

Privacy reglement



Zorgkracht Twente
zorgverlening & advies

Privacyreglement

Dit is het privacyreglement van Zorgkracht Twente. Dit reglement beschrijft de wijze waarop Zorgkracht Twente omgaat met de verwerking van persoonsgegevens en persoonsregistraties. Het gaat dan zowel om persoonsgegevens van cliënten als om de gegevens van medewerkers van Zorgkracht Twente. In dit privacyreglement is aangegeven hoe Zorgkracht Twente ervoor zorgt dat in de praktijk zorgvuldig met persoonsgegevens wordt omgegaan en wordt voldaan aan de eisen die de wetgever daaraan stelt, onder andere in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Het privacyreglement geldt voor alle bedrijfsonderdelen van Zorgkracht Twente. Dat betekent dat alle Zorgkracht Twente-medewerkers zich moeten houden aan onze richtlijnen en instructies om zorgvuldig met uw persoonsgegevens om te gaan. Dat geldt voor alle persoonsgegevens, of ze nu geautomatiseerd of handmatig worden verkregen en verwerkt.

Algemene bepalingen

Wat zijn persoonsgegevens?

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) geeft aan dat een persoonsgegeven elk gegeven is over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Dit betekent dat informatie ofwel direct over iemand gaat, ofwel naar deze persoon te herleiden is.

Gezondheidsgegevens

Persoonsgegevens die direct of indirect betrekking hebben op de lichamelijke of de geestelijke gesteldheid van betrokkene personen.

Verwerking van persoonsgegevens

Elke handeling of handelingen met persoonsgegevens, zoals in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken (zoals doorzenden en verspreiden), samenbrengen,

met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.

Bestand

Elk gestructureerd geheel van persoonsgegevens, dat volgens bepaalde criteria toegankelijk is en betrekking heeft op verschillende personen.

Verantwoordelijke

Het bestuur die, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

Betrokkene

Degene over wie persoonsgegevens in de registratie zijn of worden opgenomen, of zijn vertegenwoordiger.

Verwerker

Degene die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen.

Gebruiker

Degene die vanuit zijn functie geautoriseerd is gegevens in te voeren of op te vragen.

Derde

Ieder, niet zijnde de betrokkene, de verantwoordelijke, de bewerker, of enig persoon die onder rechtstreeks gezag van de verantwoordelijke of de bewerker gemachtigd is om persoonsgegevens te verwerken.

Autoriteit Persoonsgegevens

De AP heeft tot taak toe te zien op de verwerking van persoonsgegevens.

Het Collegebescherming persoonsgegevens

Het College dat tot taak heeft toe te zien op de verwerking van persoonsgegevens.



Reikwijdte

Dit reglement is van toepassing binnen Zorgkracht Twente. Het heeft betrekking op de verwerkingen van persoonsgegevens. Dit reglement heeft zowel betrekking op de geautomatiseerde, als op de niet geautomatiseerde gegevens die in bestanden staan of daarin komen te staan.

Doel

Het doel van dit reglement is het regelen van de bescherming van de persoonsgegevens van de cliënten, medewerkers en relaties van Zorgkracht Twente. Het reglement voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Voorwaarden voor rechtmatige verwerking

Voorwaarden voor de verwerking van de persoonsgegevens zijn:

1. Zorgvuldige verwerking en alleen voor uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden, in overeenstemming met dit reglement;
2. De wijze van verwerking past bij het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen;
3. De gegevens worden alleen bewaard en verwerkt als dat nodig is, in overeenstemming met het doel waarvoor zij worden verzameld en/of verwerkt;
4. De verantwoordelijke moet bedingen dat de verwerker de beveiligingsverplichtingen nakomt die op de schouders rusten van de verantwoordelijke op grond van de AVG;
5. De verantwoordelijke is verantwoordelijk voor het goed functioneren van de verwerking van persoonsgegevens.
6. Haar handelwijze met betrekking tot de verwerking van de persoonsgegevens en de verstrekking van gegevens wordt bepaald door dit reglement. De verantwoordelijke is aansprakelijk voor de eventuele schade als gevolg van het niet naleven van dit reglement;
7. De verantwoordelijke moet daadwerkelijk toezien op de naleving van de beveiligingsverplichtingen. Ook het recht hiertoe moet de verantwoordelijke in de overeenkomst of de

regeling bedingen;

8. De verwerker en degenen die onder diens gezag handelen zijn verplicht om persoonsgegevens waarvan zij kennisnemen geheim te houden.

Verwerking

Zorgkracht Twente verwerkt alleen persoonsgegevens, als aan één of meer van onderstaande voorwaarden is voldaan:

- a. De betrokkene heeft voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming verleend;
- b. De verwerking is noodzakelijk voor het maken van een overeenkomst met de betrokkene, of noodzakelijk voor handelingen die op verzoek van de betrokkene worden verricht en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst;
- c. De verwerking is noodzakelijk om een wettelijke verplichting na te komen;
- d. De verwerking is noodzakelijk ter voorkoming van ernstige gezondheidsrisico's van de betrokkene;
- e. De verwerking is noodzakelijk in het belang van Zorgkracht Twente of van een derde, onder de voorwaarde dat het belang van de betrokkene niet groter is.

Verwerking van bijzondere gegevens

Gegevens betreffende de gezondheid worden slechts verwerkt, als is voldaan aan één van de voorwaarden, genoemd in artikel 6.

1. De verwerking is nodig voor adequate zorgverlening, goede werkgeverschap en/of de bedrijfsvoering. Tevens om te voldoen aan wettelijke administratieve verplichtingen.
2. Verwerking van gegevens over iemands ras, seksuele geaardheid, politieke gezindheid, godsdienst/levensovertuiging mag alleen als aanvulling op de verwerking van gezondheidsgegevens en alleen als dat nodig is voor adequate zorgverlening.
3. Wetenschappelijk onderzoek en statistiek Voor statistische doeleinden of wetenschappelijk onderzoek kunnen zonder toestemming de betrokkene



gegevens worden verstrekt aan derden als wordt voldaan aan één van de volgende voorwaarden:

- Het vragen van toestemming in redelijkheid niet mogelijk is en in de uitvoering van het onderzoek is voorzien in zodanige waarborgen, dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad, of
- Het vragen van toestemming, gelet op de aard en het doel van het onderzoek, in redelijkheid niet kan worden verlangd en de verantwoordelijke zorg heeft gedragen dat de gegevens in zodanige vorm worden verstrekt dat herleiding tot individuele natuurlijke personen redelijkerwijs wordt voorkomen.

4. Verstrekking van gegevens is pas mogelijk als:

- Het onderzoek het algemeen belang dient;
- Het onderzoek niet zonder de desbetreffende gegevens kan worden uitgevoerd, en
- Voor zover de betrokkene niet uitdrukkelijk bezwaar heeft gemaakt tegen verstrekking van de gegevens;
- De cliëntenraad en of de Raad van Toezicht heeft geadviseerd over het voorgenomen besluit van de verantwoordelijke tot het verstrekken van respectievelijk gegevens over medewerkers en/of over gegevens over cliënten.

Verstrekking van gegevens

Zorgkracht Twente beschikt over een privacyverklaring, waarin betrokkenen in duidelijke, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke vorm, in het bijzonder wanneer de informatie zich richt op cliënten, worden geïnformeerd over de gegevens die van hem worden verwerkt, de wijze waarop, en de redenen waarom dit gebeurt. Tevens zullen betrokkenen actief worden geïnformeerd over hun rechten. De verantwoordelijke moet

ervoor zorgdragen dat de betrokkene voldoende geïnformeerd is alvorens toestemming kan worden gegeven.

Deze toestemming dient tevens aantoonbaar en specifiek te zijn, bijvoorbeeld schriftelijk te zijn vastgelegd in een hiervoor bestemde toestemmingsverklaring. De AVG eist dat de toestemming aantoonbaar is (naast dat deze geïnformeerd, actief en in vrijheid gegeven is). Binnenkort komen er 'guidelines' op de website van de AP over de aantoonbaarheid van de toestemming. Deze algemene kennisgeving kan geschieden door bijvoorbeeld het uitreiken van een informatiebrochure of door informatie over het reglement en de verwerking van persoonsgegevens op te nemen in het huisregels.

Gegevens verkregen bij betrokkene

Indien bij de betrokkene zelf de persoonsgegevens worden verkregen deelt de verantwoordelijke voor het moment van verkrijging de betrokkene mede:

- a. Zijn identiteit;
- b. De doeleinden en de rechtsgrond van de verwerking waarvoor de gegevens zijn bestemd, tenzij de betrokkene daarvan al op de hoogte is;
- c. De betrokken categorieën van persoonsgegevens;
- d. De ontvangers en/of categorieën van ontvangers aan wie de persoonsgegevens zijn of zullen worden verstrekt;
- e. De periode gedurende welke de persoonsgegevens naar verwachting zullen worden opgeslagen of indien dat niet mogelijk is, de criteria om die termijn te bepalen;
- f. De herkomst van de verwerkte gegevens indien deze niet van betrokkene afkomstig zijn.
- g. Het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming, alsmede



het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor betrokkene.

Verstrekking van gegevens aan medewerkers en zorgverleners

- a. Voor verwerking van zorggegevens is uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene vereist;
- b. De persoonsgegevens worden alleen verwerkt door personen die uit hoofde van ambt, beroep of wettelijke voorschrift dan wel krachtens een overeenkomst tot geheimhouding zijn verplicht;
- c. Onverminderd eventuele wettelijke voorschriften terzake hebben slechts toegang tot de gegevensverwerking de beroepsbeoefenaar die deze gegevens heeft verzameld of diens waarnemer. Voorts hebben toegang tot de gegevensverwerking de verantwoordelijke en de verwerker persoonsgegevens voor zover dat met het oog op een goede behandeling of verzorging dan wel beheer noodzakelijk is;
- d. Indien persoonsgegevens zodanig zijn geanonimiseerd dat zij redelijkerwijs niet herleidbaar zijn, kan de verantwoordelijke besluiten deze te verstrekken ten behoeve van doeleinden die verenigbaar zijn met het doel van de gegevensbewerking;
- e. Persoonsgegevens betreffende iemands godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid en seksuele leven mogen uitsluitend worden verwerkt voor zover dit noodzakelijk is in aanvulling op de verstrekking van persoonsgegevens betreffende iemands gezondheid. In alle andere situaties is verwerking van deze gegevens niet toegestaan, tenzij hiervoor expliciete toestemming is verleend door betrokkene. Zonder specifieke toestemming van de betrokkene kunnen persoonsgegevens worden verstrekt, voor zover voor hun taakuitoefening noodzakelijk, aan:
 - Medewerkers en zorgverleners, die rechtstreeks betrokken zijn bij de dienstverlening aan de betrokkene (cliënt), tenzij laatstgenoemde

kenbaar heeft gemaakt daartegen bezwaar te hebben;

- Aan personen en instanties, voor zover zij een (wettelijke) taak hebben de dienstverlening te controleren.

Verstrekking van gegevens van cliënten aan andere bij de zorg

Betrokken personen en instellingen

Zonder specifieke toestemming van de betrokkene kunnen persoonsgegevens worden verstrekt, voor zover hun taakuitoefening noodzakelijk, aan:

- Degenen, die rechtstreeks betrokken zijn bij de actuele zorg of dienstverlening aan de betrokkene, tenzij laatstgenoemde kenbaar heeft gemaakt daartegen bezwaar te hebben;
- Instanties ten behoeve van onder meer de financiering van de actuele zorg- of dienstverlening.

Verstrekking van gegevens van zorgverleners en medewerkers

Zonder specifieke toestemming van de betrokkene kunnen persoonsgegevens worden verstrekt, voor zover dit verband houdt met de overeenkomst tussen betrokkenen en Zorgkracht Twente aan:

- Pensioenfondsen;
- Uitkeringsinstanties;
- Belastingdienst;
- Arbodienst;
- Arbeidsinspectie;
- Centraal Bureau voor Statistiek (CBS);
- Zorgverzekeraars;
- Staatstoezicht op de Volksgezondheid;
- Verzekeringsmaatschappijen ten behoeve van persoonlijke verzekeringen;
- Sociale Verzekeringsbank.

Organisatorische verplichtingen

Geheimhoudingsplicht

Alle medewerkers van Zorgkracht Twente zijn verplicht tot geheimhouding van gegevens over cliënten. Voor medewerkers die werken met persoonsgegevens van relaties en



medewerkers geldt een vergelijkbare geheimhoudingsplicht. Deze medewerkers zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat hen uit hoofde van functie over medewerkers en relaties bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter moeten begrijpen. Door ondertekening van hun arbeidsovereenkomst verklaren medewerkers zich te houden aan de reglementen van Zorgkracht Twente.

Bewaren

Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan nodig is voor de doeleinden waarvoor zij werden verzameld en/of verwerkt.

1. Persoonsgegevens mogen langer worden bewaard als zij geanonimiseerd worden óf als zij uitsluitend voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden worden bewaard.
2. De verantwoordelijke stelt vast hoelang de opgenomen persoonsgegevens bewaard blijven.
3. De bewaartermijn is voor cliëntendossiers en personeelsdossiers in beginsel vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop zij zijn gesloten vanwege beëindiging zorg of dienstverband, of zoveel langer als redelijkerwijs uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit.
4. De bewaartermijn is voor samenwerkingsovereenkomsten met ketenpartners in beginsel tien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de overeenkomsten zijn beëindigd. De overeenkomsten mogen langer worden bewaard als zij geanonimiseerd worden óf als zij uitsluitend voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden worden bewaard.
5. De bewaartermijn is voor leveranciersdossiers in beginsel tien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de overeenkomsten zijn beëindigd. De overeenkomsten mogen langer worden bewaard als zij geanonimiseerd worden óf als zij uitsluitend voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden worden bewaard.

Beveiliging

De verantwoordelijke draagt zorg voor de uitvoering van passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de ten uitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen.

Rechten van betrokkenen

Informatieplicht

Als Zorgkracht Twente een cliënt voor de eerste keer vraagt om persoonsgegevens, krijgt de cliënt een toelichting op waarom zijn gegevens worden geregistreerd en in wordt er in grote uitleg gegeven wat er wordt geregistreerd met een verwijzing naar dit reglement.

Recht op inzage en afschrift van persoonsgegevens

1. De betrokkene heeft het recht kennis te nemen van de op zijn persoon betrekking hebbende verwerkte gegevens en kan vragen om inzage of om een afschrift van zijn gegevens.
2. De gevraagde inzage en/of het gevraagde afschrift zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken plaatsvinden, respectievelijk worden verstrekt.
3. Voor de verstrekking van een afschrift wordt geen vergoeding in rekening gebracht.
4. Recht op inzage of afschrift kan worden geweigerd, als dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.

Recht op aanvulling en correctie van persoonsgegevens

1. Een aantal te wijzigen gegevens kunnen door de betrokkenen direct worden doorgegeven aan de gebruikers die gegevens muteren. Bijvoorbeeld



- adreswijzigingen of wijzigingen in de burgerlijke staat.
2. De betrokkene heeft het recht de over hem opgenomen persoonsgegevens te voorzien van een verklaring over deze opgenomen gegevens.
 3. De betrokkene kan verzoeken om correctie van op hem betrekking hebbende gegevens indien deze feitelijk onjuist, voor het doel van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend zijn, dan wel in strijd met een wettelijk voorschrift, in de verwerking voorkomen. De betrokkene dient daartoe een verzoek in bij zijn leidinggevende.
 4. De leidinggevende bericht de verzoeker binnen vier weken na ontvangst van het schriftelijk verzoek tot correctie of aanvulling schriftelijk of dan wel in hoeverre hij daaraan voldoet. Een weigering is met redenen omkleed.
 5. Het bestuur draagt er zorg voor, dat een beslissing tot correctie zo snel mogelijk wordt uitgevoerd.

Recht op verwijdering of vernietiging van persoonsgegevens

1. De betrokkene kan verzoeken om vernietiging van op hem betrekking hebbende gegevens indien deze feitelijk onjuist, voor het doel van de verwerking onvolledig of niet ter zake zijn, dan wel in strijd met een wettelijk voorschrift.
2. Het verantwoordelijke bericht de verzoeker binnen vier weken na ontvangst van het schriftelijk verzoek tot vernietiging schriftelijk of dan wel in hoeverre hij daaraan voldoet. Een weigering is met redenen omkleed.
3. De verantwoordelijke vernietigt de gegevens binnen drie maanden na een daartoe strekkend verzoek van de betrokkene, tenzij redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de betrokkene en/of bewaring op grond van een wettelijk voorschrift vereist is.

Vertegenwoordiging

1. Als de betrokkene in de leeftijdscategorie valt van twaalf tot zestien en in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen, treden naast de betrokkene zelf diens ouders of voogd op.
2. Een betrokkene van zestien jaar en ouder die in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen is handelingsbekwaam en kan zich laten vertegenwoordigen.
3. Indien de betrokkene ouder is dan achttien jaar en niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake, treedt in volgorde als hier weergegeven, als vertegenwoordiger voor hem op:
 - Indien de betrokkene onder curatele staat of ten behoeve van hem het mentorschap is ingesteld; de curator of mentor.
 - Indien er geen mentor of curator is, de persoon die het betrokkene schriftelijk heeft gemachtigd, de persoonlijk gemachtigde.
 - Indien de persoonlijk gemachtigde ontbreekt of niet optreedt; de echtgenoot of andere levensgezel van de betrokkene.
 - Indien de hierboven genoemde personen dat niet wensen of ontbreken; een kind, broer of zus van de betrokkene.

Opgenomen gegevens

In de persoonsregistratie, als onderdeel van de zorgovereenkomst en zorgverlening worden een of meer van de volgende gegevens opgenomen:

- personalia en identificatiegegevens (cliënt en/of cliëntstelsel);
- naam en voornaam (voornamen);
- adres;
- postcode;
- woonplaats;
- telefoon privé en werk;
- geslacht;
- geboortedatum en geboorteplaats;
- nationaliteit/etnische herkomst;
- overige relevante personalia van deze aard;



- financieel-administratieve gegevens;
- naam, adres en andere gegevens van deze aard van de plaatsende instantie;
- gegevens met betrekking tot verzekering e.d. van de cliënten
- data van in- en uitschrijving;
- toestemmingsverklaringen van cliënt en ouder(s)/verzorger(s) met betrekking tot het verstrekken van gegevens aan derden.

Gegevens met betrekking tot de hulp- en dienstverlening aan cliënten

- indicatiestelling;
- eventueel ondersteuningsplan plaatsende instantie;
- taakverdeling tussen de bij de hulp- en/of zorgverlening betrokken instanties en instellingen;
- rapportages met betrekking tot het verloop van de hulp- en/of zorgverlening periodieke voortgangsrapportages;
- onderzoeksgegevens; intern en extern verricht onderzoek;
- gegevens van belang voor de uitvoering en de kwaliteit van de hulp- en/of zorgverlening;
- waaronder de resultaten van toegepaste audiovisuele middelen;
- dagrapportage over de cliënten;
- correspondentie met en over het cliëntensysteem.

Toegang tot persoonsgegevens

Toegang tot alle in dossiers opgenomen persoonsgegevens voor zover dit functioneel is in het kader van de uitoefening van hun taak en/of functie hebben:

- Zorgverleners, voor zover zij direct verantwoordelijk zijn voor (een deel van) de uitvoering van de hulpverlening dan wel een ondersteunende functie vervullen bij de hulpverlening aan de betreffende cliënt;
- Administratieve medewerkers voor zover het een adequate uitoefening van hun functie betreft.

Stagiairs en vrijwilligers hebben alleen toegang tot de geregistreerde gegevens onder verantwoordelijkheid van hun interne begeleider en met in acht neming van de eisen uit het privacyreglement.

Meldplicht datalekken

Met ingang van 1 januari 2016 is een wijziging van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in werking getreden die een meldplicht regelt voor datalekken. Deze meldplicht houdt in dat bedrijven, overheden en andere organisaties die persoonsgegevens verwerken datalekken onverwijld moeten melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens, en in bepaalde gevallen ook aan de betrokkene.

De meldplicht datalekken uit de AVG is uitsluitend van toepassing op verwerkingen waarop de AVG van toepassing is. Zorgkracht Twente zal iedere inbreuk op de beveiliging als bedoeld in bovenstaande documenteren melden, ongeacht of deze wordt gemeld bij de AP.

Indien de inbreuk een hoog risico voor de rechten en vrijheden van betrokkene inhoudt, stelt Zorgkracht Twente ook betrokkene onverwijld in kennis van de inbreuk. Deze mededeling kan achterwege blijven indien:

1. de persoonsgegevens versleuteld zijn en niet toegankelijk voor derden;
2. er inmiddels maatregelen getroffen zijn die het hoge risico hebben weggenomen;
3. de mededeling een onevenredige inspanning vergt. Een openbare mededeling kan dan volstaan.

Bij het vaststellen of er sprake is van een inbreuk op de beveiliging en of melding daarvan moet worden gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens, hanteert Zorgkracht Twente de procedures Datalekken welke is opgenomen in het document 'Beleid AVG'. Het onverwijld melden houdt in dat, na het ontdekken van een mogelijk datalek, de organisatie enige tijd mag nemen voor nader onderzoek teneinde een onnodige



melding te voorkomen. De termijn voor het melden van het datalek begint te lopen op het moment dat de organisatie op de hoogte raakt van een incident dat mogelijk onder de meldplicht datalekken valt.

Klachtenbehandeling

Indien de betrokkende van mening is dat de bepalingen van dit reglement niet worden nageleefd of andere reden heeft tot klagen, dient hij zich te wenden tot de verantwoordelijke van de registratie.

Klachtenafhandeling

Indien dit voor de betrokkende niet leidt tot een voor hem acceptabel resultaat, heeft de betrokkene de volgende mogelijkheden. De cliënt kan een officiële klacht indienen bij de directie. De manier waarop Zorgkracht Twente omgaat met klachten staat beschreven in het klachtenreglement. Medewerkers kunnen een klacht indienen conform de klachtenregeling voor medewerkers. Deze klachtenregeling kan worden opgevraagd bij de directie. Een betrokkene die schade lijdt of dreigt te lijden kan ook aan de rechter vragen een gebod of verbod op te leggen

