

	<b>Titel</b>	AKJ privacybeleid vertrouwenswerk
	<b>Goedgekeurd MT</b>	28 mei 2018
	<b>Goedgekeurd RvT/OR</b>	n.v.t.
	<b>Datum volgende evaluatie</b>	1 mei 2020
	<b>Frequentie evaluatie</b>	1 x per 2 jaar
	<b>Proceseigenaar</b>	Directeur-bestuurder

Het AKJ houdt zich bij de verwerking van persoonsgegevens aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Algemene informatie over gegevensverwerking is opgenomen in de 'AKJ privacyverklaring', deze staat op de website van het AKJ. In dit document 'Privacybeleid vertrouwenswerk' is een aantal punten met betrekking tot de dienstverlening van het AKJ aan cliënten nader uitgewerkt.

Daar waar in dit privacybeleid gesproken wordt over 'hij' en 'zijn', wordt uiteraard ook 'zij' en 'haar' bedoeld. Ten behoeve van de leesbaarheid is gekozen om alleen de mannelijke persoonsvorm te gebruiken.

## I. ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1 Begripsbepalingen

AKJ	de Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg gevestigd te Amsterdam;
Bestand	elk gestructureerd geheel van persoonsgegevens van cliënten van het AKJ, door het AKJ aangeduid als het 'cliëntdossier';
Bijzondere persoonsgegevens	persoonsgegevens waaruit ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, of het lidmaatschap van een vakbond blijken; alsmede genetische gegevens, biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon, gegevens over gezondheid, gegevens met betrekking tot iemands seksuele gedrag of seksuele gerichtheid;
Cliënt	een jeugdige, ouder, pleegouder of ander die te maken heeft met de uitvoering van de Jeugdwet en gebruik maakt van de diensten van het AKJ;
Derde	eenieder – niet zijnde de cliënt, de medewerker, de directeur-bestuurder of andere personen die onder rechtstreeks gezag van de directeur-bestuurder of de verwerker gemachtigd is om de persoonsgegevens te verwerken;
Dienstverlening	iedere namens het AKJ geboden vorm van informatieverstrekking, advisering en/of ondersteuning aan een individuele cliënt;

Extern dossier	de verzameling persoonsgegevens – van een gemeente, gecertificeerde instelling, jeugdhulpaanbieder, Veilig Thuis-organisatie, of de Raad voor de Kinderbescherming – die door de cliënt ter beschikking is gesteld aan het AKJ, ten behoeve van de dienstverlening. Daaronder wordt ook verstaan gegevens afkomstig van derden die opgenomen zijn in het externe dossier dat de cliënt verstrekt aan het AKJ.
Externe auditor	een derde partij die jaarlijks externe kwaliteitstoetsen op de werkprocessen van het AKJ uitvoert;
Gegevens over gezondheid	persoonsgegevens die verband houden met de fysieke of mentale gezondheid van een natuurlijke persoon, waaronder gegevens over verleende gezondheidsdiensten waarmee informatie over zijn gezondheidstoestand wordt gegeven;
Intakegesprek	het eerste gesprek, of de eerste gesprekken met de cliënt waarin de cliënt en de vertrouwenspersoon afspraken maken over dienstverlening van het AKJ;
Medewerker	de administratief medewerker of de vertrouwenspersoon die namens het AKJ diensten verleent aan de cliënt;
Opdrachtgever	het ministerie van VWS – namens alle Nederlandse gemeenten <sup>1</sup> – en Raad voor de Kinderbescherming;
Persoonlijke werkaantekeningen	strikt persoonlijke en tijdelijke werkaantekeningen die alleen toegankelijk zijn voor de vertrouwenspersoon zelf;
Persoonsgegevens	alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (zoals een naam, geboortedatum, adres, geslacht).
Toestemming	elke vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee de cliënt door middel van een verklaring of een ondubbelzinnige actieve handeling de verwerking van zijn persoonsgegevens door het AKJ aanvaardt;
Verwerker	een rechtspersoon, die ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt;
Verwerking van persoonsgegevens	een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés. Het betreft: verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op

---

<sup>1</sup> Het College van Burgemeester en Wethouders heeft de wettelijke taak om ervoor te zorgen dat jeugdigen, ouders en pleegouders een beroep kunnen doen op een onafhankelijke vertrouwenspersoon (artikel 2.6 lid 1 sub f Jeugdwet). Het AKJ wordt sinds 1 januari 2018 door het ministerie van VWS gefinancierd om uitvoering te geven aan deze wettelijke taak.

	andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;
Verwerkingsverantwoordelijke	stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg gevestigd te Amsterdam (AKJ), vertegenwoordigd door de directeur-bestuurder van het AKJ;
Wettelijk vertegenwoordiger	de ouder of de voogd die het gezag uitoefent over een minderjarige.
4-ogenprincipe	correspondentie die een vertrouwenspersoon voor de dienstverlening aan een cliënt opstelt laten meelesen door een collega.

## **Artikel 2 Toepassingsgebied**

1. Dit privacybeleid is van toepassing op iedere verwerking van persoonsgegevens in verband met de dienstverlening aan cliënten door het AKJ.
2. Dit privacybeleid betreft iedere vorm van verwerking van de in lid 1 bedoelde persoonsgegevens, ongeacht of deze gegevens mondeling, op papier, digitaal of door middel van foto, video of audio worden verwerkt.

## **Artikel 3 De verwerkingsverantwoordelijke**

1. Het AKJ is als verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk voor de naleving van dit privacybeleid en voor alle wettelijke verplichtingen met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de cliënt.
2. Het AKJ treft voorzieningen ter bevordering van de juistheid en volledigheid van de persoonsgegevens die op grond van dit privacybeleid worden verwerkt.
3. Het AKJ ziet er op toe dat:
  - a. passende maatregelen worden genomen ten aanzien van de beveiliging van persoonsgegevens. Het AKJ heeft hiervoor een informatiebeveiligingsbeleid opgesteld;
  - b. uitsluitend persoonsgegevens in verband met de dienstverlening aan cliënten worden verwerkt voor het in artikel 4 omschreven doel; en
  - c. informatie over hoe en waarom het AKJ persoonsgegevens van cliënten verwerkt toegankelijk is voor (toekomstige) cliënten en andere betrokkenen.

## **Artikel 4 Doel van de verwerking van persoonsgegevens**

1. Het doel van de verwerking van persoonsgegevens op grond van dit privacybeleid is het verlenen van diensten aan cliënten met name gericht op het uitoefenen van hun rechten en het verbeteren van hun (rechts)positie in de jeugdhulp.
2. Het in lid 1 omschreven doel wordt onder andere gerealiseerd door:
  - a. geven van informatie en/ of advies aan individuele cliënten over hun (rechts)positie in de jeugdhulp;
  - b. ondersteunen van cliënten bij het formuleren, bespreekbaar maken en indienen van klachten en bij de afhandeling van deze klachten;
  - c. geven van voorlichting over de (rechts)positie van cliënten in de jeugdhulp;
  - d. signaleren van knelpunten in de (rechts)positie van cliënten in de jeugdhulp.

## II. DE VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS DOOR HET AKJ

### Artikel 5 Voorwaarden voor een rechtmatige verwerking

1. De verwerking van persoonsgegevens door het AKJ is noodzakelijk voor de behartiging van het gerechtvaardigd belang van het AKJ en zijn opdrachtgevers, namelijk voor het verlenen van diensten aan cliënten zoals bedoeld in artikel 4 van dit privacybeleid. De werkzaamheden van het AKJ hebben een wettelijke basis in de Jeugdwet en het Besluit Jeugdwet.
2. Voor de behartiging van het gerechtvaardigd belang van het AKJ en zijn opdrachtgever, verwerkt het AKJ alleen voor zover noodzakelijk persoonsgegevens van zijn cliënten, professionals werkzaam in de jeugdhulp en betrokken derden.
3. Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.
4. Persoonsgegevens worden voor de in artikel 4 genoemde doeleinden verzameld en worden niet verder verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen.
5. Persoonsgegevens worden slechts verwerkt voor zover zij toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig zijn.

### Artikel 6 Informatie aan de cliënt

1. De medewerker, die gedurende het eerste directe contact met de cliënt persoonsgegevens van de cliënt verkrijgt, informeert de cliënt over:
  - a. de verwerking van zijn persoonsgegevens door het AKJ,
  - b. het doel van deze gegevensverwerking; en
  - c. de bewaartermijn van deze gegevens.Daarnaast wijst de medewerker de cliënt op informatie over gegevensverwerking op de website van het AKJ en de informatieverstrekking hierover door de vertrouwenspersoon bij het vervolgcontact.
2. De vertrouwenspersoon, die het eerste inhoudelijke gesprek met de cliënt voert en daartoe persoonsgegevens ontvangt van de cliënt, informeert de cliënt over:
  - a. de verwerking van zijn persoonsgegevens door het AKJ;
  - b. het doel van deze gegevensverwerking;
  - c. de bewaartermijn van deze gegevens;
  - d. de rechten die de cliënt ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens kan uitoefenen;
  - e. de categorieën van ontvangers van persoonsgegevens;
  - f. het recht van de cliënt om een klacht over het AKJ in te dienen bij een leidinggevende, bij de onafhankelijke klachtencommissie, alsmede het recht een klacht in te dienen over de verwerking van persoonsgegevens bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
3. Tevens informeert de vertrouwenspersoon de cliënt dat nadere informatie over gegevensverwerking door het AKJ beschikbaar is op de website van het AKJ, waaronder informatie over:
  - a. de identiteit en de contactgegevens van de verwerkersverantwoordelijke;
  - b. de contactgegevens van de functionaris voor de gegevensbescherming;
  - c. de wijze waarop de cliënt de rechten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens kan uitoefenen.
4. De vertrouwenspersoon die het intakegesprek met de cliënt verzorgt, informeert de cliënt over hetgeen hierboven in lid 2 en 3 genoemd staat.
5. De vertrouwenspersoon die de cliënt mondeling informeert op grond van dit artikel beidt deze informatie, op verzoek van de cliënt ook in een schriftelijke vorm aan.

6. Het verstrekken van de informatie op basis van dit artikel kan achterwege blijven als de cliënt reeds over deze informatie beschikt.

#### **Artikel 7 Het bestand (cliëntdossier)**

1. In het cliëntdossier legt de medewerker alle (persoons)gegevens van de cliënt vast die noodzakelijk zijn voor een goede dienstverlening. Vastgelegd wordt, voor zover bekend en van toepassing:
  - a. de naam, het geslacht, de woonplaats, het telefoonnummer en/of het e-mailadres van de cliënt;
  - b. de categorie waarin het AKJ de cliënt indeelt (bijv. jeugdige, ouder, pleegouder, familielid);
  - c. in geval van minderjarigheid van de cliënt: zijn geboortedatum;
  - d. een omschrijving van de vraag of de onvrede van de cliënt;
  - e. het type dienstverlening dat het AKJ aan de cliënt biedt;
  - f. de instantie waarover de vraag of klacht van de cliënt gaat;
  - g. de data en de uitkomsten van de (relevante) contacten met de cliënt of met anderen in verband met de dienstverlening die het AKJ aan de cliënt heeft geboden;
  - h. in geval van (klacht)gesprek met een instantie: de klachtbrief, het schriftelijk verslag en de uitkomsten van het (klacht)gesprek;
  - i. in geval van klachtbehandeling door een klachtencommissie of het tuchtcollege: het klaagschrift, de stukken die op de klachtbehandeling betrekking hebben, het oordeel van de klachtencommissie c.q. het college van toezicht en de reactie van de directeur-bestuurder van de instelling op dit oordeel;
  - j. de datum en de wijze waarop de dienstverlening aan de cliënt is afgesloten.
2. Het cliëntdossier wordt digitaal vastgelegd in het cliëntregistratiesysteem dat het AKJ hiervoor gebruikt. Gedurende de dienstverlening aan de cliënt kunnen delen van het cliëntdossier tijdelijk in papieren vorm bestaan. Deze worden bewaard in een afsluitbare dossierkast.
3. Indien noodzakelijk voor een goede dienstverlening wordt(en) (delen van) het extern dossier dat de cliënt ter beschikking stelt aan het AKJ eveneens opgenomen in het cliëntdossier.
4. Persoonlijke werkaantekeningen maken geen deel uit van het cliëntdossier.

#### **Artikel 8 Toegang tot de persoonsgegevens in het cliëntdossier**

1. Voor zover noodzakelijk voor diens taakuitoefening hebben toegang tot de persoonsgegevens van de cliënt in het cliëntdossier:
  - a. de medewerker van het AKJ die direct betrokken is bij de dienstverlening aan de cliënt, alsmede de vervanger van deze medewerker;
  - b. de leidinggevende(n) van de betreffende medewerker;
  - c. de systeembeheerder en administratief medewerker;
  - d. de directeur-bestuurder;
  - e. de verwerker.
2. Uit het cliëntdossier kunnen persoonsgegevens worden verstrekt aan de personen die op grond van lid 1 toegang hebben tot de persoonsgegevens, indien dit noodzakelijk is voor hun taakuitoefening.
3. Uit het cliëntdossier kunnen tijdelijk persoonsgegevens worden verstrekt aan de collega van de vertrouwenspersoon die, op zijn verzoek, in het kader van het 4-ogenprincipe meeleeft met correspondentie ten behoeve van de dienstverlening aan de betreffende cliënt.
4. In geval van verstrekking van persoonsgegevens uit het cliëntdossier ten behoeve van beleidsvoorbereiding, beleidsevaluatie of in verband met subsidievoorwaarden, worden de te verstrekken gegevens vóór de verstrekking ontdaan van hun

identificerende kenmerken, zodat ze niet langer te herleiden zijn tot een individuele persoon.

5. De externe auditor kan toegang verleend worden tot persoonsgegevens in het cliëntregistratiesysteem, alleen voor zover dat noodzakelijk is voor de kwaliteitstoetsing en enkel in aanwezigheid van een medewerker van het AKJ.

#### **Artikel 9 Verstrekking van cliëntgegevens aan derden**

1. Zonder toestemming van de cliënt verstrekt het AKJ geen persoonsgegevens van cliënten aan derden, tenzij er sprake is van een situatie zoals beschreven in dit artikel.
2. Een vertrouwenspersoon afzien van het vragen van toestemming voor het verstrekken van persoonsgegevens van een cliënt aan derden, indien hij na overleg met zijn leidinggevende, tot het oordeel komt dat redelijkerwijs mag worden aangenomen dat het vragen van toestemming aan de cliënt of de wettelijk vertegenwoordiger:
  - a. de dienstverlening aan de cliënt ernstig zal belemmeren; én
  - b. dat daardoor zwaarwegendere belangen van de cliënt zullen worden geschaad en/of de veiligheid in het geding is.
3. In geval van een redelijk vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld is de medewerker op grond van artikel 5.2.6 Wmo bevoegd, zo nodig zonder toestemming van de cliënt, een melding te doen bij Veilig Thuis. Op grond van ditzelfde artikel is hij eveneens bevoegd om, zo nodig zonder toestemming van de cliënt, op hun verzoek cliëntgegevens te verstrekken aan Veilig Thuis in het kader van een onderzoek dat zij doet naar een vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld. De medewerker volgt bij signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling de stappen van de meldcode die het AKJ heeft vastgesteld.
4. De vertrouwenspersoon is op grond van artikel 7.3.11 lid 4 Jeugdwet bevoegd om, zo nodig zonder toestemming van de cliënt, inlichtingen inzake feiten en omstandigheden die de persoon van een onder toezicht gestelde minderjarige, diens verzorging en opvoeding of de persoon van een ouder of voogd betreffen, te verstrekken aan de gecertificeerde instelling die de ondertoezichtstelling uitvoert, voor zover dit noodzakelijk kan worden geacht voor de uitvoering van de ondertoezichtstelling. Hierbij volgt de vertrouwenspersoon de werkwijze die hierover is afgesproken binnen het AKJ (zie bijlage 1).
5. Over verstrekkingen zoals bedoeld in dit artikel voert de medewerker vooraf overleg met zijn leidinggevende.

#### **Artikel 10 Bewaartermijn van de persoonsgegevens in het cliëntdossier**

1. Bij het afsluiten van de dienstverlening aan de cliënt geeft de vertrouwenspersoon het extern dossier dat de cliënt aan hem heeft verstrekt terug aan de cliënt of vernietigt dit. Zo nodig neemt de vertrouwenspersoon vóór de teruggave nog een of meer persoonsgegevens uit het extern dossier over ter vastlegging in het cliëntdossier. Dit gebeurt alleen indien het bewaren van deze gegevens van belang kan zijn voor een mogelijk nieuwe dienstverlening aan de cliënt. Over de vastlegging van gegevens uit het extern dossier in het cliëntdossier informeert de vertrouwenspersoon de cliënt.
2. Na afsluiting van de dienstverlening worden de persoonsgegevens die het AKJ heeft vastgelegd met betrekking tot de dienstverlening vijf jaar bewaard in het cliëntregistratiesysteem. Na vijf jaar worden de persoonsgegevens vernietigd, tenzij het langer bewaren van de gegevens van aanmerkelijk belang is voor de cliënt of – in zeer uitzonderlijke gevallen – voor een ander dan de cliënt. De termijn van vijf jaar

wordt berekend vanaf het jaar waarin de dienstverlening door het AKJ werd afgesloten.

3. Indien het noodzakelijk is om de persoonsgegevens in het cliëntdossier ten behoeve van beleidsvorming, beleidsevaluatie of in verband met subsidievoorwaarden langer dan vijf jaar te bewaren, worden de gegevens ontdaan van hun identificerende kenmerken zodat ze niet langer te herleiden zijn tot een individuele cliënt.

#### **Artikel 11 Verwerking van bijzondere en strafrechtelijke persoonsgegevens**

1. Bijzondere persoonsgegevens of persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen worden alleen door het AKJ verwerkt met uitdrukkelijke toestemming van de cliënt.
2. De vertrouwenspersoon vraagt de cliënt voorafgaand aan het ontvangen van de gegevens, zoals bedoeld in dit artikel, om toestemming voor de verwerking hiervan door het AKJ. Indien blijkt dat de cliënt deze gegevens aan het AKJ heeft verstrekt, zonder voor de verwerking hiervan uitdrukkelijk toestemming te hebben gegeven, dan vraagt de vertrouwenspersoon de cliënt alsnog om toestemming voor het verwerken hiervan.
3. De vertrouwenspersoon meldt, bij het verkrijgen van de toestemming voor het verwerken van deze persoonsgegevens, dat de cliënt het recht heeft de toestemming te allen tijde in te trekken. Het intrekken van toestemming doet geen afbreuk aan de rechtmatigheid van de verwerking op basis van de toestemming vóór de intrekking daarvan.
4. Indien het een minderjarige cliënt betreft, is enkel de toestemming van de minderjarige cliënt zelf vereist voor de verwerking van de persoonsgegevens, zoals bedoeld in dit artikel (conform artikel 5 lid 5 Uitvoeringswet AVG).

### **III. DE RECHTEN VAN CLIËNTEN**

#### **Artikel 12 Algemene bepalingen t.a.v. de rechten van cliënten**

1. De cliënt dient zijn verzoek – zoals bedoeld in de artikelen 13 tot en met 17 – schriftelijk in en richt dit aan de directeur-bestuurder. Wanneer de cliënt zijn verzoek digitaal indient, wordt de informatie over dit verzoek indien mogelijk digitaal verstrekt, tenzij de cliënt deze informatie op een andere manier wenst te ontvangen.
2. De directeur-bestuurder informeert de cliënt zo snel mogelijk en in ieder geval binnen een maand na ontvangst van een verzoek van de cliënt op basis van artikel 13 tot en met 17 van dit privacybeleid of én hoe aan het AKJ aan dit verzoek zal voldoen.
3. Afhankelijk van de complexiteit van het verzoek en van het aantal verzoeken kan de termijn genoemd in lid 1 indien nodig met nog eens twee maanden worden verlengd. De directeur-bestuurder informeert de cliënt binnen een maand na ontvangst van diens verzoek over een dergelijke verlenging.
4. Wanneer de directeur-bestuurder geen gevolg geeft aan het verzoek van de cliënt, deelt hij zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen een maand na ontvangst van het verzoek mee waarom het verzoek zonder gevolg blijft, en informeert hij de cliënt over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens en beroep bij de rechter in te stellen.
5. Het verstrekken van de informatie en het treffen van de maatregelen bedoeld in de artikelen 13 tot en met 17 is kosteloos. Wanneer verzoeken van een cliënt kennelijk ongegrond of buitensporig zijn, met name vanwege hun repetitieve karakter, mag de directeur-bestuurder ofwel:

- a. een redelijke vergoeding aanrekenen in het licht van de administratieve kosten waarmee het verstrekken van de gevraagde informatie of communicatie en het treffen van de gevraagde maatregelen gepaard gaan; ofwel
  - b. weigeren gevolg te geven aan het verzoek.
- Het is aan de directeur-bestuurder om de kennelijk ongegronde of buitensporige aard van het verzoek aan te tonen.
6. De directeur-bestuurder kan, wanneer hij redenen heeft om te twijfelen aan de identiteit van de cliënt die het verzoek als bedoeld in de artikelen 13 tot en met 17 indient, om aanvullende informatie vragen die nodig is ter bevestiging van de identiteit van de cliënt.
  7. De directeur-bestuurder stelt iedere ontvanger aan wie persoonsgegevens zijn verstrekt, in kennis van elke rectificatie of wissing van persoonsgegevens of beperking van de verwerking overeenkomstig artikel 14 tot en met 16 van dit beleid, tenzij dit onmogelijk blijkt of onevenredig veel inspanning vergt.

### **Artikel 13 Recht van inzage**

1. De cliënt heeft recht om van de directeur-bestuurder uitsluitend te verkrijgen over het al dan niet verwerken van hem betreffende persoonsgegevens en, wanneer dit het geval is, om inzage te krijgen van deze persoonsgegevens en ontvangt de volgende informatie:
  - a. het doel van de gegevensverwerking;
  - b. de bewaartermijn van deze persoonsgegevens;
  - c. een overzicht van de personen en instellingen aan wie de medewerker van het AKJ de persoonsgegevens van de cliënt heeft verstrekt en het doel van deze verstrekking(en);
  - d. de rechten van de cliënt ten aanzien van deze persoonsgegevens zoals vastgelegd in de AVG en uitgewerkt in artikel 13 tot en met 17 van dit privacybeleid.
2. Inzage van de persoonsgegevens vindt waar mogelijk plaats op het AKJ regiokantoor waar vanuit aan de cliënt diensten zijn verleend.
3. De directeur-bestuurder verstrekt de cliënt één kopie van de persoonsgegevens die door het AKJ worden verwerkt. Indien de cliënt om bijkomende kopieën verzoekt, kan de directeur-bestuurder op basis van de administratieve kosten de cliënt een redelijke vergoeding hiervoor aanrekenen.
4. Het recht op inzage en afschrift omvat ook het recht op inzage en afschrift van het extern dossier voor zover het AKJ dit, ten behoeve van de dienstverlening, heeft opgenomen in het cliëntdossier.
5. Een verzoek zoals bedoeld in dit artikel kan (gedeeltelijk) worden geweigerd door het AKJ als de persoonlijke levenssfeer van een ander dan de cliënt daardoor zou kunnen worden geschaad.
6. Wanneer de cliënt zijn verzoek digitaal indient, en niet om een andere regeling verzoekt, verstrekt het AKJ de gevraagde informatie digitaal aan de cliënt.

### **Artikel 14 Recht op rectificatie**

1. De cliënt kan de directeur-bestuurder verzoeken om rectificatie van onjuiste persoonsgegevens. Het verzoek dient de aan te brengen wijzigingen te bevatten.
2. De directeur-bestuurder draagt er zorg voor dat een beslissing tot rectificatie zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd.
3. Met in achtneming van het doeleinde van de verwerking heeft de cliënt het recht, indien cliënt van mening is dat persoonsgegevens onvolledig zijn, een aanvullende verklaring te verstrekken die door het AKJ kan worden toegevoegd aan het cliëntdossier. Lid 2 van dit artikel is hierbij ook van toepassing.



4. De rechten genoemd in dit artikel kunnen niet worden uitgeoefend ten aanzien van het extern dossier dat de cliënt aan het AKJ heeft verstrekt ten behoeve van de dienstverlening.

#### **Artikel 15 Recht op gegevenswissing**

1. De cliënt heeft het recht de directeur-bestuurder te verzoeken zijn persoonsgegevens te wissen.
2. De directeur-bestuurder is verplicht de persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:
  - a. de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
  - b. de cliënt trekt de eerder verleende toestemming waarop de verwerking berust in en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
  - c. de cliënt maakt overeenkomstig artikel 17 bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor verwerking.
  - d. de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt.
3. De directeur-bestuurder kan een verzoek tot gegevenswissing weigeren als deze informatie nodig is voor het afhandelen van een lopende rechtsvordering.

#### **Artikel 16 Recht op beperking van de verwerking**

1. De cliënt heeft het recht de directeur-bestuurder te verzoeken de verwerking van zijn persoonsgegevens te beperken. De directeur-bestuurder geeft hieraan gevolg indien een van de volgende elementen van toepassing is:
  - a. de juistheid van de persoonsgegevens wordt betwist door de cliënt, gedurende een periode die de directeur-bestuurder in staat stelt de juistheid van de persoonsgegevens te controleren;
  - b. de verwerking is onrechtmatig en de cliënt verzet zich tegen het wissen van persoonsgegevens en verzoekt in de plaats daarvan om beperking van het gebruik ervan;
  - c. het AKJ heeft de persoonsgegevens niet meer nodig voor de verwerkingsdoeleinden, maar de cliënt heeft deze nodig voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering;
  - d. de cliënt heeft overeenkomstig artikel 17 van dit privacybeleid bezwaar gemaakt tegen de verwerking, en hij is in afwachting van het antwoord op de vraag of de gerechtvaardigde gronden van de directeur-bestuurder zwaarder wegen dan die van de cliënt.
2. Wanneer de verwerking op grond van lid 1 is beperkt, worden persoonsgegevens (met uitzondering van de opslag ervan) slechts verwerkt:
  - a. met toestemming van de cliënt;
  - b. voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering; of
  - c. ter bescherming van de rechten van een andere natuurlijke persoon.
3. Een cliënt die overeenkomstig lid 1 een beperking van de verwerking heeft verkregen, wordt door de directeur-bestuurder op de hoogte gebracht voordat de beperking van de verwerking wordt opgeheven.

#### **Artikel 17 Recht van bezwaar**

1. De cliënt heeft te allen tijde het recht om – vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen – bezwaar te maken tegen de verwerking van de hem betreffende persoonsgegevens door het AKJ.
2. De directeur-bestuurder beoordeelt zo spoedig mogelijk (en in ieder geval binnen één maand na ontvangst van het bezwaar) of het bezwaar gerechtvaardigd is. Indien het bezwaar gerechtvaardigd is, beëindigt hij onmiddellijk de verwerking, tenzij er

sprake is van dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking die zwaarder wegen dan de belangen, vrijheden en rechten van de cliënt.

#### **Artikel 18 Klachtrecht**

1. Iedere cliënt kan schriftelijk een klacht indienen bij de Klachtencommissie van het AKJ indien hij meent dat zijn persoonsgegevens door het AKJ zijn verwerkt op een wijze die in strijd is met de AVG en/ of met dit privacybeleid.
2. Klachtbehandeling zoals bedoeld in lid 1 vindt plaats conform het Klachtenreglement van het AKJ dat vermeld staat op de website.
3. Daarnaast kan een cliënt een klacht indienen over de verwerking van zijn persoonsgegevens door het AKJ bij de Autoriteit Persoonsgegevens (<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/privacyrechten/privacyklacht-indienen>).

### **IV. OVERIGE BEPALINGEN**

#### **Artikel 19 Geheimhouding**

Eenieder die op grond van dit privacybeleid kennis neemt van persoonsgegevens van cliënten van het AKJ, is verplicht tot geheimhouding daarvan, tenzij uit de wet, dit privacybeleid of uit de AKJ-meldcode kindermishandeling verstrekking van persoonsgegevens voortvloeit.

#### **Artikel 20 Positie van jeugdige cliënten en hun wettelijk vertegenwoordiger(s)**

1. De rechten die een cliënt kan uitoefenen op grond van dit privacybeleid worden uitgeoefend door;
  - a. de wettelijk vertegenwoordiger(s) indien de cliënt nog geen 12 jaar oud is;
  - b. de jeugdige en zijn wettelijk vertegenwoordiger(s) indien de cliënt al wel 12 maar nog geen 16 jaar oud is;
  - c. de cliënt zelf indien hij de leeftijd heeft bereikt van 16 jaar;
  - d. de wettelijk vertegenwoordiger, indien de cliënt 16 jaar of ouder is maar naar het oordeel van de vertrouwenspersoon, die daarover overleg heeft gevoerd met zijn leidinggevende, niet in staat moet worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake.
2. Uitoefening van rechten door de wettelijk vertegenwoordiger op grond van dit artikel vindt niet, nog niet, of slechts ten dele plaats, indien de vertrouwenspersoon – na overleg met zijn leidinggevende – tot het oordeel komt dat redelijkerwijs kan worden aangenomen dat deze uitoefening van rechten:
  - a. de dienstverlening aan de jeugdige cliënt ernstig zal belemmeren; én
  - b. dat door deze belemmering zwaarder wegende belangen van de jeugdige zullen worden geschaad.

#### **Artikel 21 Verwerking persoonsgegevens van derden – externe professionals**

1. Ten behoeve van en enkel wanneer dit noodzakelijk is voor de dienstverlening aan de cliënt verwerkt het AKJ persoonsgegevens van een professional werkzaam binnen de jeugdhulp<sup>2</sup> die direct betrokken is bij de dienstverlening van het AKJ.  
Het AKJ verwerkt in dat geval maximaal de volgende gegevens:
  - a. voorletter, voor- en achternaam;

---

<sup>2</sup> Het gaat om professionals werkzaam in de jeugdhulp of werkzaam bij jeugdhulpinstanties. Daarnaast kan het ook gaan om professionals werkzaam bij de Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis-organisaties, gemeenten en gecertificeerde instellingen.

- b. geslacht;
  - c. in het geval van een tuchtrechtelijke procedure: het SKJ-registratienummer.
- Daarnaast verwerkt het AKJ een aantal zakelijk gegevens, zoals de functienaam, het zakelijke e-mailadres, telefoonnummer en kantooradres.
- 2. Het AKJ verwerkt tevens de naam en zakelijke contactgegevens van relevante (contact)personen of professionals werkzaam binnen de jeugdhulp die noodzakelijk zijn voor (het mogelijk maken van) de uitvoering van het vertrouwenswerk, zoals vastgelegd in de Jeugdwet.

#### **Artikel 22 Verwerking persoonsgegevens van derden – overig**

- 1. Het AKJ verwerkt alleen persoonsgegevens van overige derden indien deze gegevens cruciaal zijn voor de dienstverlening aan de cliënt.
- 2. Persoonsgegevens van overige derden die in het externe dossier van de cliënt opgenomen zijn (en door de cliënt aan het AKJ zijn verstrekt), worden slechts door het AKJ bewaard zolang de ondersteuning aan de betreffende cliënt duurt. Na afsluiting van de dienstverlening wordt dit extern dossier teruggegeven of verwijderd (zie artikel 10 van dit privacybeleid).
- 3. Persoonsgegevens van overige derden die in het externe dossier van de cliënt opgenomen zijn (en door de cliënt aan het AKJ zijn verstrekt), worden door het AKJ niet verder verwerkt, tenzij dit cruciaal is voor de dienstverlening. Dit wordt uitsluitend bij wijze van uitzondering en met zeer grote terughoudendheid gedaan.

### **V. SLOTBEPALINGEN**

#### **Artikel 23 Slotbepalingen**

- 1. Dit privacybeleid treedt in werking op 28 mei 2018 en vervangt daarmee het eerder geldende privacyreglement.
- 2. Dit privacybeleid kan worden gewijzigd of ingetrokken door de directeur-bestuurder van het AKJ.
- 3. Dit privacybeleid kan worden aangehaald als 'AKJ privacybeleid vertrouwenswerk'.

## Bijlage 1

**Werkwijze voor de vertrouwenspersoon bij een verzoek van Veilig Thuis of de gecertificeerde instelling (GI) als bedoeld in artikel 9 lid 3.**

- 1) Tijdens het contact met Veilig Thuis of de GI:
  - a. Maak een terugbelafsprake of vraag om digitale toezending van de vragen;
  - b. Vraag of de cliënt weet van het contact;
  - c. Als het een jeugdbeschermer/GI is: vraag of er sprake is van een ondertoezichtstelling (OTS). Zonder OTS (bijvoorbeeld in het drangkader) is de vertrouwenspersoon niet gehouden om informatie met de GI te delen.
- 2) Zoek contact met de cliënt om deze te informeren over het feit dat je informatie gaat verstrekken en welke informatie (doe dat altijd voordat je de informatie verstrekt).
- 3) Raadpleeg een leidinggevende of een collega;
- 4) Beperk je zoveel mogelijk tot het beantwoorden van vragen naar feiten die relevant zijn voor het onderzoek naar de kindermishandeling / het doel van de OTS;
- 5) Is ook een mening/oordeel/hypothese noodzakelijk: zorg dan voor voldoende onderbouwing door feiten, blijf binnen je deskundigheidsterrein, bewaak onpartijdigheid richting (gescheiden) ouders en doe geen uitspraken over personen met wie je geen professionele contacten hebt;
- 6) Bij mondelinge informatieverstrekking: vraag om een digitale weergave, accordeer de tekst, zo nodig met aanvullingen of wijzigingen en leg vast in het dossier in cliëntregistratiesysteem.