Privacyverklaring Youthcare Nederland

1. Inleiding

Youthcare Nederland hecht grote waarde aan de bescherming van persoonsgegevens en de privacy van clientn, ouders, wettelijk vertegenwoordigers, medewerkers en andere betrokkenen. Tijdens de hulpverlening verwerken wij gegevens die noodzakelijk zijn om passende, veilige en verantwoorde jeugdhulp te bieden. Wij handelen overeenkomstig de AVG, de Uitvoeringswet AVG, de Jeugdwet en overige toepasselijke wet- en regelgeving. Deze verklaring beschrijft welke gegevens wij verwerken, waarom, met wie wij deze delen en welke rechten betrokkenen hebben.

2. Gegevens van de organisatie

Juridische entiteit: CuraCare | Handelsnaam: Youthcare Nederland

Vestiging Schiedam: Noordvest 18, 3111 PH Schiedam.

Vestiging Rotterdam: Aelbrechtskade 53, 3022 HL Rotterdam.

E-mail: info@ycn.nu

Website: www.youthcarenederland.nl

Verwerkingsverantwoordelijke: CuraCare, handelend onder de naam Youthcare Nederland.

Voor privacyvragen kunt u contact opnemen via bovenstaand e-mailadres.

3. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Afhankelijk van de hulpvraag verwerken wij uitsluitend noodzakelijke gegevens, waaronder:

- Algemene gegevens: naam, adres, geboortedatum, contactgegevens, gezagsgegevens, gegevens van vertegenwoordigers en betrokken professionals; BSN uitsluitend waar wettelijk toegestaan.
- Hulpverleningsgegevens: aanmeldingen, verwijzingen, hulpvragen, beschikkingen, gezins- en netwerkinformatie, plannen van aanpak, rapportages, observaties, evaluaties, omgangscontacten, ontwikkelings- en veiligheidsinformatie en relevante incidenten.
- Bijzondere persoonsgegevens: bijvoorbeeld relevante gezondheidsgegevens en informatie over psychische problematiek, uitsluitend wanneer een wettelijke grondslag en uitzondering op het verwerkingsverbod bestaan.

4. Doeleinden van de verwerking

Wij gebruiken gegevens voor aanmelding en intake, het vaststellen van de hulpvraag, het opstellen en uitvoeren van plannen van aanpak, individuele begeleiding, gezinsbegeleiding en begeleide omgang (BOR), observatie en evaluatie, noodzakelijke communicatie, kwaliteitsbewaking, indicaties en declaraties, wettelijke verplichtingen, incidentafhandeling en klachtenbehandeling. Wij verwerken niet meer gegevens dan noodzakelijk.

5. Wettelijke grondslagen

Per verwerking bepalen wij de passende AVG-grondslag. Dit kan zijn: uitvoering van een overeenkomst, een wettelijke verplichting, een gerechtvaardigd belang, toestemming of bescherming van vitale belangen. Voor bijzondere persoonsgegevens is daarnaast een uitzondering op grond van artikel 9 AVG en toepasselijke Nederlandse wetgeving nodig. Toestemming voor jeugdhulp is niet automatisch de grondslag voor alle gegevensverwerkingen. Toestemming die als grondslag wordt gebruikt, kan worden ingetrokken zonder gevolgen voor eerdere rechtmatige verwerkingen.

6. Het clientdossier

Voor iedere client in zorg houden wij een dossier bij met gegevens die noodzakelijk zijn voor goede hulpverlening en verantwoording. Dit kan bestaan uit intakegegevens, plan van aanpak, begeleidingsrapportages, beschikking, observaties, evaluaties, relevante correspondentie, veiligheidsinformatie en afrondingsdocumentatie. Wij streven naar objectieve verslaglegging en onderscheiden waar mogelijk feiten, uitspraken en professionele beoordelingen. Toegang is beperkt tot bevoegde professionals die de gegevens voor hun werkzaamheden nodig hebben.

7. Privacy bij begeleide omgang (BOR)

Bij BOR kunnen gegevens van clienten, ouders, verzorgers en andere betrokkenen worden vastgelegd. Observaties kunnen gaan over interactie, pedagogische vaardigheden, emotionele reacties en veiligheid. Bij het verstrekken van rapportages houden wij rekening met leeftijd en rechten van de client, ouderlijk gezag, privacy van derden, veiligheid en wettelijke inzageregels. Een ouder heeft niet automatisch recht op alle gegevens over de andere ouder.

8. Rechten van clientn en ouders

De uitoefening van rechten hangt af van leeftijd, wilsbekwaamheid, gezag en wettelijke uitzonderingen. Bij kinderen jonger dan 12 jaar oefenen doorgaans de gezaghebbende ouders of voogd rechten uit. Bij clientn van 12 tot en met 15 jaar hebben client en gezaghebbende ouders of voogd onder wettelijke voorwaarden rechten. Vanaf 16 jaar oefent de client deze rechten in beginsel zelfstandig uit. Elk verzoek wordt afzonderlijk beoordeeld, met aandacht voor belangen van de client en privacy van anderen.

9. Gegevens delen met derden

Youthcare Nederland deelt persoonsgegevens alleen wanneer dit noodzakelijk en wettelijk toegestaan is. Bij een ondertoezichtstelling (OTS) verstrekt Youthcare Nederland aan de betrokken gecertificeerde instelling (GI) de voor de uitvoering van de OTS noodzakelijke informatie, zoals begeleidingsrapportages, observatieverslagen, plannen van aanpak, evaluatieverslagen, voortgangsinformatie en relevante veiligheidsinformatie. Artikel 7.3.11 lid 4 Jeugdwet biedt hiervoor onder de daarin gestelde voorwaarden ruimte zonder toestemming.

Bij voogdij door een GI verstrekt Youthcare Nederland relevante rapportages en overige noodzakelijke informatie aan de GI, met inachtneming van haar positie als voogd, de toepasselijke wettelijke grondslagen en de privacyrechten van de client en derden. Dit betekent niet dat het volledige dossier automatisch wordt verstrekt. In het vrijwillig kader vraagt Youthcare Nederland vóór het delen van vertrouwelijke rapportages met externe betrokkenen toestemming aan de gezaghebbende ouder(s) en, waar wettelijk vereist, de client. De toestemming en het doel van de verstrekking worden in het dossier vastgelegd. Indien een andere wettelijke grondslag of verplichting geldt, beoordelen wij dit afzonderlijk. Wij beperken iedere verstrekking tot de noodzakelijke gegevens en verzenden deze beveiligd, doorgaans via Zivver.

10. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

Medewerkers en ingeschakelde professionals zijn gehouden aan toepasselijke geheimhoudingsverplichtingen. Zij zien alleen gegevens in die nodig zijn voor hun werkzaamheden. Ook bij interne casuïstiekbesprekingen wordt zorgvuldig met vertrouwelijke informatie omgegaan.

11. Beveiliging

Cliëntgegevens worden vastgelegd en bewaard in het elektronisch cliëntendossier Zilliz. Alleen bevoegde medewerkers krijgen toegang voor zover dit nodig is voor hun werkzaamheden. Voor het beveiligd verzenden van cliëntgegevens, rapportages, plannen van aanpak en evaluatieverslagen aan ouders, wettelijk vertegenwoordigers, gecertificeerde instellingen en andere betrokken professionals gebruikt Youthcare Nederland Zivver. Microsoft Teams en SharePoint worden uitsluitend voor interne organisatorische werkzaamheden gebruikt; daarin worden geen cliëntgegevens verwerkt of opgeslagen. Youthcare Nederland neemt passende technische en organisatorische maatregelen tegen verlies, onbevoegde toegang en onrechtmatige verstrekking en maakt afspraken over geheimhouding en beveiliging met medewerkers en, waar vereist, verwerkers.

Youthcare Nederland maakt gebruik van **Zilliz** als elektronisch cliëntendossier (ECD). Hierin worden persoonsgegevens, cliëntdossiers, rapportages, plannen van aanpak en andere relevante gegevens rondom de hulpverlening digitaal opgeslagen.

De gegevens worden opgeslagen in een beveiligde digitale omgeving. Alleen bevoegde medewerkers van Youthcare Nederland hebben toegang tot de cliëntgegevens, op basis van hun functie en autorisaties.

De exacte opslaglocatie is Duitsland. Volgens de officiële informatie van Zilliz worden cliëntgegevens gehost bij Amazon Web Services (AWS), in datacenters binnen de Europese Unie. Zilliz beschikt over ISO 27001- en NEN 7510-certificeringen en maakt gebruik van versleuteling en toegangsbeveiliging

12. Bewaartermijnen

Voor jeugdhulpdossiers geldt op grond van de Jeugdwet in beginsel een bewaartermijn van 20 jaar vanaf de laatste wijziging in het dossier, of langer als dit redelijkerwijs noodzakelijk is voor verantwoorde jeugdhulp. Voor administratieve en financiële gegevens gelden toepasselijke wettelijke termijnen. Na afloop verwijderen of vernietigen wij gegevens veilig, tenzij een wettelijke uitzondering geldt.

13. Rechten met betrekking tot persoonsgegevens en inzage in het cliëntdossier

Youthcare Nederland respecteert de privacyrechten van clientn, ouders en wettelijk vertegenwoordigers. Op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de artikelen 7.3.8 tot en met 7.3.11 van de Jeugdwet hebben betrokkenen, afhankelijk van de wettelijke voorwaarden, recht op inzage, rectificatie, verwijdering of vernietiging, beperking van verwerking, bezwaar en gegevensoverdraagbaarheid.

Inzage en toegang tot het cliëntdossier

Youthcare Nederland registreert en beheert cliëntgegevens in het elektronisch cliëntendossier Zilliz.
Clientn en hun wettelijk vertegenwoordigers kunnen, voor zover zij daartoe wettelijk gerechtigd zijn, verzoeken om inzage in het cliëntdossier.
Bij het beoordelen van een verzoek wordt rekening gehouden met de leeftijd en rechten van de client, het ouderlijk gezag, de privacy van andere betrokkenen en het belang van goede jeugdhulpverlening.

Toegang tijdens de hulpverlening
Wanneer een client bij Youthcare Nederland in zorg is, kunnen daartoe gerechtigde ouders met gezag of wettelijk vertegenwoordigers op verzoek worden geautoriseerd voor toegang tot de daarvoor bestemde onderdelen van het cliëntdossier via Zilliz.
Youthcare Nederland verleent deze toegang niet automatisch. Voorafgaand aan autorisatie wordt gecontroleerd of de verzoeker bevoegd is om het dossier in te zien en welke informatie toegankelijk mag worden gemaakt.

Inzage na beëindiging van de hulpverlening
Wanneer de hulpverlening is beëindigd, wordt de eventuele toegang tot het cliëntportaal beëindigd.
De beëindiging van de hulpverlening heeft geen gevolgen voor het wettelijke recht op inzage. Een daartoe gerechtigde client, ouder met gezag of wettelijk vertegenwoordiger kan verzoeken om een afschrift van het cliëntdossier of de onderdelen waarop het inzagerecht betrekking heeft.
Na beoordeling van het verzoek verstrekt Youthcare Nederland de betreffende gegevens op een passende en beveiligde wijze.

Interne casuïstiekbesprekingen en collegiaal overleg
Binnen Youthcare Nederland vinden interne casuïstiekbesprekingen en collegiale overleggen plaats om de kwaliteit, veiligheid en continuïteit van de hulpverlening te waarborgen.

Persoonlijke werkaantekeningen, interne gedachtevorming en collegiaal overleg die geen onderdeel uitmaken van het formele cliëntdossier, worden niet standaard verstrekt bij een verzoek om dossierinzage.
Wanneer informatie uit dergelijke overleggen wordt vastgelegd in het cliëntdossier of anderszins persoonsgegevens bevat waarop een wettelijk inzagerecht van toepassing is, wordt per verzoek beoordeeld of en in hoeverre inzage moet worden verleend.

Indienen van een verzoek
Verzoeken tot inzage, autorisatie voor het cliëntportaal of het ontvangen van een afschrift van het cliëntdossier kunnen worden ingediend via: admin@ycn.nu

Youthcare Nederland verzoekt betrokkenen hun aanvraag schriftelijk in te dienen. Daarbij kan worden gevraagd om aanvullende informatie ter verificatie van de identiteit en de wettelijke bevoegdheid van de verzoeker.
Verzoeken worden zorgvuldig beoordeeld overeenkomstig de AVG en de Jeugdwet. Op verzoeken op grond van de AVG wordt in beginsel binnen één maand gereageerd, tenzij een wettelijk toegestane verlenging van toepassing is.

Youthcare Nederland kan inzage of verstrekking geheel of gedeeltelijk beperken wanneer dit noodzakelijk is ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van anderen, het belang van de client of wanneer een andere wettelijke uitzondering van toepassing is.

14. Datalekken
Beveiligingsincidenten waarbij persoonsgegevens betrokken zijn, worden intern geregistreerd en beoordeeld. Indien vereist melden wij een datalek bij de Autoriteit Persoonsgegevens en informeren wij betrokkenen wanneer sprake is van een waarschijnlijk hoog risico voor hun rechten en vrijheden.

15. Website
Bij contact via de website kunnen naam, e-mailadres, telefoonnummer en berichtinhoud worden verwerkt om vragen of aanvragen te behandelen. Deze gegevens worden niet automatisch gebruikt voor nieuwsbrieven.
Voor cookies en vergelijkbare technieken wordt waar nodig afzonderlijk informatie verstrekt en toestemming gevraagd.

16. Foto’s en beeldmateriaal

Voor het maken, bewaren en gebruiken van herkenbaar beeldmateriaal beoordelen wij vooraf de noodzaak en rechtmatigheid. Voor openbare publicatie vragen wij vooraf de vereiste toestemming van bevoegde betrokkenen. Het weigeren van toestemming voor publicatie heeft geen gevolgen voor het ontvangen van jeugdhulp.

17. Privacyklachten

Vragen of klachten kunnen worden gericht aan info@ycn.nu. Wij behandelen klachten zorgvuldig volgens de toepasselijke procedure. Betrokkenen kunnen ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

18. Wijzigingen

Deze verklaring wordt periodiek beoordeeld en aangepast bij relevante wijzigingen in wetgeving, werkprocessen of gegevensverwerkingen. De meest recente versie wordt beschikbaar gesteld via de website en op verzoek verstrekt.