

# Privacy en toegankelijkheid

## Privacy; zo doen we dat bij de Wijkteams

### **Wie zijn we en wat doen we?**

De Stichting Wijkteams Arnhem verwerkt bij het uitvoeren van haar werkzaamheden persoonsgegevens. Wij gaan zorgvuldig met persoonsgegevens om en vinden de bescherming van deze gegevens dan ook heel belangrijk. Wij willen duidelijk zijn over wat en waarom we verwerken.

Wij voeren in opdracht van de gemeente Arnhem taken uit (op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, de Jeugdwet en de Wet Schulddienstverlening). Daarbij is het nodig om persoonsgegevens te verwerken. Dit gaat vaak om de naam, adres, geslacht, telefoonnummer en in sommige gevallen een BSN. Wij dragen in de verwerking van deze persoonsgegevens met de gemeente Arnhem een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Daarom hebben wij samen afspraken gemaakt over de verwerking van de persoonsgegevens.

Onze contactgegevens:

Stichting Wijkteams  
Zeelandsingel 40  
6845 BH Arnhem  
tel: 088-2260000

Gemeente Arnhem  
Koningstraat 38  
6811 DG Arnhem  
tel: 0900-1809

### **Wat doen we niet?**

Beslissingen nemen wij nooit geautomatiseerd; er is altijd een coach betrokken bij je hulpvraag.

Wij werken vraaggestuurd en zullen altijd samen proberen te komen tot de beste oplossing. Wij verwerken persoonsgegevens ook niet om daarmee persoonlijke aspecten te evalueren om voorspellingen te kunnen doen ('profilering'). Ook delen wij persoonsgegevens niet met anderen als daar geen grondslag voor is en de gegevens worden niet buiten Nederland worden opgeslagen.

### **Je bezoek aan onze website**

Bij je bezoek aan onze website worden je gegevens vastgelegd (o.a. ip-adres, functionele cookies). Deze gegevens worden uitsluitend gebruikt om de technische werking van onze website te garanderen.

### **Privacybeleid**

De manier waarop wij in zijn algemeenheid omgaan met persoonsgegevens is vastgelegd in het in 2014 vastgestelde Privacybeleid Sociaal Domein. In dit beleid zijn de uitgangspunten benoemd waarmee wij werken als het gaat om de verwerking van persoonsgegevens. Zorgvuldige gegevensverwerking is in het sociale domein van essentieel belang. Wij hechten er dan ook de grootst mogelijke waarde aan. Het bestuur van de Stichting heeft in het voorjaar van 2019 in een [Plan Informatieveiligheid en Privacy](#) invulling gegeven aan die zorgvuldigheid. In dit Plan is terug te lezen hoe de organisatie is ingericht, hoe wij werken

ten aanzien van persoonsgegevens, welke technische maatregelen wij nemen en hoe we, als het onverhoopt niet goed gaat, omgaan met datalekken.

### ***Register verwerkingen***

Wij voeren in opdracht van de gemeente Arnhem, wettelijke taken uit waarvoor persoonsgegevens worden gebruikt. Om inzicht te geven om welke gegevens het gaat en waarvoor deze worden gebruikt, stellen wij een register van verwerkingen op. In dit register is terug te vinden voor welke activiteiten wij welke persoonsgegevens verwerken, voor welk doel wij dit doen (vaak: het bieden van zorg), met wie wij deze gegevens delen (dit gebeurt uitsluitend met gecontracteerde partijen, zorgaanbieders) en hoe lang wij de gegevens bewaren. Het register zal op termijn online te raadplegen zijn

### ***Functionaris voor de gegevensbescherming***

De Functionaris voor de Gegevensbescherming (FG) is de onafhankelijke toezichthouder op het privacy- en informatiebeveiligingsbeleid van de Stichting. De functionaris ziet er op toe dat de regelgeving wordt nageleefd, adviseert het bestuur van de Stichting over privacy-zaken, is de contactpersoon voor de nationale toezichthouder (Autoriteit Persoonsgegevens) en voor inwoners als er een klacht over privacy ontstaat.

De FG is per mail bereikbaar: [FG@wijkteamsarnhem.nl](mailto:FG@wijkteamsarnhem.nl)

### ***Technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen***

De persoonsgegevens die wij verwerken, betreffen vaak gevoelige informatie. Daarom worden ze zo goed mogelijk tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking beschermd. Hiervoor worden alle passende technische en organisatorische maatregelen genomen. Toch kan het gebeuren dat er iets mis gaat en er een inbreuk ontstaat in de beveiliging – bv een hack of een onbedoeld verkeerd verstuurd bericht – waardoor gegevens in verkeerde handen komen of waardoor gegevens verloren gaan. Dit heet een datalek.

### ***Datalek***

Datalekken moeten worden gemeld bij de nationale toezichthouder (de Autoriteit Persoonsgegevens), als er een risico voortvloeit voor de betrokkenen. Ook moeten de benadeelde(n) van het datalek hierover worden geïnformeerd als er een kans bestaat op ernstig nadelige gevolgen voor hen.

#### *Wat doen wij als een datalek is ontdekt?*

Ontdekken wij een datalek? Dan is de eerste zorg het dichten van het lek. Tegelijkertijd gaan wij zorgvuldig na welke gegevens gelekt zijn en of de betreffende persoon mogelijk gedupeerd is door het lek. Als er een reëel risico is dat de privacy van de benadeelde geschonden is, melden wij het datalek bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Ook informeren wij de benadeelde(n) en helpen wij om het risico op schade uit het datalek zo klein mogelijk te maken.

#### *Meld een datalek*

Als je zelf merkt dat je op onze website toegang hebt tot gegevens die niet voor jou bestemd zijn, of zijn er bijvoorbeeld documenten met persoonsgegevens naar je verzonden die een

andere persoon betreffen? Deel het datalek of zichtbare data niet met anderen en meld via je wijkcoach zo snel mogelijk wat je hebt aangetroffen.

#### *Register datalekken*

Ondanks onze inzet op beveiliging en zorgvuldige omgang met gegevens kan een datalek voorkomen. Datalekken worden opgenomen in een register, zodra zij afgesloten zijn. Zaken die nog worden onderzocht (door ons of door de Autoriteit Persoonsgegevens) worden nog niet opgenomen in het register. Dit gebeurt op het moment dat het onderzoek is afgerond.

#### **Rechten van inwoners**

Wij gaan veilig en zorgvuldig met persoonsgegevens om. De gegevens die wij hebben, worden in 'Mijn Plan' opgeslagen. Als hier vragen over zijn, kun je daarover in eerste instantie contact opnemen met je wijkcoach. Zijn er daarna nog steeds onduidelijkheden of ben je het ergens niet mee eens, dan is hieronder lezen welke rechten je hebt.

In alle gevallen geldt overigens dat je je dient te legitimeren. Dit kan door met je identiteitsbewijs op afspraak langs te komen. Als je jonger bent dan 16 jaar of als je onder curatele bent gesteld, kan alleen de wettelijk vertegenwoordiger een beroep doen op onderstaande rechten.

#### *Recht op inzage*

Je kunt opvragen welke persoonsgegevens over je bekend zijn bij ons. Je verzoek heeft uiteraard alleen betrekking op je eigen gegevens en niet op die van een andere persoon. Je ontvangt van ons, binnen 4 weken, een overzicht met:

- de categorieën van persoonsgegevens
- het doel waarvoor de gegevens worden gebruikt
- of en met wie wij de gegevens delen
- de periode gedurende welke de gegevens worden opgeslagen
- de herkomst van de gegevens.

In uitzonderlijke gevallen kunnen wij weigeren om inzage te verstrekken in je gegevens. Dit kan alleen als daar een goede reden voor is of als dit bijvoorbeeld nodig is voor de afscherming van de gegevens van iemand anders.

#### *Recht op rectificatie*

Als je onjuistheden of onvolledigheden hebt gevonden in je persoonsgegevens, kun je ons verzoeken om die gegevens te corrigeren of aan te vullen door aan te geven welke correcties of aanvullingen je wenst.

#### *Recht op wissen van gegevens*

Als wij gegevens over je hebben en je van mening bent dat de gegevens niet van belang zijn voor het doel waarmee ze zijn verzameld, dan kun je verzoeken tot wissen van de gegevens. Wij zullen vervolgens beoordelen of wij de gegevens kunnen verwijderen, of op grond van wettelijke bepalingen of om redenen van algemeen belang op het gebied van volksgezondheid moeten bewaren. Je kunt geen gebruik maken van het recht van verwijdering als de gegevens op basis van wettelijke bepalingen (langer) moeten worden bewaard.

#### *Recht op beperking van verwerking*

Als je van mening bent dat wij meer gegevens van je hebben dan noodzakelijk, dan kun je verzoeken de gegevens te beperken.

#### *Recht op overdraagbaarheid van gegevens*

Als je de gegevens die je hebt aangeleverd terug wil ontvangen, kun je deze op dezelfde wijze terug ontvangen als je ze hebt aangeleverd.

#### *Bezwaar*

Als je het niet eens bent met het feit dat wij je persoonsgegevens verwerken of de wijze waarop wij op je verzoeken reageren, dan kunt je bezwaar maken.

#### *Klacht indienen*

Als je vindt dat wij onzorgvuldig zijn omgegaan met je privacy of ten onrechte je persoonsgegevens hebben verwerkt, dan kun je per mail een klacht indienen bij de Functionaris voor Gegevensbescherming van de Stichting (mailadres: [FG@wijkteamsarnhem.nl](mailto:FG@wijkteamsarnhem.nl) ). Wij streven ernaar de klacht binnen 6 weken af te handelen.

Ook kun je de nationale toezichthouder benaderen, de Autoriteit Persoonsgegevens in Den Haag (zie de site [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl) voor contactmogelijkheden).

Onze privacyverklaring kan op basis van nieuwe inzichten en regelgeving wijzigen.