem klanttevredenheidsonderzoek;
- Gegevens over u als een klacht heeft ingediend. Klachtgegevens maken geen deel uit van het dossier dat we bijhouden voor uw ondersteuning. InZet ontvangt deze gegevens van uzelf.
- Uw Burgerservicenummer (BSN), voor als u een eigen bijdrage moet betalen.

Gegevens die inZet toevoegt samen met u:

- Uw ondersteuningsbehoeftevraag, uw doelen, de acties om die doelen te bereiken en gespreksverslagen;
- Regiegegevens, bijvoorbeeld over doelen die heeft afgesproken met een onderaannemer van inZet, realisatie van die doelen en die kwaliteit van het werk dat een onderaannemer levert;
- Start en beëindiging van uw ondersteuning.



meedoen en
ondersteunen
in het hart
van de wijk

Gegevens die wij van anderen kunnen ontvangen:

- Gegevens van een verwijzer of ketenpartner, zoals een verwijzing.

Gegevens die inZet levert:

- Uw cliëntnummer in het ondersteuningsdossier;
- Uw ondersteuner(s) van inZet zoals genoemd in het ondersteuningsdossier;
- Gegevens over een incident. Incidentmeldingen maken geen deel uit van uw ondersteuningsdossier.

Bewaartermijnen

- Informatie en advies: Wij verwerken hiervoor in principe geen persoonsgegevens van u. Wel wordt het aantal en het soort vragen geturfd. Soms is nodig om een contactgegeven van u vast te leggen bijvoorbeeld een mailadres omdat inZet een mail aan u stuurt met bijvoorbeeld een folder, of dat een kort contact met u van toepassing is. Deze contactgegevens worden niet langer dan 1 jaar bewaard;
- Voor participatietrajecten en preventie zoals groepsaanbod: tot 2 jaar na de laatste aanpassing;
- Ondersteuning onder de Wmo: tot 15 jaar na de laatste aanpassingⁱⁱⁱ;
- Klachten: tot 2 jaar na de laatste aanpassing;
- Incidenten en calamiteiten: tot 1 jaar na de laatste aanpassing, behalve als een calamiteit gemeld is aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd of de Wmo- Toezichthouder - dan is de bewaartermijn tot 10 jaar na de laatste aanpassing.

Verwerkingsverantwoordelijkheid

inZet is verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevens die zij over u verwerkt.

Voor dossiers die zijn afgesloten vóór 1 januari 2024 zijn de bovengenoemde leden van inZet zelf verantwoordelijk. Een verzoek ten aanzien van een dergelijk dossier zoals een verzoek tot inzage of een verzoek tot verwijdering kunt u richten aan de betreffende organisatie.

Grondslagen voor gegevensverwerking

inZet verwerkt van u bijzondere persoonsgegevens, namelijk gezondheidsgegevens. Alleen al het feit dat u ondersteuning ontvangt van inZet zien wij als een gezondheidsgegeven (sociale, psychische of medische gezondheid). Aan de verwerking van bijzondere persoonsgegevens worden vanuit de privacywetgeving extra eisen gesteld op het gebied van de beveiliging ('passende maatregelen') en het al dan niet mogen verwerken van uw gegevens (grondslag).



meedoen en
ondersteunen
in het hart
van de wijk

De privacywetgeving eist dat een organisatie alleen persoonsgegevens mag verwerken als er een goede reden (grondslag) voor is^{iv}. inZet heeft als grondslagen voor de verwerking van uw persoonsgegevens;

- De taak van algemeen belang. Een taak van algemeen belang ligt in principe bij de overheid. De taken die inZet via de opdracht van de gemeente heeft gekregen, zijn te zien als taken van algemeen belang;
- De wettelijke verplichting. De Wmo en de UAVG^v geven aan dat ondersteuners persoonsgegevens, waaronder gezondheidsgegevens, mogen verwerken;
- Toestemming. Bij het delen van uw gegevens met andere partijen buiten inZet (lidorganisaties en onderaannemers) wordt aan u toestemming gevraagd. Zie verder de paraaf 'Toestemming' hieronder.

Automatische besluitvorming en profilering

inZet doet niet aan geautomatiseerde besluitvorming en ook niet aan profilering.

Privacy in de samenwerking

Binnen een gebiedsteam worden regelmatig nieuwe aanmeldingen en lopende dossiers besproken door de ondersteuners van inZet. Dit gebeurt in het casuïstiekoverleg. Ondersteuners denken met elkaar mee over oplossingen. Zo wordt beoordeeld welke ondersteuning door welke partij het beste passend is voor u. Ondersteuners van de onderaannemers zijn onderdeel van de ondersteuning door inZet en kunnen vanuit hun expertise deelnemen aan het casuïstiekoverleg.

De onderaannemer verwerkt uw gegevens in het eigen digitaal computersysteem. Dit is het elektronisch cliëntdossier van de onderaannemer.

In een complexe situatie is het nodig dat de ondersteuners van inZet informatie over u uitwisselen met andere partijen - zoals met de gemeente waar het gaat om schuldondersteuning of werk. Deze afstemming doen we alleen met uw toestemming en bij voorkeur met uzelf erbij. Een complexe situatie is bijvoorbeeld als meerdere gezinsleden ondersteuning nodig hebben of als uzelf door meerderde ondersteuners begeleid wordt.

Wie hebben toegang tot uw gegevens

Toegang op uw persoonsgegevens hebben:

- Uw ondersteuner heeft toegang tot uw ondersteuningsgegevens;
- Vanwege vervanging als dat nodig is, hebben ook de ondersteuners van het toegangsteam, hetzelfde gebiedsteam of de stedelijk teams toegang tot uw gegevens;



meedoen en
ondersteunen
in het hart
van de wijk

- Vanwege een ondersteuner uit een gebiedsteam ziet wel dat iemand in een ander gebiedsteam ondersteuning ontvangt, maar ziet niet wat voor type ondersteuning. Voor noodgevallen is het mogelijk om waar nodig toegang te krijgen tot een dossier van een ander gebiedsteam. Hiervoor geldt een speciale login (registratie van wie op welke gegevens toegang heeft gehad) die apart wordt gecontroleerd.
- Voor kwaliteitsdoeleinden of klachtafhandeling kunnen de interne beleidsadviseur, de Wmo toezichthouder (van de GGD) en de klachtenfunctionaris indien het nodig is incidenteel inzage krijgen in uw dossiergegevens;
- Voor materiële controle of kwaliteitsonderzoek kan een auditor van de gemeente incidenteel inzage krijgen in een dossier;
- Enkele beheerders van het elektronisch cliëntdossier van inZet.

Er is altijd na te gaan wie op welk moment toegang heeft gehad op welke ondersteuningsgegevens (login).

Toestemming

Wij willen u zo goed mogelijk helpen. Soms is het nodig om af te stemmen met een andere ondersteuner buiten inZet (inclusief haar onderaannemers) zoals met uw huisarts. Voordat wij dat doen, informeren wij u eerst over waarom wij met diegene willen overleggen, met welk doel en welke persoonsgegevens wij willen opvragen of delen. Uw ingevulde toestemmingsformulier bewaren wij in uw dossier.

U heeft het recht om een gegeven toestemming in te trekken (AVG artikel 7 lid 3). Toestemming voor het delen van gegevens is wettelijk niet vereist:

- Als inZet u verwijst naar een andere zorgaanbieder. Toestemming voor het meegeven van gegevens met de verwijzing volgt uit uw instemming met de verwijzing;
- Als inZet u verwijst naar de gemeente voor een maatwerkvoorziening. Toestemming voor het meegeven van gegevens met de verwijzing volgt uit uw instemming met de verwijzing;
- Als u een eigen bijdrage betaalt. In dit geval moet inZet de nodige gegevens leveren aan de gemeente;
- Over Onder de 'Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling'. De meldcode gaat over situaties waarin er (een vermoeden van) ernstig nadeel speelt, zoals (dreigend) fysiek, psychisch of seksueel geweld. De ondersteuner weegt dan het handelen zorgvuldig af volgens een vast protocol;
- Bij het moeten melden van een calamiteit bij de Wmo-toezichthouder, dit is GGD Haaglanden;
- Als het delen van informatie het laatste redmiddel is om gevaar voor personen te voorkomen en toestemming vragen niet mogelijk of wenselijk is;
- Bij controle door de gemeente op een rechtmatige uitvoering van de Wmo.



meedoen en
ondersteunen
in het hart
van de wijk

- Bij controle door de Wmo-toezichthouder van de afhandeling van calamiteiten door inZet.

Recht op inzage, correctie, verwijdering, bezwaar, beperking en dataportabiliteit

- U heeft het recht op inzage in uw gegevens en het recht op een kopie van uw dossier. Als u gebruik wilt maken van dit recht, kunt u dat aangeven bij uw ondersteuner.
- Als u vindt dat bepaalde persoonsgegevens niet correct zijn en u deze wilt laten wijzigen, of u wilt uw gegevens laten verwijderen, of wilt u bezwaar maken tegen de verwerking of het gebruik van (sommige) gegevens stopzetten, overleg dit dan met uw ondersteuner.
- U heeft het recht om uw gegevens in elektronische vorm mee te nemen naar bijvoorbeeld een andere hulpverlenende organisatie. Dit betreft het recht op 'dataportabiliteit'.

Aan u kan een legitimatie (paspoort, rijbewijs of identiteitskaart) worden gevraagd bij het uitvoeren van uw rechten. Dit is om zeker te stellen dat een onbevoegde geen toegang tot uw gegevens kan krijgen.

NB: stuur **nóóit** een kopie van uw legitimatie aan ons op! Legitimatie gebeurt altijd in direct persoonlijk contact, zo nodig via beeldbellen.

Hoe wij uw persoonsgegevens beveiligen

Uw ondersteuner legt uw gegevens vast in het eigen digitaal computersysteem van inZet: Myneva. Inloggen in dit systeem gebeurt met een persoonlijke gebruikersnaam en wachtwoord, gevolgd door verificatie via de telefoon van de ondersteuner. Dit noemen we tweestapsverificatie.

De gegevens in Myneva zijn versleuteld opgeslagen.

De leverancier van Myneva is gecertificeerd voor o.a. de NEN7510, de norm voor informatiebeveiliging in de zorg.

InZet heeft voor de informatiebeveiliging een kwaliteitssysteem (information security management system) ingericht en werkt volgens de NEN7510, de norm voor informatiebeveiliging in de zorg.

Al onze ondersteuners en vrijwilligers zijn gebonden aan geheimhouding en hebben een Verklaring omtrent gedrag, VOG, overlegd.



meedoen en
ondersteunen
in het hart
van de wijk

Vragen en Klachten

Wij hebben een functionaris gegevensbescherming (FG) aangesteld. U kunt contact opnemen met de FG voor vragen en klachten over privacy voor het geval u er met uw ondersteuner van inZet niet uit komt: j.vanderkamp@inzet-indewijk.nl

Ook kunt u zich wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens met een vraag, een klacht of met een verzoek om te bemiddelen.

ⁱ Een Wmo maatwerkvoorziening kan alleen worden geboden als de gemeente hiervoor een indicatie heeft afgegeven.

ⁱⁱ Uitvoeringswet AVG (UAVG) artikel 30 lid 3 sub a geeft aan dat gezondheidsgegevens niet alleen voor de ondersteuning zelf maar ook voor het beheer van de instelling mogen worden gebruikt. Denk hierbij aan kwaliteitscontroles.

ⁱⁱⁱ Wmo artikel 5.3.4 geeft de bewaartermijn. De Wmo is te vinden door op internet te zoeken op 'wetten.nl Wmo'.

^{iv} Een toelichting op grondslagen is te vinden op internet door te zoeken op 'autoriteit persoonsgegevens grondslag'.

^v Uitvoeringswet AVG (UAVG) artikel 30 lid 3 sub a.