

Privacyverklaring voor familie, naasten, bezoekers, buurtgenoten en passanten

Riwis Zorg & Welzijn
Proceseigenaar: Manager Bedrijfsondersteuning
Adviseur: Privacy Officer
Vastgesteld: juni 2022
Evaluatie: 11-10-2023
Kenmerk:KEB017-1

No table of contents entries found.

Inhoudsopgave

No table of contents entries found.

No table of contents entries found.

1. Over Riwis Zorg & Welzijn

Riwis Zorg & Welzijn is er voor iedereen die hulp nodig heeft om zo zelfstandig en onafhankelijk mogelijk te kunnen leven.

Wij ondersteunen mensen met psychische, sociaal-maatschappelijke of lichamelijke hulpvragen waarbij geloof in eigen kunnen voorop staat. Samen werken we aan een gezond leven waarbij je prettig voelen, veilig en plezierig wonen en meedoen aan de samenleving belangrijke uitgangspunten zijn.

We doen dit door ambulante begeleiding en beschermd wonen aan te bieden, maar ook ondersteunen wij ouderen op het gebied van verzorging, verpleging en thuiszorg. Hierbij zijn wij gespecialiseerd in dementie en intensieve langdurige zorg. Ons werkgebied is vooral gericht op de driehoek Apeldoorn-Hattem-Doetinchem, Brummen en Eerbeek.

Deze privacyverklaring heeft betrekking op familie, naasten, bezoekers, buurtgenoten, en passanten. Voor cliënten en medewerkers van Riwis zijn aparte privacyverklaringen opgesteld.

2. Informatiebeveiliging en privacy

Binnen Riwis wordt in sommige gevallen ook informatie verwerkt van familie, naasten, bezoekers, buurtgenoten, en passanten. Dit kan op verschillende manieren. Zo kunnen gegevens over familie opgenomen zijn in het zorgdossier van de cliënt, kunnen er registraties van bezoekers zijn, worden gegevens van mensen die de website bezoeken bewaard en kan een buurtbewoner langs een camera lopen. We doen dit zorgvuldig. We zorgen ervoor dat de systemen waarin we gegevens verwerken goed beveiligd zijn en dat alleen de juiste mensen toegang hebben. Daarnaast zorgen we ervoor dat de mensen die met deze gegevens werken zich bewust zijn van hun verantwoordelijkheid en zich hiernaar gedragen.

Als Riwis gegevens van jou verwerkt is ze er verantwoordelijk voor dat dit op de juiste manier gebeurt. Dat wil zeggen dat Riwis dit doet volgens de geldende Europese wetgeving op het gebied van privacy en informatiebeveiliging. De functionaris gegevensbescherming bij Riwis geeft hier advies over en houdt hier toezicht op. Bij deze functionaris kan je ook terecht als je vragen of klachten hebt over hoe Riwis omgaat met jouw gegevens. De functionaris gegevensbescherming is te bereiken via fg@riwis.nl of 055 – 539 45 00.

3. Soort gegevensverwerking

Riwis houdt een register bij met daarin de gegevens die zij verwerkt, de grondslag en het doel hiervan en welke bewaartermijn ze hanteert. Bij de volgende verwerkingen kunnen gegevens van familie, naasten, bezoekers, buurtgenoten, en passanten geregistreerd worden:

- Familie/naasten coaching
- Administreren gegevens door vertrouwenspersonen

- Klachtengegevens wettelijke vertegenwoordigers en naastbetrokkenen
- Cameratoezicht registreren
- Incidenten administreren
- Indienen en afhandelen schadeclaims bij verzekeringen
- Beeldbank beheren
- Vastleggen van gegevens van bezoekers van de website
- Het versturen van nieuwsbrieven naar personen die hiervoor toestemming hebben gegeven
- Verzamelen van opinies over Riwis op social media

Als je vragen hebt over dit register kan je contact opnemen met de privacy officer (privacy@riwis.nl).

4. Het delen van persoonsgegevens

Riwis deelt jouw gegevens niet met anderen tenzij dit nodig is voor het uitvoeren van een overeenkomst met jou of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Met bedrijven die in opdracht van Riwis gegevens van jou verwerken sluiten wij een verwerkersovereenkomst af om te zorgen dat zij zorgvuldig en vertrouwelijk met jouw gegevens omgaan. Riwis blijft hier verantwoordelijk voor. Met partijen waarmee gegevens worden uitgewisseld worden gegevensuitwisseling overeenkomsten afgesloten. Voor het delen van jouw gegevens anders dan noodzakelijk en/of voortkomend uit een overeenkomst met jou vraagt Riwis altijd uitdrukkelijk jouw toestemming.

5. Beveiliging

Riwis neemt het beschermen van vertrouwelijke gegevens serieus en doet er alles aan om jouw privacy te waarborgen. Riwis zorgt ervoor dat er technische en organisatorische maatregelen worden genomen om dit goed uit te voeren. Er wordt regelmatig gecontroleerd of deze maatregelen werken. De computersystemen en applicaties die Riwis gebruikt worden beveiligd volgens de geldende standaarden. Er zijn maatregelen genomen om ook bij verlies of diefstal van apparatuur het ongewenst openbaar worden van gegevens tegen te gaan. Als je aanwijzingen hebt dat jouw gegevens niet goed beveiligd zijn of er zijn aanwijzingen van misbruik van gegevens, neem dan contact op met de privacy officer (privacy@riwis.nl).

6. Gegevens van familie, naasten en bezoekers

Wij verwerken alleen de volgende gegevens:

- jouw naam, voorletters, geslacht, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en andere gegevens die wij nodig hebben om met jou te kunnen communiceren, zoals jouw e-mailadres.

7. E-mail, chat en beeldbellen

Riwis maakt voor e-mail, chat en beeldbellen gebruik van veilige oplossingen. Deze oplossingen voldoen aan de hiervoor gestelde wettelijke eisen.

8. Website, cookies en social media

Onze website plaatst cookies. Cookies zijn kleine tekstbestanden die door een internetpagina op een pc, tablet of mobiele telefoon worden geplaatst. Deze cookies worden gebruikt om deze website beter te laten functioneren en het websitebezoek te monitoren, zodat wij na kunnen gaan hoeveel mensen de website in een bepaalde periode hebben bezocht.

Wij gebruiken deze data alleen geaggregeerd en we kunnen deze niet herleiden tot een pc of individu. Via de browserinstellingen op jouw computer kan je reeds geplaatste cookies verwijderen en het plaatsen van nieuwe cookies weigeren. De wijze waarop verschilt per browser, raadpleeg indien nodig de helpfunctie van uw browser.

Riwis biedt de mogelijkheid om artikelen te delen op sociale media door share-buttons van Facebook, Twitter en LinkedIn. Voor het invoegen van de share-buttons gebruikt Riwis scripts. Deze scripts legt Riwis met cookies op uw computer vast om te zorgen dat jouw gebruikservaring zo prettig mogelijk is, maar ook om het profiel dat deze bedrijven over jou bijhouden te verrijken. Tot slot maakt Riwis gebruik van software om inzicht te krijgen in opinies op social media. Dit doet zij om tijdig te kunnen reageren op berichtgeving.

Als u vragen heeft over het gebruik van de website, cookies of social media, kan je contact met ons opnemen:

Afdeling Communicatie

t: 055 – 539 45 00

e: communicatie@riwis.nl

9. Camerabeleid

Riwis gebruikt op enkele van haar locaties cameratoezicht. Ze doet dit onder strikte voorwaarden die opgenomen zijn in het camerabeleid. Je vindt dit beleid in bijlage 1.

10. Jouw rechten

Als je een vraag of klacht hebt over hoe Riwis omgaat met jouw persoonsgegevens kun je dit altijd kenbaar maken. Je kunt dit aangeven bij de medewerkers waarmee je te maken hebt of je kunt contact opnemen met de privacy officer (privacy@riwis.nl) of de functionaris gegevensbescherming (fg@riwis.nl).

Je hebt het recht op inzage, aanpassing of verwijdering van (een deel van) de gegevens die wij van je vastleggen, tenzij er een wettelijk bezwaar is. Als je een verzoek indient voor het doorsturen van de door Riwis vastgelegde gegevens naar een andere partij, dan moet Riwis indien mogelijk aan dit verzoek tegemoet komen.

Wij doen ons best om klachten zo goed mogelijk en naar tevredenheid van alle partijen op te lossen. Mocht je toch niet tevreden zijn over de afhandeling kan je een klacht indienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. We stellen het in dit geval wel op prijs als je eerst contact met ons opneemt om te kijken of we jouw klacht in goed overleg kunnen oplossen.

(<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/voordat-u-een-klacht-indient>)

Bijlage 1: Camerabeleid

1. Inleiding

Vanuit de visie van Riwis Zorg & Welzijn op veiligheid kan voor de woon- of werklocaties gekozen worden voor cameratoezicht. Bij het plaatsen van de camera en het bewaren van de persoonsgegevens moeten de medewerkers van Riwis de voorwaarden zoals beschreven in dit document in acht te nemen.

In dit document zijn de afspraken vastgelegd met betrekking tot het gebruik van de geplaatste camera's, het bekijken van beelden en de opslag van beeldmateriaal. Deze afspraken betreffen alle soorten camera's waaronder beveiligingscamera's en deurcamera's.

Riwis Zorg & Welzijn maakt op enkele plaatsen in de organisatie gebruik van cameratoezicht. Het gaat om locaties waar, door de aard van de zorg, extra inzet nodig is op het gebied van veiligheid.

Niet alleen Riwis kan gebruik maken van camera's. Het komt steeds vaker voor dat cliënten zelf gebruik maken van camera's en of van geluidsopnames. In hoofdstuk 11 is het beleid van Riwis en het wettelijk kader over dit onderwerp opgenomen.

2. Verantwoordelijkheid

Het MT-lid dat verantwoordelijk is voor de locatie beslist of er op zijn locatie camera's worden geplaatst en voor welke doeleinden en met welke middelen. Voordat wordt overgegaan tot het installeren van camera's, toetst de raad van bestuur deze beslissing op basis van een advies van de functionaris voor gegevensbescherming en neemt de definitieve beslissing.

3. Mogelijke doelen van cameratoezicht

Een camera kan ingezet worden voor de volgende doelen:

- Bewaking in verband met toegang en schade door vandalisme.
- Herkenning of identificatie van personen die bij gebeurtenissen betrokken zijn geweest.
- Bevorderen van het gevoel van veiligheid.
- Preventie van onwenselijk gedrag.
- Ondersteuning bij opsporing van strafbare feiten.
- Ter beveiliging van een ieders eigendommen (ter voorkoming van bijvoorbeeld diefstal).
- Noodzakelijk voor verlenen van medische zorg.

4. Toetsing & informatie

Voor het ophangen van een camera moet altijd een juridische grondslag zijn. De eerste voorwaarde is dat er een dringende maatschappelijke behoefte bestaat.

De tweede voorwaarde is dat het cameratoezicht evenredig moet zijn met het doel dat daarmee moet worden bereikt (eis van proportionaliteit). De derde en laatste voorwaarde is dat het beoogde doel niet op een andere, minder ingrijpende wijze kan worden bereikt (eis van subsidiariteit).

In een (schriftelijke) afweging wordt door het betrokken MT-lid beschreven waarom de camera is opgehangen en welke afwegingen er gemaakt zijn ten aanzien van de privacy van betrokkenen. Zowel de hoofdoelen als de nevedoelen moeten hierbij genoemd worden. Daarnaast moet bepaald worden welk soort camera of softwaretechniek in het concrete geval gerechtvaardigd is om in te zetten. Ook de juridische grondslag van het ophangen van de camera moet omschreven zijn. Het ophangen van camera's is altijd onderdeel van een totaalpakket aan maatregelen.

Bij alle locaties waar cameratoezicht aanwezig is, wordt dit duidelijk kenbaar gemaakt, bijvoorbeeld met een duidelijk zichtbaar bord of sticker bij de ingangen. Camera's zijn zichtbaar opgehangen. De cliënten moeten tijdens het kennismakingsgesprek op de hoogte te worden gebracht van de aanwezigheid van camera's en hoe Riwis Zorg & Welzijn hier mee omgaat. De medewerkers moeten, als er beelden opgenomen worden, geïnformeerd worden over de manier waarop met deze gegevens wordt omgegaan door de leidinggevende.

Als camera's gebruikt worden voor grootschalig of systematisch toezicht moet in alle gevallen een *data protection impact assessment* (DPIA) gedaan worden. Camera's zijn alleen toegestaan als een camera noodzakelijk¹ is om het gestelde doel te bereiken. Er worden geen camera's op toiletten, badkamers e.d. geplaatst.

Het gebruik van een verborgen camera is alleen in zeer uitzonderlijke gevallen toegestaan. Zie ook de volgende paragraaf.

5. Heimelijk cameratoezicht

Onder heimelijk cameratoezicht wordt verstaan; het moeilijk zichtbaar of in het geheel niet zichtbaar gebruik van camera's, dat ook op andere wijze niet kenbaar is gemaakt.

In plaats van heimelijk cameratoezicht wordt ook wel de term "verborgen camera" gebruikt.

5.1 Criteria om heimelijk cameratoezicht in te zetten

Alleen onder uitzonderlijke omstandigheden mag gebruik worden gemaakt van een verborgen camera:

- Er bestaat een ernstig vermoeden van een strafbaar feit of ongeoorloofde handeling (vb. fraude of diefstal).
- Er is een zwaarwichtig belang van Riwis.
- Het gebruik van een verborgen camera is een uiterst ("red")middel; andere middelen zijn uitgeput.

Voorwaarden waaraan heimelijk cameratoezicht moet voldoen

- Het heimelijk cameratoezicht is beperkt in omvang en tijd; een werknemer wordt niet langdurig en gericht geobserveerd, zonder dat het belang van de werkgever daartoe wordt aangetoond.
- Opsporing vindt zoveel mogelijk plaats in samenwerking met daartoe bevoegde opsporingsinstanties.
- Er worden geen heimelijke camera's op toiletten, badkamers e.d. geplaatst.
- Enkel de Raad van Bestuur mag besluiten tot het plaatsen van een verborgen camera.

¹ https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/cameratoezicht/cameratoezicht-een-zorginstelling-en-https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/atoms/files/beleidsregels_cameratoezicht-.pdf

5.2 Bekendmaking/communicatie

Medewerkers/cliënten moeten vooraf worden geïnformeerd over de mogelijkheid van het inzetten van heimelijk cameratoezicht. Waarbij duidelijk wordt aangegeven, dat dergelijk cameratoezicht alleen in uitzonderlijke gevallen wordt gebruikt. Dus alleen bij ernstig vermoeden van een strafbaar feit o.i.d. en alleen als er een zwaarwichtig belang is voor Riwis. Riwis kan dit middel niet zomaar inzetten; dit kan alleen onder de voorwaarden zoals hierboven in deze paragraaf is aangegeven.

Met de instemmingsprocedure m.b.t. dit camerabeleid is de OR vooraf geïnformeerd over de mogelijke inzet van heimelijk cameratoezicht, waarbij benadrukt wordt dat heimelijk cameratoezicht alleen wordt gebruikt in uitzonderlijke gevallen.

De Cliëntenraad (CCR) wordt in de gewone besluitvorming rondom dit beleid geïnformeerd.

Wanneer er gebruik is gemaakt van heimelijk cameratoezicht, moeten de betrokkenen (bijvoorbeeld medewerkers) die in beeld zijn gekomen daarover achteraf worden ingelicht. Dit betekent in de praktijk dat alle medewerkers die in beeld zijn geweest, wordt medegedeeld dat zij in beeld zijn geweest. Afhankelijk van het vervolgtraject wordt deze mededeling gedaan door de leidinggevende of opsporingsinstantie.

De OR en de CCR worden achteraf van het gebruik heimelijke cameratoezicht op de hoogte gesteld.

6. **Bekijken van beelden**

De leidinggevende (of diens vervanger) bepaalt, op basis van de zich voordoende casus, welke beelden bekeken en beoordeeld moeten worden. Per locatie is de leidinggevende (of diens vervanger) van het team belast met het inzien van de beelden en stelt vast wat er met deze beelden moet gebeuren. Leidinggevende blijft eindverantwoordelijk. De teamleider Facilitaire dienst registreert het cameratoezicht per locatie en is verantwoordelijk voor het actueel houden van dit overzicht.

Opgeslagen camerabeelden kunnen uitsluitend in opdracht van en in het bijzijn van een leidinggevende of een daartoe vanwege specifieke expertise gemandateerde medewerker² bekeken worden. Het locatiehoofd beoordeelt, na afstemming met de privacy officer, verzoeken voor het bekijken van de camerabeelden door belanghebbenden. Belanghebbenden zijn slachtoffers in de zin van een vorm van agressie of geweld, zowel fysiek geweld als psychisch of seksueel geweld, vernieling en/of diefstal van eigendommen.

Als er sprake is van een strafbaar feit kan Riwis de beelden gebruiken bij het doen van aangifte.

7. **Afgeven van beelden**

Als de politie een redelijk vermoeden heeft dat de camerabeelden heeft vastgelegd van een strafbaar feit, kan deze de beelden bij Riwis opvragen als er een machtiging is afgegeven door het openbaar ministerie om deze te vorderen.

Camerabeelden worden verder alleen afgegeven aan derden als dit noodzakelijk is vanwege een vitaal belang. Dit wordt ter beoordeling voorgelegd aan de RvB/FG.

8. **Bewaartermijn beelden**

De beelden worden maximaal 28 dagen bewaard. Indien er in die periode geen incidenten zijn gemeld of hebben plaatsgevonden worden de beelden vernietigd.

² ICT-medewerker, FG, PO, HR-medewerker.

Beelden van een incident worden tot uiterlijk het moment waarop dit incident is afgehandeld bewaard. Camerabeelden die gebruikt worden in het kader van onderzoek, waarvan aangifte is gedaan bij de politie, worden pas vernietigd na overleg met de politie. De wettelijke termijn van 28 dagen is dan niet van toepassing.

9. Beheer en beveiliging systeem

Om beheer en beveiliging te kunnen waarborgen, loopt de aanschaf en installatie van camerasystemen via de afdeling ICT. Medewerkers van de afdeling ICT zijn zonder aanvullende mandatering alleen gerechtigd benodigde apparatuur te installeren en te controleren op het functioneren van het systeem (bijvoorbeeld bij storingen). Zij mogen de beelden niet bekijken. De afdeling controleert ieder half jaar het functioneren van de beeldregistratie en het bewaren van beelden. Als er een vermoeden/melding is dat apparatuur of het systeem niet (goed) werkt, dan controleert de afdeling ICT zo snel mogelijk na deze constatering.

Om de continuïteit van de centrale videoapparatuur beter te kunnen garanderen, is het gewenst om de centrale apparatuur te voorzien van een noodstroom/back-up voorziening. Hiermee kan worden voorkomen dat door een stroomstoring/stroomuitval de centrale opslag van de beelden uitvalt. De noodstroom/back-up kan het systeem enkele uren draaiende houden. Belangrijk is om na een stroomuitval te controleren of de centrale apparatuur nog werkt.

De gebruikte camera's en bijbehorende systemen zijn van professionele kwaliteit en worden geïnstalleerd door erkende installateurs die over de juiste keurmerken en certificeringen (bijvoorbeeld CPR en NEN) beschikken.

10. Rechten van betrokkenen

De betrokkene die meent dat zijn persoonsgegevens onrechtmatig worden verwerkt, kan actie ondernemen door een klacht in te dienen bij Riwis. Tevens heeft de betrokkene recht op inzage van de hem betreffende persoonsgegevens. Het recht op inzage is niet absoluut. Er zijn een aantal uitzonderingsgronden wanneer een verzoek tot inzage niet hoeft te worden gehonoreerd. Zo hoeft het verzoek niet te worden gehonoreerd wanneer dit noodzakelijk is in het belang van de voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten of de goede uitvoering van de politietoek. Ook hoeft een verzoek niet te worden gehonoreerd wanneer dat noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de betrokkene of van de rechten en vrijheden van anderen. Deze laatste uitzonderingsgrond betekent niet dat het verzoek mag worden afgewezen uitsluitend om administratieve lasten te beperken.

Naast het verzoek om inzage kan de betrokkene de verantwoordelijke verzoeken om camerabeelden te verwijderen of af te schermen.

Voorts kan de betrokkene, indien een verantwoordelijke in strijd handelt met de AVG, de rechter verzoeken om een verbod op te leggen op het verder verwerken van bepaalde persoonsgegevens.

11. Filmen en opnemen door cliënten

Het komt steeds vaker voor dat cliënten zelf een camera in hun huis hebben hangen en/of dat ze filmen met bijvoorbeeld hun eigen telefoon. Als een medewerker van Riwis door een cliënt gefilmd wordt tijdens zijn werk kan hij eisen dat de camera tijdens het verlenen van zorg uitgezet wordt als hij hiervoor geen toestemming heeft gegeven. Overigens is het bij wet verboden om heimelijk filmopnames te maken. Dat

betekent dat een cliënt die een camera plaatst, dit altijd duidelijk moet aangeven aan het verplegend personeel. Het gebruik van camera's door cliënten wordt wel afgeraden door Riwis omdat het filmen van medewerkers tijdens hun werk een grote inbreuk op hun privacy is.

Daarnaast staat in de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst dat een hulpverlener altijd zijn werk moet kunnen doen buiten de waarneming van anderen. Filmen maakt dat het binnen de waarneming van anderen komt. Een medewerker kan altijd eisen dat de zorg voortgezet wordt in een ruimte het gezichtsveld van de camera.

Als blijkt dat er heimelijk beeldopnames zijn gemaakt in een gebouw van Riwis of van Riwis-werknemers of als deze opnames openbaar zijn gemaakt, bijvoorbeeld op Facebook of andere social media, kunnen wij daarvan aangifte doen bij de politie.

Mochten er, door speciale omstandigheden die we per casus beoordelen, toch camera's geplaatst worden door cliënten of naastbetrokkenen, dan moet er aan enkele voorwaarden worden voldaan. Dit wordt getoetst door de raad van bestuur. Voordat wordt overgegaan tot het installeren van camera's, toetst de raad van bestuur deze beslissing op basis van een advies van de functionaris voor gegevensbescherming en neemt de definitieve beslissing.

- De apparatuur wordt beheerd door naastbetrokkene, Riwis verleent geen ondersteuning. Medewerkers hoeven niet te zorgen dat het werkt en mogen daar geen tijd aan besteden.
- Zorgverleners hebben het recht om te allen tijde de camera (tijdelijk) uit te zetten, als dat niet kan, heeft het personeel het recht om de ruimte niet te betreden.
- Zodra de crisis of aanleiding voor het toepassen van de camera door cliënt of naastbetrokkene voorbij is, moet de apparatuur verwijderd worden.
- Beelden mogen niet opgeslagen worden of moeten in ieder geval zo snel mogelijk verwijderd worden.
- Er moet naar alle medewerkers en bewoners duidelijk gecommuniceerd worden dat er in de betreffende ruimte gefilmd wordt (bijvoorbeeld met een bordje of A4 waarop staat: "In deze woning/ruimte wordt gebruik gemaakt van cameratoezicht, u kunt in beeld komen." Tijdens het teamoverleg moet ook verteld worden aan het personeel dat er in een bepaalde ruimte gefilmd wordt.
- Beelden zijn alleen bestemd voor naastbetrokkene, dus mogen niet gedeeld worden op YouTube of andere social media. Ook besloten groepen op Facebook zijn uitgesloten, dit op basis van gerechtelijke uitspraken. Naastbetrokkene kan worden aangeklaagd door personen die onterecht in beeld zijn gekomen en waarvan de beelden op social media gedeeld zijn.

Bovenstaande geldt ook als naastbetrokkenen of omstanders filmbeelden maken.

12. Geluidsopnamen

Ten aanzien van het maken van geluidsopnames gelden weer andere regels. Een cliënt heeft wettelijk het recht om voor eigen gebruik gesprekken met hulpverleners op te nemen. Voorwaarde is wel dat hij zelf bij dit gesprek aanwezig is. Wettelijk is het niet verplicht om hier toestemming voor te vragen of dit aan te kondigen. Riwis zou het echter wel op prijs stellen als dit wel gebeurt.