

Privacyregels voor cliënten en pleegouders

Zo beschermen wij jouw gegevens

Naam en functie documenteigenaar : raad van bestuur
Naam en functie opsteller : bestuurssecretaris
Datum vaststelling : 29 mei 2026
Datum evaluatie : april 2028
Versie : 4.0



Versietabel

Versie	Datum	Auteur	Wijzigingen
4.0	April 2026	Bestuurssecretaris	<ul style="list-style-type: none"> • Privacyregels getoetst aan Algemene verordening gegevensbescherming. • Aanvullingen: grondslagen voor gegevensverwerking (paragraaf 3), functionaris gegevensbescherming (paragraaf 20) en datalek (paragraaf 17). • Titel en tekst omgezet van juridische tekst naar begrijpelijker taal. • Verwijzing opgenomen naar landelijk erkende PrivacyApp als erkend ondersteunend instrument bij privacyvraagstukken.
3.0	Juni 2018	Bestuurssecretaris	Privacyreglement cliënt- en pleegoudergegevens getoetst aan wet- en regelgeving. Geen aanpassingen.

1. Wie we zijn en waarom privacy belangrijk is

Veiligheid, vertrouwen en samenwerking vormen de basis van onze zorg en dienstverlening. Dat geldt ook voor hoe wij omgaan met jouw persoonlijke gegevens. Omdat onze zorg steunt op sterke en veilige relaties, gaan we zorgvuldig en respectvol om met jouw gegevens.

In deze privacyregels leggen we uit hoe we jouw gegevens veilig en vertrouwelijk verwerken volgens de wet, zoals de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), Jeugdwet, Wet langdurige zorg en Wet maatschappelijke ondersteuning.

2. Belangrijke woorden

- Cliënt: de jeugdige die zorg ontvangt, inclusief de ouders/verzorgers.
- Pleegouder/pleeggezin: iemand die een jeugdige verzorgt via een pleegcontract.
- Persoonsgegevens: alles wat iets over jou zegt, direct of indirect (bijvoorbeeld naam, adres, gezondheid).
- Bijzondere gegevens: gegevens over gezondheid, geloof, ras, politieke voorkeur of strafrecht.
- Dossier: verzameling gegevens die Juvent bijhoudt.
- Toestemming: jij of je ouder geeft akkoord voor het gebruik van je gegevens.
- Wettelijk vertegenwoordiger: de ouder van een cliënt die het gezag heeft, of de (gezins)voogd/jeugdbeschermer die is aangewezen om het gezag van de ouder uit te voeren.

3. Waarom hebben wij jouw gegevens nodig?

We gebruiken jouw gegevens om je de best mogelijke zorg en begeleiding te bieden. Dat doen we omdat:

- We passende hulp willen geven die aansluit bij jouw situatie.
- We onze zorg willen verbeteren door kwaliteitsonderzoek.
- We verplicht zijn om aan wetten te voldoen, zoals de Jeugdwet.

We verwerken jouw gegevens alleen als dat echt nodig is. Dat kan zijn omdat:

- We een taak uitvoeren in algemeen belang, bijvoorbeeld begeleiding van jongeren of het maken van een indicatie.
- We een zorgovereenkomst uitvoeren en de afgesproken hulp willen bieden.
- De wet dit verplicht: zoals het bijhouden van dossiers of het melden van signalen van onveiligheid.
- In noodsituaties directe bescherming nodig is, zoals bij crisishulp.
- Jij toestemming hebt gegeven, bijvoorbeeld voor het gebruik van gezondheidsgegevens of deelname aan onderzoek.

4. Welke gegevens staan er in jouw dossier?

We verwerken alleen gegevens die nodig zijn om jou of je gezin goed te kunnen ondersteunen, zoals:

- Jouw gegevens: naam, adres, telefoon, e-mail, geboortedatum, geslacht, geboorteland, burgerservicenummer (bsn). Omdat we zorgvuldig met jouw gegevens omgaan, controleren we bij de start van een traject je identiteit aan de hand van een geldig identiteitsbewijs.
- Gegevens van ouders/verzorgers: naam, adres, telefoon, e-mail, relatie tot jou, toestemming voor contact.
- Andere informatie: achtergrondgegevens of bijzondere gegevens als dat nodig is voor goede zorg.

- Andere instellingen die betrokken zijn bij jouw zorg: bijvoorbeeld school, huisarts of andere hulpverleners.
- Zorgplannen en rapportages: hulpverleningsplan, evaluaties, ROM-metingen, exitvragenlijsten.
- Pleegzorg: gegevens van pleegouders als je in een pleeggezin woont.
- Registratie van wie jouw gegevens ontvangt buiten Juvent.

5. Welke gegevens staan in het pleegouderdossier?

We verwerken alleen gegevens die nodig zijn om jou of je gezin goed te kunnen ondersteunen, zoals:

- Gegevens van de pleegouder en gezinsleden: naam, adres, telefoon, e-mail, geboortedatum, geslacht, geboorteland, burgerservicenummer (bsn). Omdat we zorgvuldig met jouw gegevens omgaan, controleren we bij de start van een traject je identiteit aan de hand van een geldig identiteitsbewijs.
- Verklaring van geen bezwaar voor alle gezinsleden van 12 jaar en ouder.
- Rapportages van voorbereiding, netwerkonderzoek en begeleiding.
- Veiligheidschecklist.
- Pleegcontracten en financiële afspraken.
- Correspondentie met Juvent of andere betrokkenen.
- Registratie van gegevensverstrekking aan derden.

6. Hoe we jouw gegevens verzamelen en gebruiken

- We verzamelen gegevens op verschillende manieren: mondeling tijdens gesprekken, op papier, digitaal, of via foto-, video- of audio-opnamen. Alle voor de hulp relevante gegevens slaan we veilig en digitaal op in ons cliëntregistratiesysteem volgens strikte beveiligingsnormen.
- Gegevens die jij ons via onze websiteformulieren of e-mail verstrekt, gebruiken we alleen om je vraag te beantwoorden, de door jou gevraagde informatie toe te sturen, of om je aan te melden voor een bijeenkomst. We bewaren deze gegevens niet langer dan nodig is om deze doelen te realiseren.

7. Hoe lang bewaren we jouw gegevens?

We bewaren jouw gegevens in een persoonlijk dossier. Volgens de Jeugdwet en de Wet langdurige zorg moeten we dat dossier minimaal 20 jaar bewaren nadat de zorg is afgerond. Dit geldt ook voor pleegouderdossiers. Voor dossiers in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning geldt een bewaartermijn van 15 jaar. Soms bewaren we een dossier langer, maar alleen als dat nodig is voor de hulpverlening of wettelijke verplichtingen.

8. Wie kan jouw gegevens inzien?

We doen er alles aan om jouw gegevens veilig te houden. Alleen medewerkers die betrokken zijn bij jouw zorg, begeleiding of administratie, krijgen toegang tot jouw dossier. Iedereen die bij Juvent met persoonsgegevens werkt, heeft een geheimhoudingsplicht.

9. Toestemming en informatie

- Bij het eerste contact met Juvent leggen we aan jou uit welke persoonsgegevens we verwerken, waarom we dat doen en welke rechten je hebt.
- Bij crisisopvang geven we je deze informatie direct bij aanvang van de zorg.

10. Delen van gegevens

We vragen altijd toestemming voordat we jouw gegevens aan iemand anders geven, tenzij de wet of jouw veiligheid anders voorschrijft:

- Kinderen onder 12 jaar: de ouder met gezag of wettelijk vertegenwoordiger beslist namens het kind.
- Kinderen vanaf 12 jaar vragen we om toestemming. Als zij niet zelf kunnen beslissen, beslist de ouder of wettelijk vertegenwoordiger.
- Geanonimiseerde gegevens mogen zonder toestemming voor onderzoek of statistiek gebruikt worden, als het onderzoek het algemeen belang dient en niet zonder deze gegevens kan worden uitgevoerd.

11. Verstrekken van cliëntgegevens aan derden

- Gegevens van cliënten mogen gedeeld worden met anderen die direct betrokken zijn bij de toegang van zorg, de uitvoering van zorg of de voorbereiding of uitvoering van een maatregel van kinderscherming.
- Deze verstrekking wordt zoveel mogelijk vooraf met de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger besproken, tenzij er sprake is van overmacht.
- We delen altijd zo min mogelijk gegevens en doen dat via beveiligde systemen.

12. Verstrekken van cliëntgegevens met beroep op overmacht (noodsituaties)

- In ernstige situaties mogen hulpverleners gegevens delen zonder toestemming van de cliënt of wettelijk vertegenwoordiger, als dit nodig is voor jouw veiligheid of gezondheid. We delen alleen de noodzakelijke informatie en alleen met mensen die kunnen helpen.
- Dit mag alleen als aan alle onderstaande voorwaarden is voldaan:
 - Het is niet mogelijk om toestemming te vragen, of er is aantoonbaar geprobeerd toestemming te krijgen maar deze is niet gegeven.
 - Er zijn geen andere oplossingen die waarschijnlijk tot verbetering van de situatie leiden.
 - De hulpverlener heeft een zorgvuldige afweging gemaakt en vindt dat het belang van de cliënt bij het delen van gegevens zwaarder weegt dan het belang van geheimhouding.
- Bij vermoedens van kindermishandeling mag een hulpverlener zonder toestemming een melding doen bij Veilig Thuis, op basis van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
- Voordat gegevens worden gedeeld overlegt de hulpverlener altijd met een gedragswetenschapper of het interne Consultatieteam Kind & Veiligheid van Juvent.
- Alle keuzes en afwegingen worden schriftelijk vastgelegd in het cliëntdossier.

13. Inzagerecht: wie mag welke gegevens zien?

In dit overzicht staat per persoon aangegeven welke gegevens uit het dossier van het kind of pleegkind bekeken mogen worden:

- Cliënt (het kind):
 - Vanaf 12 jaar: mag een kind zelf zijn dossier bekijken, tenzij de hulpverlener dit niet verantwoord vindt of het de privacy van een ander schaadt.
 - Vanaf 16 jaar mag een kind zelf zijn dossier bekijken, tenzij de hulpverlener vindt dat het kind dit niet zelfstandig kan beoordelen of het de privacy van een ander schaadt.
- Ouder met gezag of wettelijk vertegenwoordiger:
 - Mag inzage krijgen voor kinderen onder de 16 jaar, tenzij dit het belang van het kind of de privacy van een ander schaadt.

- Pleegouders:
 - Kunnen hun eigen gegevens inzien in het pleegouderdossier en in het dossier van hun pleegkind.
 - Gegevens over hun pleegkind mogen alleen worden ingezien met toestemming van het kind of de wettelijk vertegenwoordiger.

14. Kopieën van dossiers

Iedereen met inzagerecht kan een kopie krijgen van het dossier, tenzij dit de belangen van het kind of de privacy van anderen schaadt. Kopieën zijn meestal gratis; bij buitensporige verzoeken maximaal € 0,25 per pagina, tot € 25,00 voor grote dossiers.

15. Informatie aan niet-verzorgende ouder of ouder zonder gezag

- De verzorgende ouder met gezag moet belangrijke informatie over het kind en de jeugdzorg delen met de andere ouder (al dan niet met het gezag belast). Dit is vastgelegd in artikel 1: 377 Burgerlijk Wetboek. Als dat niet gebeurt, informeert de hulpverlener de niet-verzorgende ouder.
- Op verzoek verstrekt de hulpverlener informatie aan de ouder zonder gezag, tenzij dit het belang van het kind schaadt of hij de informatie ook niet aan de ouder met gezag zou hebben gegeven. Dit is vastgelegd in artikel 1: 377 Burgerlijk Wetboek.

16. Jouw rechten

- Je hebt altijd invloed op jouw gegevens:
 - Inzage: je kunt altijd zien welke gegevens wij van je bewaren en een kopie van je dossier krijgen.
 - Correctie: je kunt onjuiste of onvolledige gegevens laten verbeteren.
 - Verwijdering: in sommige gevallen kun je vragen om gegevens te laten verwijderen.
 - Beperking van verwerking: je kunt vragen om de verwerking van je gegevens te beperken.
 - Informatie: je kunt altijd vragen aan wie Juvent jouw gegevens heeft verstrekt.
 - Overdracht: je kunt vragen je gegevens over te dragen aan een andere zorgaanbieder.
 - Toestemming intrekken: heb je toestemming gegeven voor de verwerking van gegevens, dan kun je die altijd intrekken.
- Soms kunnen we een verzoek niet uitvoeren, bijvoorbeeld omdat de wet dat niet toestaat. Als dat zo is, laten we je dit weten en leggen we uit waarom.
- Voor kinderen jonger dan 12 jaar, en voor jongeren van 12 jaar en ouder die niet in staat zijn om zelfstandig een afweging te maken, worden deze rechten uitgeoefend door de ouder of wettelijk vertegenwoordiger.
- Je kunt je verzoek indienen via je begeleider of via clientservice@juvent.nl. We reageren binnen één maand.

17. Hoe beschermen we jouw gegevens?

- We beschermen jouw gegevens met:
 - Technische maatregelen, zoals versleuteling en beveiligde systemen.
 - Organisatorische maatregelen, zoals strikte en regelmatige toegangscontrole en het trainen van medewerkers in het zorgvuldig omgaan met gegevens.
- Daarnaast blijven we onze beveiliging steeds verbeteren met moderne technieken en duidelijke toegangsregels. Als er toch risico's worden geconstateerd, nemen we direct maatregelen. Datalekken melden we aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

18. Beeld- en geluidsopnamen

- Je hebt wettelijk het recht om een geluidsopname te maken van je gesprek met een hulpverlener voor privégebruik.
- Het is niet verplicht de hulpverlener vooraf in te lichten over de geluidsopname, maar we raden aan dit wel te doen. Het is beter voor de verstandhouding tussen jou en je hulpverlener.
- Gesprekken tussen hulpverleners onderling opnemen mag alleen als je ook zelf aan het gesprek deelneemt.
- Beeldopnames (film, video, telefoon) mogen niet zonder toestemming van de hulpverlener worden gemaakt. Openbaarmaking van beeld- of geluidsopnamen (bijvoorbeeld via sociale media) mag alleen als de hulpverlener daar toestemming voor heeft gegeven.

19. Klachten

Ben je niet tevreden over hoe wij met jouw persoonsgegevens omgaan? We helpen je graag om samen naar een oplossing te zoeken. Lukt dat niet? Dan kun je een klacht indienen bij de Klachtencommissie Zeeland of de Autoriteit Persoonsgegevens.

20. Contact

Heb je vragen over deze privacyverklaring of wil je gebruikmaken van jouw rechten? Neem contact op met onze functionaris gegevensbescherming via info@juvent.nl.

21. Meer weten?

Het is belangrijk dat je weet wat er met jouw gegevens gebeurt: waar en hoe we jouw gegevens verzamelen en hoe je hierover jouw wensen kunt aangeven.

In de landelijke PrivacyApp vind je antwoorden op je privacyvragen, afgestemd op jouw situatie. De app helpt jongeren, ouders en hulpverleners om privacyzaken beter te begrijpen en te regelen.