

# Privacyreglement voor cliënten en verwanten

## Zorggroep Noordwest-Veluwe

*Laatst bijgewerkt door de FG op 26-02-2024*

De Stichting Zorggroep Noordwest-Veluwe (hierna te noemen “ZNWV”) is een professionele zorgorganisatie met het hart op de juiste plek. Of het nu bij mensen thuis is of bij ons: onze medewerkers en vrijwilligers staan vierentwintig uur per dag, zeven dagen per week voor onze cliënten klaar. Om goede zorg te leveren.

ZNWV, gevestigd aan de Wethouder Jansenlaan 1, 3844 DG Harderwijk, ingeschreven bij de KvK onder nummer 08131345, is de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens zoals hieronder beschreven. ZNWV respecteert uw privacy en stelt daarom alles in het werk om uw privacy te beschermen.

ZNWV verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de van toepassing zijnde bepalingen uit zorg-specifieke wet- en regelgeving zoals o.a. de Wet op de Geneeskundige behandelovereenkomst, de Wet Langdurige Zorg, de Wet Maatschappelijke Ondersteuning WMO en de Wet Zorg en Dwang.

Voor het leveren van goede zorg en begeleiding is het noodzakelijk dat ZNWV een (medisch) dossier bijhoudt. Dit dossier bevat gegevens over gezondheid en de te leveren zorg en ondersteuning. Deze privacyverklaring is bedoeld om alle belanghebbenden te informeren over de wijze waarop ZNWV met (persoons)-gegevens en uw (medisch) dossier omgaat en is van toepassing op alle gegevens die ZNWV van haar cliënten/bewoners verwerkt in het kader van de zorg en ondersteuning en de voor deze zorg noodzakelijke bedrijfsvoering.

### **Persoonsgegevens?**

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die direct of indirect te herleiden zijn tot een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijk persoon (de “betrokkene”). Identificeerbaar op basis van bijvoorbeeld naam, adres, geboortedatum, telefoonnummer en e-mailadres, maar ook via een personeelsnummer. Daarnaast zijn er ook de zogenoemde bijzondere persoonsgegevens. Dit zijn gegevens die extra gevoelig zijn en extra beschermd moeten worden. Het gaat dan om bijvoorbeeld gezondheidsgegevens.

Wij verzamelen en verwerken in het kader van zorgverlening en ondersteuning voor cliënten van ZNWV voor zover verstrekt de volgende categorieën (persoons)-gegevens:

- Naam (ook van verwanten);
- Contactgegevens (adres, telefoonnummers, e-mailadres, etc.) (ook van 1<sup>e</sup> contactpersoon en evt. andere verwanten);
- Geslacht;
- Geboortedatum (ook van naasten);
- Burgerservicenummer (BSN);
- Pasfoto;
- Financiële gegevens zoals o.a. bankrekeningnummer;
- Verzekeringsgegevens;
- Medische gegevens zoals gegevens over uw gezondheid, te leveren zorg en ondersteuning;
- Gegevens huisarts en andere zorgverleners;
- Gegevens over uw geloofsovertuiging, voor zover relevant voor de zorgverlening;

In het kader van uitvoer van de zorg kan gebruik worden gemaakt van camerabewaking, zowel bij in- en uitgangen (ook voor bewaking) als in openbare ruimten. Alleen de locatiemanager heeft toegang tot deze beelden.

### **Waarom verwerken we uw gegevens?**

ZNWW verwerkt (persoons)gegevens voor verschillende doeleinden zoals:

#### *Goede zorgverlening*

Op basis van zorg-specifieke wet- en regelgeving is ZNWW verplicht om een digitaal (medisch) dossier op te maken en bij te houden. Wij gebruiken naam, geboortedatum en BSN voor identificatie. We gebruiken medische en andere gezondheidsinformatie om goede zorg en ondersteuning te kunnen leveren. We registreren informatie over medicatie en verzorgen een juiste toediening. We hebben informatie nodig over eetgewoonten en diëten om er voor te zorgen dat de juiste voeding wordt geleverd. We kunnen indien noodzakelijk ook gegevens gebruiken die door andere zorgverleners zijn aangeleverd.

#### *Financiële administratie*

Voor een correcte financiële afhandeling van onze zorg- en dienstverlening wordt een beperkt aantal gegevens uit dossiers gebruikt. Met deze informatie kunnen we de zorg- en dienstverlening declareren bij zorgkantoren en verzekeraars. In een aantal gevallen versturen we ook facturen aan cliënten ter verrekening van diensten die niet declarabel zijn.

#### *Registratie van klachten, incidenten en calamiteiten*

Voor de registratie en afwikkeling van eventuele klachten, incidenten en calamiteiten kan onder andere gebruik worden gemaakt van gegevens uit cliëntendossiers.

### *(Medisch) Wetenschappelijk Onderzoek*

Gegevens van cliënten kunnen worden gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek. Deze gegevens zullen waar mogelijk altijd anoniem worden verwerkt. Dit betekent dat gegevens niet herleidbaar zijn tot een persoon. Als de gegevens die worden gebruikt voor onderzoek wel herleidbaar (moeten) zijn, dan wordt in de regel altijd specifieke toestemming gevraagd.

### *Kwaliteitsbewaking en -verbetering*

ZNWV is verplicht om gegevens vast te leggen ter verantwoording aan bijvoorbeeld de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Daarnaast worden (persoons)gegevens gebruikt om onze eigen zorg(processen) te verbeteren of om vragenlijsten voor kwaliteitsonderzoek te versturen. Hoofregel is hier dat gegevens altijd anoniem worden verwerkt.

### *Wettelijke verplichting*

Op basis van zorg-specifieke wetgeving is ZNWV verplicht om bepaalde gegevens te verzamelen die nodig zijn om een aantal wettelijke verplichtingen na te komen. Hierbij valt te denken aan het opbouwen en vastleggen van het (medisch) dossier, het registreren van het BSN nummer, het melden van bepaalde infectieziekten en het doorgeven van informatie aan zorgkantoren en verzekeraars om zorg te kunnen declareren.

### *Waarborgen veiligheid*

Wij maken binnen ZNWV gebruik van bewakingscamera's en zorg-domotica om de veiligheid van cliënten, derden en de organisatie te kunnen waarborgen.

Bewakingscamera's zijn met name opgesteld bij in- en uitgangen en in openbare ruimten. Domotica wordt specifiek toegepast om de veiligheid en privacy van onze cliënten te kunnen optimaliseren met meestal sensoren die bijvoorbeeld registreren als iemand uit bed valt. Ook kunnen beeldopnamen worden gemaakt in het kader van een goede zorgverlening.

### *Andere doelen*

Wanneer ZNWV (persoons)gegevens voor andere dan bovengenoemde doelen wil gebruiken, kan dat alleen als daar van tevoren toestemming voor is gegeven.

## **Grondslagen**

Om al deze gegevens te mogen verwerken is een wettelijke grondslag vereist. Alle hierboven genoemde doelen/verwerkingen voldoen aan minimaal één van de in wet genoemde grondslagen voor verwerking:

- Uitdrukkelijke en specifieke toestemming voor de verwerking;
- Vanuit de zorgovereenkomst of toestemmingsverklaring die wordt afgesloten tussen de cliënt en ZNWV;

- Op basis van de wettelijke verplichting die aan ZNWV is opgelegd tot het verlenen van zorg en ondersteuning;

### **Geheimhouding**

Binnen ZNWV zijn de systemen zodanig ingericht dat alleen die medewerkers die vanuit hun rol of functie informatie en persoonsgegevens nodig hebben toegang krijgen tot deze persoonsgegevens. Iedereen die toegang heeft tot persoonsgegevens van cliënten dient hier zorgvuldig en vertrouwelijk mee om te gaan en is in alle gevallen gebonden aan een beroepsgeheim en/of een geheimhoudingsplicht.

### **Verstrekking aan derden**

Persoonsgegevens van cliënten die door ZNWV worden verwerkt moeten op basis van zorg-specifieke wetgeving geheim worden gehouden. Gegevens mogen in basis niet met anderen of derden worden gedeeld zonder dat daarvoor toestemming is gegeven. Dit geldt ook als deze derde bijvoorbeeld familie van de cliënt is.

Op deze basisregel bestaan een aantal uitzonderingen:

- We verstrekken gegevens aan het CIZ als er een zorgindicatie moet worden aangevraagd of als deze moet worden aangepast;
- Als het noodzakelijk is voor de zorg en ondersteuning wisselt ZNWV gegevens uit met andere zorgverleners, zoals bijvoorbeeld huisartsen en specialisten;
- Op grond van een wettelijk voorschrift, zoals de verplichting om informatie door te geven aan zorgkantoren en verzekeraars, de verplichting om een verklaring van overlijden af te geven of de plicht om bepaalde infectieziekten te melden;
- Voor zo ver dit noodzakelijk is voor onze zorg- en dienstverlening. Hier gaat het bijvoorbeeld om de verstrekking van gegevens aan bepaalde leveranciers voor bijvoorbeeld de uitlevering van voeding, medicatie en andere diensten;
- In het kader van (medisch) wetenschappelijk onderzoek mits het gaat om de aanlevering van uitsluitend anonieme informatie. Als het gaat om herleidbare gegevens kan dit alleen met uitdrukkelijke toestemming;
- Wanneer de cliënt iemand schriftelijk heeft gemachtigd om gegevens op te vragen of in te zien zoals een partner, familielid of advocaat;
- In het geval een wettelijk vertegenwoordiger (mentor of curator) is toegewezen en er sprake is van ter zake wilsonbekwaamheid bij de cliënt

### **Doorgifte van persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER)**

ZNWV heeft als uitgangspunt om persoonsgegevens alleen binnen de 'Europese Economische Ruimte' (EER) te verwerken. Het kan echter voorkomen dat bepaalde (persoons)gegevens die we verzamelen worden verwerkt op een locatie buiten de EER om dat een van onze leveranciers een samenwerkingspartner heeft die buiten

de EER gevestigd is. Wanneer dit het geval zou zijn, zou ZNwV en de leverancier er voor zorgen dat voor deze verwerkingen een passend beschermingsniveau verzekerd is.

### **Bewaartermijn gegevens**

ZNwV zal de persoonsgegevens die van cliënten worden verwerkt niet langer bewaren dan noodzakelijk voor de doeleinden die hiervoor zijn genoemd of wettelijk is toegestaan. De wettelijke bewaartermijn voor (medische) cliëntdossiers is 20 jaar vanaf het einde van de zorg. Gegevens van cliënten die op basis van de WZD gedwongen zijn opgenomen worden gedurende 5 jaar na beëindiging van de verplichte zorg bewaard.

Financiële gegevens ten behoeve van de geleverde zorg en ondersteuning worden gedurende 7 jaar bewaard.

### **Opslag en beveiliging van gegevens**

ZNwV zorgt er voor dat persoonsgegevens veilig en uitsluitend digitaal worden opgeslagen, dat gegevens niet verloren of onbruikbaar raken en dat ze niet in onbevoegde handen kunnen komen. ZNwV neemt alle noodzakelijke technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om de veiligheid van systemen en de daarop aanwezige informatie en persoonsgegevens te beschermen tegen onrechtmatige toegang en misbruik. Systemen en applicaties worden alleen toegankelijk gemaakt voor de medewerkers en vrijwilligers, als en voor zover dit nodig is voor uitvoering van de taken en werkzaamheden.

### **Recht op inzage, correctie, blokkeren en/of verwijderen**

Op grond van de AVG hebben betrokkenen een aantal privacy rechten:

#### *Recht op inzage en afschrift*

Cliënten hebben het recht om persoonsgegevens die worden verwerkt in te zien of hiervan een afschrift of kopie te ontvangen. Alleen in uitzonderlijke gevallen, bijvoorbeeld als door de inzage een gevaar ontstaat voor de cliënt of anderen, kan de inzage worden geweigerd. De behandelaar mag bepaalde delen van het dossier afschermen als daar bijvoorbeeld (schadelijke) informatie in staat over derden of de cliënt zelf. De eigen werkaantekeningen van de behandelaar maken geen onderdeel uit van het dossier en hoeven bij een verzoek tot inzage niet te worden verstrekt.

Een basis-set aan (persoons)gegevens m.b.t. de zorg en ondersteuning is ook beschikbaar via het cliëntportaal van SDB.

#### *Recht op rectificatie (correctie) en aanvulling*

Als de (persoons)gegevens die door ZNwV worden verwerkt niet kloppen of niet volledig zijn, kunt u dit melden bij de behandelaar. De gevraagde gegevens worden dan gewijzigd of aangevuld. De behandelaar is niet in alle gevallen verplicht om de gevraagde wijzigingen door te voeren, bijvoorbeeld als de cliënt het niet eens is met

een rapportage van de behandelaar. Bij een verschil van mening kan de cliënt wel een verklaring met de eigen visie of mening op laten nemen in het dossier.

#### *Recht op vergetelheid*

Betrokkenen hebben in een aantal gevallen het recht om gegevens te laten wissen. In bepaalde gevallen kunnen wettelijke bepalingen of belangen van andere verhinderen dat gegevens worden vernietigd. Zolang cliënten in zorg zijn betekent een verzoek tot vernietiging van het volledige dossier dat ZNWW de zorg voor de cliënt niet langer kan voortzetten.

#### *Recht op bezwaar*

Betrokkenen hebben het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van (persoons)gegevens door ZNWW als men het niet eens is met de wijze waarop de gegevens door ZNWW worden verzameld en verwerkt.

#### *Recht op dataportabiliteit*

Betrokkenen hebben het recht om persoonsgegevens die door ZNWW zijn verzameld en verwerkt over te laten dragen aan bijvoorbeeld een andere zorgverlener.

ZNWW zal uw vragen of verzoeken zo snel mogelijk beantwoorden, bij voorkeur binnen één maand. Als de vraagstelling zodanig complex is dat de termijn van één maand niet gehaald kan worden dan kan de termijn voor beantwoording met 2 maanden worden verlengd. ZNWW dient in die gevallen wel schriftelijk te motiveren waarom de basistermijn niet kan worden gehaald. Het kan ook voorkomen dat ZNWW door redenen niet aan uw verzoek tegemoet kan komen. Ook in die gevallen zal ZNWW duidelijk motiveren waarom niet aan het verzoek kan worden voldaan.

Verzoeken op basis van de AVG rechten kunnen binnen ZNWW worden ingediend bij de behandelaar of bij de Functionaris Gegevensbescherming via [fg@ZNWW.nl](mailto:fg@ZNWW.nl)

### **Vragen of klachten**

Als er vragen zijn over de verwerking van persoonsgegevens door ZNWW is het altijd verstandig om dit eerst met de behandelaar te bespreken. Mogelijk is er sprake van een misverstand of is informatie verkeerd begrepen. De behandelaar kan vaak samen met de cliënt zoeken naar een oplossing.

Als het middels overleg met de behandelaar niet lukt dan kan contact op worden genomen met de klachtenfunctionaris van ZNWW, via [klachtenfunctionaris@znwv.nl](mailto:klachtenfunctionaris@znwv.nl). Meer informatie is vindbaar op <https://www.znwv.nl/klacht/>

Daarnaast mag ook altijd contact worden opgenomen met de Functionaris Gegevensbescherming via [fg@ZNWW.nl](mailto:fg@ZNWW.nl).

Een cliënt die het niet eens is met de wijze waarop (persoons)gegevens door ZNWV worden verwerkt heeft altijd het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit kan via deze link: [Autoriteit Persoonsgegevens](#)

### **Wijzigingen in privacyverklaring**

ZNWV behoudt zich het recht voor te allen tijde wijzigingen aan te brengen in deze privacyverklaring. Het verdient aanbeveling deze verklaring regelmatig te raadplegen, zodat kennis kan worden genomen van eventuele wijzigingen. De laatste versie van onze privacyverklaring altijd terug te vinden op onze website.

### **Vragen over privacyverklaring en/of over inzage/wijzigen van gegevens**

Als er vragen zijn over het privacybeleid van ZNWV en/of over inzage, wijzigingen, verwijdering of andere rechten in verband met de verwerking van de persoonsgegevens, kunt u contact opnemen met de Functionaris Gegevensbescherming per e-mail via [fg@ZNWV.nl](mailto:fg@ZNWV.nl).