

# Privacystatement

## Clënten



# Inhoudsopgave

1.	Introductie en contactgegevens .....	3
2.	Samengevat: Cliëntgegevens .....	4
3.	De rechten van betrokkenen .....	5
3.1	Recht op dataportabiliteit .....	5
3.2	Recht op vergetelheid.....	5
3.3	Recht op inzage .....	6
3.4	Recht op rectificatie en aanvulling.....	6
3.5	Recht op beperking van de verwerking .....	7
3.6	Recht op een menselijke blik bij besluiten .....	7
3.7	Recht om bezwaar te maken tegen de gegevensverwerking .....	7
3.8	Recht op intrekken van toestemming .....	8
3.9	Recht op het indienen van een klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens.....	8
4.	De verwerking van cliëntgegevens.....	8
4.1	Grondslagen .....	8
4.2	Gegevens & Doeleinden.....	8
4.3	Hoe verkrijgen wij uw gegevens? .....	10
4.4	Intern gebruik.....	10
4.5	Beveiliging .....	11
4.6	Extern gebruik .....	11
4.7	Bewaartermijnen.....	11
5.	Vragen en klachten.....	12

## 1. Introductie en contactgegevens

<b>Verwerkingsverantwoordelijke:</b>  De ZorgSpecialist B.V. Crocusstraat 1, 2071NW Santpoort-Noord 023 5100 200 – <a href="mailto:info@dezorgspecialist.nl">info@dezorgspecialist.nl</a>	<b>Privacyfunctionarissen</b>  Jens Jansma & Noraly Schiet De ZorgSpecialist B.V. Crocusstraat 1, 2071NW Santpoort-Noord 023 5100 200 – <a href="mailto:privacy@dezorgspecialist.nl">privacy@dezorgspecialist.nl</a>
---	---

Bij de ZorgSpecialist doen wij er alles aan om met kundig en bekwaam personeel goede zorg aan onze cliënten te bieden. Om dit te realiseren is het noodzakelijk dat wij persoonsgegevens verwerken. Uiteraard houden wij hierbij rekening met de privacy van onze cliënten, medewerkers en andere betrokkenen. Een betrokkene is een persoon van wie wij persoonsgegevens verwerken. In dit privacystatement staat beschreven welke persoonsgegevens wij verwerken, en hoe we met deze persoonsgegevens omgaan. Ook wordt uitgelicht welke rechten u als betrokkene heeft en hoe u deze kunt uitoefenen. De eerste pagina van dit privacystatement bevat een samenvatting waarin kort de belangrijkste punten staan beschreven. Als u alle details wilt weten dan kunt u gewoon verder lezen na de samenvatting. We hebben ons best gedaan alles in begrijpelijke taal te schrijven. Geen ingewikkelde juridische teksten dus.

## 2. Samengevat: Cliëntgegevens

### Grondslagen

Wij mogen uw gegevens verwerken op basis van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Om deze overeenkomst te kunnen uitvoeren, is het noodzakelijk dat we gegevens van u verwerken. Vinden wij het van belang om gegevens te verwerken die niet onder de overeenkomst vallen? Dan vragen wij u altijd eerst om toestemming.

### Gegevens en doeleinden

Van het in kaart brengen van uw zorgvraag en het instrueren van onze medewerkers tot aan het declareren bij de zorgverzekeraar; wij verwerken uw gegevens met het doel om u zo goed mogelijke zorg te kunnen bieden.

### Het verkrijgen van uw gegevens

De meeste gegevens ontvangen we rechtstreeks van u wanneer de zorgovereenkomst wordt afgesloten en de zorg wordt gestart. Daarnaast kunnen gegevens worden ontvangen van andere zorgaanbieders. Wij verzamelen niet meer gegevens dan nodig zijn.

### Het gebruik van uw gegevens

Binnen de ZorgSpecialist krijgen medewerkers alleen toegang tot uw gegevens als deze nodig zijn voor de uitvoering van hun functie. Dit kunnen medewerkers zijn die in hun functie direct zijn betrokken bij de zorg, of die verantwoordelijk zijn voor de financiële/administratieve afhandeling daarvan.

Wij delen uw gegevens alleen met uw toestemming óf als wij wettelijk verplicht zijn om deze te delen. Daarnaast maken wij gebruik van een aantal applicaties waarin uw gegevens verwerkt worden. Met de leveranciers hiervan hebben wij overeenkomsten afgesloten die verantwoordelijk gebruik van uw gegevens garandeert.

### Bewaartermijnen

Medische gegevens in de verpleging en verzorging dienen niet langer bewaard te worden dan noodzakelijk. Vanuit de zorgverzekeraars worden wij geacht de gegevens vijf jaar te bewaren, in verband met eventuele controles. Daarom bewaren wij het dossier vijf jaar, vanaf het moment dat de zorg stopt. Voor gegevens die in onze financiële administratie zijn opgenomen, geldt een bewaartermijn van 7 jaar.

### Rechten

U heeft onder meer recht op inzage in uw gegevens, recht op het corrigeren van uw gegevens, het recht om uw gegevens te laten wissen en het recht om uw gegevens te laten doorgeven aan een andere organisatie. Voor meer uitleg hierover verwijzen wij u naar artikel 3.

## 3. De rechten van betrokkenen

De algemene verordening gegevensbescherming geeft mensen een aantal rechten, die ervoor moeten zorgen dat zij beter voor zichzelf kunnen opkomen en meer grip op hun privacy hebben. Twee van deze rechten zijn nieuw, ten opzichte van de wet bescherming persoonsgegevens. Hieronder staan deze rechten beschreven. Voor het uitoefenen van deze rechten kunt u terecht bij onze privacyfunctionarissen (zie de introductie voor contactgegevens). Dient u uw verzoek per mail in? Dan ontvangen we graag een kopie van uw identiteitsbewijs, zodat we kunnen controleren dat het verzoek echt van u afkomstig is. Wij raden aan om op de kopie de pasfoto en het BSN onleesbaar te maken. U kunt ons vragen een veilige methode voor het aanleveren van uw gegevens aan te bieden. Aan een verzoek wordt zo snel mogelijk, maar in elk geval uiterlijk binnen 30 dagen, gehoor gegeven.

### 3.1 Recht op dataportabiliteit

Het recht op dataportabiliteit gaat om het overdragen van gegevens. U heeft het recht om de gegevens die wij van u hebben van ons te ontvangen. Op deze manier wordt het bijvoorbeeld makkelijker om uw gegevens aan een andere zorgaanbieder door te geven. U mag ons ook verzoeken om de betreffende gegevens direct door te geven aan een andere organisatie.

Het is belangrijk om te weten dat dit recht alleen van toepassing is op digitale gegevens. Tevens betreft het enkel gegevens die wij verwerken op basis van toestemming of een overeenkomst.

Onder artikel 3.3 wordt het verschil tussen het recht op dataportabiliteit en het recht op inzage toegelicht.

### 3.2 Recht op vergetelheid

Het recht op vergetelheid zorgt ervoor dat wij in bepaalde gevallen persoonsgegevens moeten wissen als u daar als betrokkene om vraagt. Het gaat om de volgende situaties:

- Wij hebben de gegevens niet meer nodig voor het doeleinde waarvoor we ze verzameld hebben.
- In het geval dat u de toestemming, die u eerder heeft gegeven, intrekt.
- Indien u bezwaar maakt. Hierover wordt meer uitgelegd onder artikel 3.5
- Indien we persoonsgegevens onrechtmatig verwerken. Dat wil zeggen dat wij gegevens verwerken, terwijl we daarvoor geen toestemming of een andere grondslag voor hebben.
- Als de wettelijke bewaartermijn is verstreken en wij de gegevens nog in bezit hebben.
- Indien de betrokkene jonger is dan 16 jaar en de gegevens via een app of website zijn verkregen.

Uiteraard hebben wij passende procedures om bovengenoemde situaties te voorkomen. Zo zullen wij gegevens niet voor andere doeleinden gebruiken dan dat wij van te voren gecommuniceerd hebben, persoonsgegevens niet langer bewaren dan wettelijk toegestaan is, of onrechtmatig verwerken. Ook bij het intrekken van uw toestemming ondernemen we direct actie.

Mocht het gebeuren dat een van bovenstaande situaties zich toch voordoet, dan vragen wij contact op te nemen met onze privacyfunctionaris. Er zal dan zo snel mogelijk een passende maatregel getroffen worden.

### **3.3 Recht op inzage**

U heeft het recht om te weten welke gegevens wij van u hebben. Dit kunt u bij ons opvragen. Daarnaast heeft u ook het recht om uw gegevens in te zien. Bij een verzoek tot inzage, moeten wij u ook informeren over onderstaande punten. Deze staan al zo goed als mogelijk beschreven in dit privacystatement.

- Waarom wij de betreffende gegevens verwerken
- Welke soorten persoonsgegevens wij verzamelen
- Aan wie wij uw persoonsgegevens doorgeven
- Hoe lang wij uw gegevens bewaren
- Welke privacyrechten u heeft (dit zijn alle rechten beschreven in dit artikel)
- Dat u het recht heeft om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens
- Van wie wij de gegevens hebben ontvangen

#### Wat is het verschil tussen het recht op inzage en het recht op dataportabiliteit?

Bij het recht van inzage heeft u het recht om al uw gegevens in te zien. Daarbij zijn wij vrij om te kiezen in welke vorm we uw gegevens aanleveren. Voor de medische gegevens in uw dossier geldt dat u om een kopie kunt vragen. Voor inzage in andere gegevens kunnen we u bijvoorbeeld ook uitnodigen bij ons op kantoor.

Bij het recht op dataportabiliteit zijn wij verplicht om uw gegevens aan te leveren in een vorm die het makkelijk maakt om ze te hergebruiken en door te geven aan een andere organisatie. Verder beperkt het recht op dataportabiliteit zich tot digitale gegevens en de gegevens die wij verwerken op basis van toestemming of een overeenkomst.

### **3.4 Recht op rectificatie en aanvulling**

Als betrokkene heeft u het recht om onjuiste persoonsgegevens door ons te laten wijzigen en eventueel te laten aanvullen. In praktijk zijn wij ervoor verantwoordelijk dat de persoonsgegevens die wij verwerken correct zijn. Wij actualiseren deze gegevens ook wanneer dat nodig is. Wijzigen uw gegevens? Laat het ons dan weten! Ook als u ziet dat er iets onjuist of onvolledig is, dan horen we dat graag.

### **3.5 Recht op beperking van de verwerking**

In een aantal situaties heeft u het recht om het gebruik van uw gegevens door ons te beperken. Dit geldt als:

- Gegevens onjuist zijn
  - o Als u aan ons hebt aangegeven dat wij onjuiste persoonsgegevens gebruiken, dan mogen wij deze gegevens niet gebruiken tot dat wij de gegevens hebben gecontroleerd.
- De verwerking onrechtmatig is
  - o Indien wij bepaalde gegevens niet mogen verwerken en u toch wilt dat we deze bewaren. Dit zou het geval kunnen zijn als u later uw gegevens nog bij ons wil opvragen.
- Gegevens niet langer nodig zijn.
  - o Indien wij de gegevens niet meer nodig hebben voor het oorspronkelijke doel, maar u ze als betrokkene nog wel nodig heeft voor bijvoorbeeld een juridische procedure.
- De betrokkene bezwaar maakt
  - o Wanneer u als betrokkene bezwaar maakt tegen de verwerking van uw persoonsgegevens dan moeten wij met deze verwerking stoppen. Tenzij onze gronden voor het verwerken van uw gegevens zwaarder wegen dan de belangen van u als betrokkene. Dat moeten wij dan wel eerst aantonen. En zolang onduidelijk is of onze gronden zwaarder wegen, mogen wij uw gegevens niet verwerken.

### **3.6 Recht op een menselijke blik bij besluiten**

Wij nemen bij de ZorgSpecialist geen besluit op basis van automatisch verwerkte gegevens. Er zijn organisaties die dit wel doen. Denk bijvoorbeeld aan het verwerken van een sollicitatie zonder menselijke tussenkomst. In zo'n geval kunt u zich beroepen op bovenstaand recht. Een bedrijf moet dan opnieuw tot een besluit komen op basis van een beoordeling van een mens.

### **3.7 Recht om bezwaar te maken tegen de gegevensverwerking**

Als een organisatie gegevens verwerkt op grond van een taak van algemeen belang of op grond van een gerechtvaardigd belang, dan heeft u als betrokkene altijd het recht om bezwaar te maken tegen deze verwerking. Indien gegevens voor direct marketing worden gebruikt, dan mag u altijd bezwaar maken. Dit geldt ook voor profilering voor marketingdoeleinden. Bij de ZorgSpecialist doen wij niet aan direct marketing of profilering voor marketingdoeleinden.

### **3.8 Recht op intrekken van toestemming**

Heeft u voor een bepaalde verwerking uw toestemming gegeven? Dan kunt u deze altijd weer intrekken.

### **3.9 Recht op het indienen van een klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens**

Naast alle bovengenoemde rechten, heeft u ook het recht om bij de Autoriteit Persoonsgegevens een klacht over het gebruik van uw persoonsgegevens door de ZorgSpecialist door te geven. Uiteraard helpen wij u liever zelf verder, dus wij vragen u altijd eerst even contact met ons op te nemen. Dit is ook de gang van zaken die de Autoriteit Persoonsgegevens nastreeft. Mocht u toch niet tevreden zijn met de manier waarop wij uw gegevens behandelen dan kunt u een klacht indienen via:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

## **4. De verwerking van cliëntgegevens**

### **4.1 Grondslagen**

De AVG schrijft voor dat wij voor het verwerken van persoonsgegevens een 'wettelijke grondslag' moeten hebben. In ons geval is de wettelijke grondslag de uitvoering van de behandelovereenkomst. Om deze zorg- en dienstverleningsovereenkomst te kunnen uitvoeren, zijn wij genoodzaakt uw persoonsgegevens te verwerken. In de zorg- en dienstverleningsovereenkomst staat omschreven waarvoor wij uw gegevens gebruiken en door de ondertekening van de overeenkomst, geeft u ons toestemming om uw gegevens voor de genoemde doeleinden te gebruiken. De doeleinden waarvoor wij uw gegevens verwerken, worden ook hieronder nog beschreven.

### **4.2 Gegevens & Doeleinden**

In de zorg- en dienstverleningsovereenkomst staat beschreven dat wij uw gegevens uitsluitend gebruiken voor zover dat nodig is, zoals voor:

- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering;
- het bijhouden van het dossier;
- de financiële afwikkeling en controle;
- intercollegiale toetsing;
- intervisie, supervisie en opleiding of onderwijs;



- calamiteitenonderzoek.

Hieronder beschrijven wij een aantal gegevens die wij standaard van u nodig hebben en lichten wij toe waarvoor wij ze nodig hebben:

### **Algemene persoonsgegevens**

Naam, geboortedatum, burgerlijke staat, etc., contactgegevens (ook van wettelijk vertegenwoordiger), verzekeringsgegevens, verleende zorgproducten, sociaal profiel / netwerk, medische en gedragsgegevens, voor zover relevant voor het kunnen bepalen van de benodigde zorg- en dienstverlening.

Deze gegevens gebruiken we voor onze bedrijfsvoering, correspondentie en persoonlijke communicatie; in het bijzonder voor de instandhouding van de dienstverlening en externe verantwoording over de verleende zorg (declareren naar zorgkantoor, zorgverzekeraar, gemeente), maar ook voor het betrekken van het sociale netwerk en mantelzorgers.

### **Client-/relatienummer**

Dit nummer kennen we aan elke cliënt toe en is uniek voor de zorgrelatie die we met de cliënt hebben.

### **Burgerservicenummer (BSN)**

Dit nummer hebben we nodig om gegevens met betrekking tot de cliënt uit te wisselen met zorgkantoor, zorgverzekeraar, overheid en andere zorgaanbieders; gebruik van dit nummer is dan verplicht.

### **Medisch**

Medisch/specialistische, gedragsgerelateerde, sociaal-maatschappelijke en verpleegkundige/begeleidings- gegevens.

Deze gegevens gebruiken we voor het vaststellen, toetsen, volgen en uitvoeren van de individuele zorg- en dienstverlening.

### **Vrijheidsbeperkende middelen**

Aard van toegepaste vrijheidsbeperkende middelen of maatregelen voor cliënt, datum/duur, reden, wiens verantwoordelijkheid en de betreffende woning.

Het vastleggen van deze gegevens is nodig om vrijheidsbeperkende middelen of maatregelen te kunnen toepassen en te kunnen verantwoorden waarom deze maatregelen noodzakelijk zijn.

### **Toegediende medicatie**

Met af te tekenen medicatielijsten maken wij inzichtelijk welke medicatie cliënten moeten ontvangen en of ze deze ook daadwerkelijk hebben ontvangen.

### **Incidenten**

Omschrijving en aard van incidenten met betrekking tot cliënten, getroffen maatregelen en schade/letsel.

Ten behoeve van de handhaving en optimalisering van de kwaliteit van zorgverlening aan cliënten.

### **Misbruik**

Omschrijving en toedracht van (seksueel) misbruik met betrekking tot een cliënt en de ondernomen actie n.a.v. het misbruik.

Deze gegevens hebben we nodig om het beleid te bepalen ten aanzien van het (seksueel) misbruik (afhandeling, nazorg en preventie).

### **Financiële gegevens**

Bankrekeningnummer, banksaldo en inkomsten/uitgaven.

Wanneer we de financiën van cliënten beheren, hebben we deze gegevens nodig; hierover leggen we dan ook verantwoording af.

Alle bovenstaande gegevens mogen wij gebruiken op basis van de overeenkomst die we met u afsluiten, zonder daarvoor specifiek toestemming aan u te vragen.

### **Overige gegevens**

Voor overige gegevens geldt dat deze altijd met een omschreven doel vastgelegd dienen te worden. Overige bijzondere, extra gevoelige persoonsgegevens (bijvoorbeeld godsdienst, geaardheid, politieke voorkeur en ras) mogen wij niet vastleggen. In een aantal situaties kan toestemming hiervoor een uitzondering vormen. Pasfoto's kunnen bijvoorbeeld ook iets over iemands ras of religie zeggen. Wanneer we foto's willen vastleggen voor onze eigen registratie of om ergens te publiceren, zullen we hiervoor altijd uw toestemming vragen. Deze toestemming kunt u uiteraard te allen tijde weer intrekken. Ook euthanasieverklaringen en reanimatieverklaringen worden alleen op verzoek van de cliënt vastgelegd.

Wanneer wij een gerechtvaardigd belang hebben om gegevens te verzamelen en vast te leggen, mag dit zonder toestemming worden gedaan. Denk dan bijvoorbeeld aan agressief gedrag dat voor onze medewerkers van belang is om te weten.

## **4.3 Hoe verkrijgen wij uw gegevens?**

De meeste gegevens van een cliënt ontvangen we rechtstreeks wanneer de zorgovereenkomst wordt afgesloten en de zorg wordt gestart. Daarnaast kunnen gegevens worden ontvangen van andere zorgaanbieders. Het dossier vult zich gedurende de periode dat u bij ons in zorg bent.

## **4.4 Intern gebruik**

Binnen de ZorgSpecialist hebben alleen degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst toegang tot uw gegevens, voor zover dit noodzakelijk is voor hun werkzaamheden. Ons personeel heeft bovendien een geheimhoudingsplicht, welke in de arbeidsovereenkomst is vastgelegd. Daarnaast geldt in

bepaalde situaties ook het medisch beroepsgeheim. Binnen onze applicaties regelen we dit door alleen de betreffende medewerkers te autoriseren voor toegang tot deze gegevens. Bovendien beperken we de toegang zoveel mogelijk tot het moment van de uitoefening van de werkzaamheden.

## 4.5 Beveiliging

Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om uw persoonsgegevens veilig te bewaren en tevens ongewenste handelingen met persoonsgegevens tegen te gaan.

## 4.6 Extern gebruik

### **Verplichte doorgifte**

Als zorginstelling hebben wij de verplichting om gegevens over benodigde en geleverde zorg te delen met het zorgkantoor, zorgverzekeraars en gemeenten (declaraties). Deze uitwisseling vindt plaats via beveiligde verbindingen.

In bijzondere situaties kunnen wij ook aan andere instanties verplicht worden om gegevens over u te verstrekken; denk aan de kantonrechter in verband met de verantwoording over beheerde gelden of in geval van een justitieel onderzoek.

### **Inzage door leveranciers van software/computerprogramma's**

Voor onze bedrijfsvoering maken wij gebruik van verschillende applicaties. De leveranciers van de programma's ondersteunen en onderhouden die en daardoor zijn de persoonsgegevens in die programma's ook toegankelijk voor medewerkers van die leveranciers. Daarvoor sluiten we met hen een verwerkersovereenkomst waarmee we de leverancier verplichten om volgens de regels van de AVG te werken.

### **Overige doorgifte**

Wij delen gegevens alleen met derden wanneer dat noodzakelijk is voor het uitvoeren van de zorgovereenkomst en om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting.

Wanneer wij aan anderen gegevens verstrekken doen wij dit alleen nadat we van u toestemming hebben verkregen.

## 4.7 Bewaartermijnen

Medische gegevens in de verpleging en verzorging dienen niet langer bewaard te worden dan noodzakelijk. Vanuit de zorgverzekeraars worden wij geacht de gegevens vijf jaar te bewaren, in verband met eventuele controles. Daarom bewaren wij het dossier vijf jaar, vanaf het moment dat de zorg stopt. Voor gegevens die in onze financiële administratie zijn opgenomen, geldt een bewaartermijn van 7 jaar.

## **5. Vragen en klachten**

Voor vragen, opmerkingen, klachten en de uitoefening van uw rechten, verzoeken wij u contact op te nemen met onze privacyfunctionarissen. Voor de contactgegevens verwijzen wij naar de introductie van dit document.