

1. Voorwoord

Deze privacyverklaring is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens door Zorggroep Elde Maasduinen (ZGEM). ZGEM kan als zorgaanbieder niet om het gebruik van persoonsgegevens heen en we zien het als onze verantwoordelijkheid om op een vertrouwelijke, respectvolle en veilige manier met uw gegevens om te gaan. In deze privacyverklaring wordt uitgelegd wat het verwerken van persoonsgegevens inhoudt en wat ZGEM doet om uw privacy als cliënt¹ van ZGEM te beschermen wanneer uw persoonsgegevens door ons worden verwerkt. ZGEM heeft de privacyrichtlijnen verwerkt in het privacybeleid van de organisatie en beschikt tevens over een privacyreglement. Hierin kunt u nog gedetailleerder lezen over de rechten van u als betrokkene en de verplichtingen van ZGEM op het gebied van het verwerken van persoonsgegevens.

2. Inleiding

De bescherming van uw privacy is van groot belang voor ZGEM. Bij de verwerking van persoonsgegevens houden wij ons aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) waarin wettelijk is bepaald hoe wij met uw persoonsgegevens moeten omgaan. Via deze privacyverklaring willen wij u graag informeren over de persoonsgegevens die wij (mogelijk) verwerken. Deze privacyverklaring geeft antwoord op vragen als:

- Waarom wij uw persoonsgegevens verwerken;
- Waarvoor wij deze gebruiken; en
- Welke rechten heeft u ten aanzien van de verwerking van uw persoonsgegevens.

3. Wat zijn persoonsgegevens en wanneer verwerken wij deze?

Persoonsgegevens zijn gegevens die direct over iemand gaan of die naar een persoon te herleiden zijn. Denk aan iemands naam, adres, woonplaats en aan bijzondere persoonsgegevens zoals gezondheidsgegevens of godsdienst. Het gaat ook om gegevens zoals iemands levensgeschiedenis of klachten, incidenten en calamiteiten en zakelijke gegevens zoals Burgerservicenummer, bankrekeningnummer en verzekeringsgegevens. ZGEM verwerkt uw persoonsgegevens wanneer u cliënt van ons bent of als toekomstig cliënt bent aangemeld en op de wachtlijst staat.

4. Wat is het doel van het verwerken van gegevens?

Het primaire doel waarvoor ZGEM persoonsgegevens verwerkt is het uitvoeren van haar activiteiten als zorgverlener (richting cliënten) en als werkgever (richting medewerkers en vrijwilligers). Onderliggende doeleinden voor het verwerken van gegevens vloeien voort uit dit primaire doel. De belangrijkste daarvan zijn:

- Het uitvoeren van de met u als cliënt afgesloten overeenkomst (en);
- Het voeren en onderhouden van een zorgdossier;
- Het voeren van de administratie en andere interne beheersactiviteiten;

¹ Wanneer we cliënt schrijven bedoelen we ook de vertegenwoordiger van de cliënt (curator, mentor, gemachtigde, echtgeno(o)t(e), geregistreerd partner, levensgezel, kinderen of broer/zus) zoals beschreven in het privacyreglement H21.

- Het berekenen, vastleggen en (laten) innen van eventuele rekeningen aan u als cliënt;
- Om met u in contact te kunnen treden en te kunnen reageren op door u gestelde vragen of (informatie)verzoeken;
- Om u te informeren over nieuwe producten en diensten van ZGEM;
- Het meten en verbeteren van de cliënttevredenheid;
- Het behandelen van geschillen;
- Het verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van zorg;
- Het verbeteren van de dienstverlening;
- Het uitvoeren van marketingactiviteiten waarbij vooraf toestemming door de Centrale Cliëntenraad ZGEM is verleend²;
- Het kunnen verzenden van digitale (nieuws)brieven en andere mailberichten;
- Het kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen, zoals de administratie en bewaarplicht of de accountantscontrole.

Om uitvoering te kunnen geven aan de bovenstaande doeleinden maakt ZGEM gebruik van diverse systemen en applicaties om persoonsgegevens te verwerken, dit wordt bijgehouden in ons verwerkingsregister.

5. Wanneer mogen wij uw gegevens verwerken (grondslagen)?

Wij mogen uw gegevens pas vastleggen als wij kunnen voldoen aan één van zes grondslagen uit de AVG:

1. Een, door u gegeven, toestemming;
2. De uitvoering van de met u gesloten overeenkomst of daaraan voorafgaande maatregelen om tot deze overeenkomst te komen;
3. Het voldoen aan een wettelijke verplichting;
4. Het beschermen van een vitaal belang van uzelf of een ander;
5. De vervulling van een taak van algemeen belang of een taak in het kader van uitvoering van het openbaar gezag;
6. De behartiging van de gerechtvaardigde belangen van ZGEM of van een derde.

Hieronder staat een nadere uitleg van de grondslagen (1, 2, 3 en 6) waar ZGEM haar verwerkingen momenteel op baseert om haar doelen te bereiken.

Door u gegeven toestemming

Voor sommige verwerkingen vraagt ZGEM om uw uitdrukkelijke toestemming, bijvoorbeeld:

- Wanneer wij een foto van u maken voor een folder of onze website;
- Wanneer wij informatie van u willen verstrekken aan een derde die niet direct betrokken is bij uw zorgverlening;

Wanneer u om toestemming wordt gevraagd leggen wij altijd duidelijk aan u uit waarvoor toestemming wordt gegeven. Het is van belang om te weten dat u uw toestemming altijd weer kunt intrekken; uw gegevens zullen dan niet langer worden verwerkt.

Het intrekken van toestemming kent echter geen terugwerkende kracht, dit betekent dat alle verwerkingen die al hebben plaatsgevonden op basis van een eerder verleende toestemming rechtmatig blijven en dus niet kunnen worden teruggedraaid.

² Direct marketing betreft alle berichten die rechtstreeks aan u worden gericht met als doel een merk of een persoon te promoten, of diensten of producten voor te stellen, ongeacht of u er al dan niet om hebt gevraagd.

De uitvoering van de met u gesloten overeenkomst

Met deze grondslag wordt bijvoorbeeld de afgesloten zorg- en dienstverlenings-overeenkomst of de geneeskundige behandelingsovereenkomst bedoeld wanneer u als cliënt zorg en/of behandeling vanuit ZGEM ontvangt. ZGEM verwerkt uw persoonsgegevens voor de uitvoering van deze overeenkomst. Zo worden uw (medische) gegevens vastgelegd in het digitale zorgdossier, zodat u de juiste zorg kunt ontvangen. Ook kan het zijn dat uw gegevens worden uitgewisseld met andere zorgverleners die rechtstreeks bij uw behandeling zijn betrokken zoals bijvoorbeeld uw huisarts. Ook andersoortige overeenkomsten die u met ZGEM aangaat kunnen ervoor zorgen dat wij uw persoonsgegevens verwerken.

Het voldoen aan een wettelijke verplichting

In sommige gevallen verplicht de wet ZGEM om uw persoonsgegevens te verwerken bijvoorbeeld de wettelijke plicht om een zorgdossier bij te houden wanneer er sprake is van een geneeskundige behandelingsovereenkomst.

De behartiging van de gerechtvaardigde belangen van ZGEM of van een derde

Hiervan is sprake wanneer een verwerking aantoonbaar noodzakelijk is om bepaalde bedrijfsactiviteiten te kunnen verrichten. Hiertoe dient wel een afweging gemaakt te worden tussen de belangen van ZGEM en de belangen van degene van wie persoonsgegevens worden verwerkt. Voorbeelden van gerechtvaardigde belangen zijn: computersystemen goed beveiligen en beschermen, zorgplichten nakomen, iemand aansprakelijk stellen voor schade.

6. Hoe gaan we om met persoonsgegevens?

Medewerkers³ en vrijwilligers van ZGEM of andere personen die werkzaam zijn binnen de organisatie mogen uw persoonsgegevens alleen verwerken wanneer zij betrokken zijn bij de uitvoering en afhandeling van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst of de behandelovereenkomst. Hiertoe worden systemen en applicaties gemonitord en worden logs⁴ bijgehouden waarop periodiek wordt gecontroleerd. Alle medewerkers van ZGEM zijn gebonden aan het beroepsgeheim en/of een contractuele geheimhoudingsplicht die geldt voor alle gegevens die worden verwerkt binnen ZGEM.

Alleen in bijzondere situaties kan het gebeuren dat het beroepsgeheim wordt doorbroken. Bijvoorbeeld als u daar toestemming voor geeft of als de wet ons daartoe verplicht. Zo mag bijvoorbeeld een arts zonder toestemming gegevens verstrekken aan Veilig Thuis, als dat noodzakelijk is om ouderenmishandeling of huiselijk geweld te stoppen.

ZGEM heeft als zorgaanbieder ook te maken met wettelijke verplichtingen waaraan we moeten voldoen, zoals het delen van gegevens over benodigde en geleverde zorg met het zorgkantoor, de zorgverzekeraars en gemeenten. Dit doen we via beveiligde verbindingen. In bijzondere situaties kan ZGEM ook door andere instanties verplicht worden om gegevens over u te delen.

ZGEM schakelt ook derden in die ondersteunen bij de zorgverlening of bij het leveren of onderhouden van systemen die gebruikt worden om zorg te verlenen, bijvoorbeeld de leverancier van het elektronisch cliëntendossier. Wanneer wij een derde inschakelen worden er altijd contractuele afspraken gemaakt over de veilige verwerking van uw

³ Met medewerkers bedoelen we medewerkers op basis van een arbeidsovereenkomst en leerlingen, stagiaires, uitzendkrachten, gedetacheerden.

⁴ In computersystemen worden gebeurtenissen die belangrijk zijn voor de beveiliging of voor een analyse van verstoringen vastgelegd in een logbestand. Daarbij kun je denken aan het vastleggen van acties van de gebruiker zoals het inzien van een dossier.

persoonsgegevens; op deze manier zorgen wij ervoor dat uw persoonsgegevens ook door derden vertrouwelijk worden behandeld.

7. Welke rechten heeft u?

Vanuit de AVG heeft u als cliënt meerdere rechten. Zo heeft u het recht:

- Op informatie over gegevensverwerking;
- Om uw gegevens in te zien (inzage);
- Uw gegevens te laten corrigeren (rectificeren);
- Uw gegevens te laten verwijderen (vergetelheid);
- Om het gebruik van uw gegevens te beperken;
- Om bezwaar te maken tegen het gebruik van uw gegevens;
- Uw gegevens over te dragen naar andere personen of organisaties (dataportabiliteit);
- Op een menselijke blik in het geval dat ZGEM besluiten neemt op basis van automatisch verwerkte gegevens of gebruik maakt van profilering, waarbij een besluit over iemand op basis van het profiel wordt gemaakt.

In het Privacyreglement ZGEM staat nader beschreven wat deze rechten specifiek inhouden en hoe u zich daarop kunt beroepen.

8. Welke afspraken zijn er over bewaartermijnen?

Wij bewaren uw gegevens in principe niet langer dan noodzakelijk is. Soms zijn wij echter wettelijk verplicht uw gegevens langer te bewaren. Hoe lang wij uw gegevens bewaren verschilt per bewerking, dit kan uiteenlopen van enkele weken tot vele jaren. Daarbij worden de bewaartermijnen gehanteerd uit de sectorspecifieke wetten zoals de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) en de Wet Zorg en Dwang (Wzd). ZGEM heeft in het kader van archiefbeheer bewaartermijn vastgesteld voor de verschillende soorten dossiers en persoonsgegevens in het protocol 'Bewaartermijnen'.

9. Beveiliging van uw gegevens

Wij vinden goede beveiliging van uw gegevens erg belangrijk en nemen dan ook passende technische en organisatorische maatregelen om de kans op risico's te beperken en de veiligheid te waarborgen. Dit in overeenstemming met de geldende beveiligingsnormen, zoals vastgelegd in de NEN 7510/ 7512/ 7513.

10. Meer weten?

U kunt meer lezen over de bescherming van de privacy van cliënten van ZGEM in het privacyreglement ZGEM. Dit reglement staat op de website van ZGEM. ZGEM heeft een Functionaris Gegevensbescherming (FG) aangesteld. De FG is uw aanspreekpunt bij vragen, klachten en verzoeken met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens en de uitoefening van uw rechten: Postbus 74, 5280 AB Boxtel, e-mail: Privacy@zgem.nl Telefoon: 0411 63 40 00

U hoeft niet te betalen voor het uitoefenen van uw privacy rechten. U krijgt binnen één maand - gerekend vanaf de ontvangst van het verzoek - antwoord, ook wanneer uw verzoek meer tijd in beslag gaat nemen. Bij complexere verzoeken kan de afhandelingstermijn oplopen tot maximaal 3 maanden. Daarbij geldt dat er omstandigheden kunnen zijn die maken dat ZGEM aan een bepaald verzoek (tijdelijk) geen gehoor kan geven, bijvoorbeeld omdat wij zonder deze gegevens de met u afgesloten overeenkomst niet kunnen uitvoeren

of omdat bepaalde persoonsgegevens vallen onder een wettelijke bewaarplicht.
Mocht dit het geval zijn dan zullen wij dit altijd duidelijk onderbouwd aan u uitleggen.

Als u zich meer wilt verdiepen in de regels die gelden voor het omgaan met persoonsgegevens in de zorg, dan kunt u terecht op de website van Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

Hier kunt u ook een klacht indienen als u het niet eens bent met hoe ZGEM met uw persoonsgegevens omgaat.

11. Wijzigingen

Deze privacyverklaring kan worden gewijzigd. De wijzigingen zullen bekend worden gemaakt op de website van ZGEM.