

Privacyreglement Zorgbalans Cliënten

Zorgbalans verwerkt persoonsgegevens van cliënten om hen zo goed mogelijke zorg en diensten te kunnen leveren. Zorgbalans hecht veel waarde aan de bescherming van persoonsgegevens.

In dit privacyreglement geven we helder en transparant aan hoe Zorgbalans zorgvuldig omgaat met de verwerking van persoonsgegevens en hoe de privacy wordt gewaarborgd.

Zorgbalans houdt zicht daarbij aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Begripsbepalingen

- **Betrokkene:**
Degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft.
- **Persoonsgegevens:**
Elk gegeven dat kan worden verbonden aan een natuurlijke persoon.
- **Bijzondere persoonsgegevens:**
Persoonsgegevens over betrokkene met informatie over ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, godsdienst of levensovertuiging, lidmaatschap vakbond, genetische en biometrische gegevens, de gezondheid of over seksueel gedrag of geaardheid.
- **Verwerken van persoonsgegevens:**
Elke handeling die met persoonsgegevens kan worden uitgevoerd, zoals verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, uitwisselen, vernietigen etc..
- **Verwerkingsverantwoordelijke:** Stichting Zorgbalans te Haarlem met alle daaronder vallende bedrijfsonderdelen en merken (vb. Tandem en Servicepaspoort).
- **Verwerker:**
De externe partij die voor Stichting Zorgbalans persoonsgegevens verwerkt (bijvoorbeeld een databeheerder of salarisadministratiekantoor).

Voor welk doel verwerkt Zorgbalans persoonsgegevens van cliënten?

Hoofddoel:

Zorgbalans verzamelt en verwerkt de persoonsgegevens van (potentiële) cliënten met het doel om hen de best mogelijke zorg- en dienstverlening te verlenen zoals Zorgbalans met cliënten is overeengekomen in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

De persoonsgegevens van de cliënt die nodig zijn voor de uitvoering van de zorgovereenkomst worden vastgelegd in het elektronisch cliëntendossier (ECD) van de cliënt.

Subdoelen:

Om het hoofddoel (het verlenen van zorg en diensten) blijvend te kunnen waarborgen verwerkt Zorgbalans de verkregen persoonsgegevens ook voor de volgende subdoelen (waar mogelijk wordt gewerkt met geanonimiseerde e/o gepseudonimiseerde data):

- bevorderen en bewaken van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening incl. incidentenonderzoek;
- zorgen voor tijdige en correcte (technische) aanpassingen van de ECD's;
- intercollegiale toetsing;
- het afhandelen van klachten en geschillen en het doen uitvoeren van de accountantscontrole;
- ten behoeve van intervisie, supervisie, opleiding en onderwijs;
- het voeren van de (financiële) administratie alsmede andere interne beheersactiviteiten;
- het in contact treden met de cliënt om te reageren op gestelde vragen en cliënt te kunnen informeren over nieuwe producten en/of diensten van Zorgbalans;
- het verbeteren van de website en de dienstverlening van Zorgbalans;
- het kunnen verzenden van (digitale) nieuwsbrieven (tenzij cliënten zich hiervoor hebben afgemeld);
- het voldoen aan de wettelijke verplichtingen, zoals de administratie- en bewaarplicht.

Persoonsgegevens worden door Zorgbalans niet voor andere doeleinden dan bovengenoemde doelen verwerkt tenzij:

- cliënt hiervoor expliciet toestemming geeft, of
- het noodzakelijk is voor Zorgbalans om te voldoen aan wettelijke verplichtingen, of
- met de verwerking vitale belangen van de cliënt of anderen worden beschermd, of
- de verwerking noodzakelijk is voor de vervulling van een taak van algemeen belang of een taak in het kader van de uitvoering van het openbaar gezag, of
- de persoonsgegevens, nadat deze zijn geanonimiseerd/gepseudonimiseerd, voor onderwijs, wetenschappelijk en/of historisch onderzoek kunnen worden ingezet, of
- de gerechtvaardigde belangen van Zorgbalans of van een derde kunnen worden behartigd.

Persoonsgegevens van mantelzorgers, contactpersonen en vertegenwoordigers

Aan (potentiële) cliënten vraagt Zorgbalans de NAW-gegevens over diens mantelzorger, contactpersoon en/of vertegenwoordiger en legt deze vast in het ECD van de cliënt.

Zodra deze derde laat weten hier niet mee akkoord te gaan worden deze NAW-gegevens gewist.

Hoe verkrijgt Zorgbalans persoonsgegevens?

Zorgbalans verkrijgt op verschillende manieren persoonsgegevens van de cliënt, door:

- deze bij de cliënt zelf op te vragen bijvoorbeeld bij de start van de zorg of dienstverlening;
- eigen bevindingen te verzamelen zoals bij tussentijdse evaluaties en zorgplanbesprekingen;
- De ontvangst van relevante bevindingen van derden, (vb: andere zorgverleners van cliënt).

Een (potentiële) cliënt is verplicht Zorgbalans de gevraagde gegevens te verstrekken als het voor Zorgbalans nodig is die gegevens te verwerken om bijvoorbeeld een overeenkomst aan te kunnen gaan, deze uit te voeren en/of om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

Naast NAW-gegevens verwerkt Zorgbalans bijzondere persoonsgegevens van de cliënt om de cliënt 'echt' te leren kennen zodat de zorg- en diensten van Zorgbalans zo goed mogelijk aansluiten op de wensen en voorkeuren van de cliënt. Cliënten die daaraan niet (meer) willen meewerken kunnen deze gegevens (laten) verwijderen c.q. niet aanleveren.

Foto's en filmopnamen

Over het maken van foto's en filmopnamen is vaak onduidelijkheid. Daarover zijn binnen Zorgbalans de volgende afspraken gemaakt:

- Zorgbalans gebruikt indien dat noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Zorgovereenkomst (bijv. t.b.v. uitgifte van medicijnen) de foto van de cliënt ter identificatie;
- Woont u op een Zorgbalans locatie of neemt u deel aan een Ontmoetingscentrum, dan maakt u deel uit van een Zorgbalans 'leef/verblijf'-gemeenschap. Voor foto's en filmopnamen die binnen deze gemeenschap door medecliënten, hun naasten en/of medewerkers worden gemaakt en bedoeld zijn voor eigen gebruik, is geen aparte schriftelijke toestemming van de betrokkene(n) nodig. Dit beeldmateriaal mag alleen worden gepubliceerd met het doel om leden van de eigen 'leef/verblijf'-gemeenschap te informeren, bijv. in bewonersblad of –intranet. De cliënt of hun naaste, zal over deze publicatie tijdig geïnformeerd worden en indien die dat niet wil, de betrokken manager daarvan op de hoogte stellen.;
- Foto's en filmopnamen met daarop bewoners en/of medewerkers worden niet geplaatst op sociale media of gebruikt voor promotie, tenzij betrokkene schriftelijk toestemming heeft verleend. Dit geldt ook voor foto- en/of filmopnamen van cliënten voor het maken van een documentaire, voorlichtingsmateriaal en dergelijke.

Wie verwerkt de persoonsgegevens van de cliënt?

Zorgmedewerkers van Zorgbalans

De medewerkers die direct bij de zorg voor een cliënt zijn betrokken. Zij nemen alleen kennis van de persoonsgegevens van de cliënt op het moment dat het nodig is om de cliënt de afgesproken zorg en/of diensten te kunnen leveren.

Externe zorgmedewerkers die Zorgbalans inschakelt

Externe zorgmedewerkers werken onder verantwoordelijkheid van Zorgbalans en worden verplicht zich te houden aan de richtlijnen en instructies die Zorgbalans aan de verwerking van persoonsgegevens stelt.

Andere medewerkers van Zorgbalans

Het betreft hier medewerkers voor wie het noodzakelijk is om kennis te nemen van de persoonsgegevens van cliënt om één van bovenomschreven subdoelen te kunnen bereiken.

Rechtstreeks betrokken externe zorgverleners in de ‘keten-behandeling’ van cliënt

Zorgbalans deelt cliëntinformatie met externe zorgverleners en met hun waarnemers of vervangers, die de cliënt in de ‘keten’ behandelen en rechtstreeks betrokken zijn bij diens zorgverlening. Tenzij de cliënt bezwaar maakt tegen het delen van deze gegevens. Denk aan afstemming met huisarts, apotheek en medisch ziekenhuisspecialist.

Zorgmedewerkers van ander onderdeel van Zorgbalans

Ten behoeve van goede overdracht en continuïteit van zorg worden de persoonsgegevens van de cliënt gedeeld met de zorgmedewerkers van een ander onderdeel van Zorgbalans, als de cliënt aanvullend of aansluitend gebruik maakt van hun zorg en diensten.

Derde-zorgverlener die de cliënt via Zorgbalans inschakelt

Zorgbalans deelt met de externe zorgverlener die de cliënt via Zorgbalans inschakelt (bijvoorbeeld de tandarts of laboratorium) de persoonsgegevens die de externe zorgverlener noodzakelijk zijn voor goede zorg- en dienstverlening en heeft met de derde-zorgverlener afspraken gemaakt met betrekking tot het gebruik van deze gegevens.

Derden die de cliënt zelf (voor de zorg) inschakelt

Een derde partij die de cliënt zelf inschakelt voor bepaalde zorg of diensten (bijvoorbeeld de pedicure en de kapper) krijgt van Zorgbalans geen toegang tot de persoonsgegevens tenzij de cliënt daar expliciet toestemming voor geeft of als gegevensdeling voor de cliënt van vitaal belang is (bijvoorbeeld bij acute situaties).

Dataverwerkingsbedrijven

Door Zorgbalans ingeschakelde bedrijven/organisaties voor noodzakelijke dataverwerking verwerken procesmatig persoonsgegevens (bijv. softwareleveranciers). Zorgbalans maakt met hen afspraken over het gebruik en de bescherming van de persoonsgegevens in de Verwerkersovereenkomst. Zorgbalans blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen.

Informatievoorziening aan derden

Cliënt in regie

De cliënt is en blijft zoveel mogelijk in regie over de eigen persoonsgegevens. Dat betekent concreet dat Zorgbalans terughoudend is met het delen van verblijfs- en communicatie-gegevens van een cliënt met derden.

Personen die bijvoorbeeld om het telefoonnummer of verblijfsadres vragen, adviseren we om contact op te nemen met de cliënt zelf, diens contactpersoon of vertegenwoordiger

Informatiedelen binnen een Zorgbalans ‘leef/verblijf’ gemeenschap

Een cliënt die woont in één van de locaties van Zorgbalans of deelneemt aan een Ontmoetingscentrum, maakt onderdeel uit van die ‘leef/verblijf’ gemeenschap. Binnen die gemeenschap wordt, binnen redelijke grenzen, persoonlijke informatie met elkaar gedeeld over het wel en wee van bewoners/deelnemers, zoals naambordjes, kennisgevingen van ziekte of overlijden.

Informatiedelen met familie en mantelzorgers

De familie of mantelzorger van de cliënt en iedere andere derde hebben alleen toegang tot de persoonsgegevens van de cliënt als de cliënt daar schriftelijk toestemming voor geeft. Zij hebben wel toegang tot de persoonsgegevens die over henzelf in Zorgbalans dossiers zijn vastgelegd.

De (wettelijk) vertegenwoordiger van een wilsbekwame cliënt heeft inzage in de persoonsgegevens van de cliënt die nodig zijn voor het nemen van een besluit namens de cliënt.

Informatiedelen met derden

Persoonsgegevens van cliënten verstrekt Zorgbalans uitsluitend aan derde partijen als dat noodzakelijk is voor het bereiken van één van de benoemde doelen. Met deze bedrijven/organisaties sluit Zorgbalans een verwerkerovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens.

Informatiedelen ten behoeve van onderzoek

Zorgbalans onderschrijft het belang van het gebruik van persoonsgegevens voor wetenschappelijk, historisch en kwalitatief onderzoek en voor onderwijs en verleent in principe haar medewerking om hieraan geanonimiseerde/gepseudonimiseerde cliëntgegevens beschikbaar te stellen. Op de website kondigt Zorgbalans de voorgenomen onderzoeken aan inclusief de onderbouwing daarvan. Ook de Centrale Cliëntenraad zal hierover geïnformeerd worden. De cliënt of diens vertegenwoordiger die hier niet aan mee wil doen kan dat Zorgbalans laten weten.

Beveiliging van persoonsgegevens

Zorgbalans is verantwoordelijk voor de verwerking en het beheer van de persoonsgegevens van cliënten en heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om onrechtmatige verwerking te voorkomen, zoals:

- Alle personen die namens Zorgbalans kennis kunnen nemen van persoonsgegevens, zijn gehouden tot geheimhouding daarvan;
- Zorgbalans pseudonimiseert en zorgt voor de encryptie van persoonsgegevens als dat nodig is;
- Het maken van back-ups van persoonsgegevens om deze te kunnen herstellen bij fysieke of technische incidenten;
- Het regelmatig testen en evalueren van de getroffen maatregelen;
- Zorgbalans medewerkers zijn geïnformeerd over het belang van de bescherming van persoonsgegevens;
- Alle personen die persoonsgegevens verwerken zijn gehouden tot het naleven van de volgende gedragsregels:
 - het uitdraaien of kopiëren van persoonsgegevens wordt tot een minimum beperkt;
 - persoonsgegevens of kopieën daarvan mogen niet onbeheerd achterblijven (op bureau of kopieerapparaat, maar ook niet in openstaand computerscherm);
 - Persoonsgegevens op schrift worden zodra mogelijk, vernietigd;
 - Persoonsgegevens op schrift zijn in een afgesloten ruimte opbergen;
 - Digitale gegevensbestanden met cliëntgegevens zijn alleen toegankelijk voor geautoriseerde gegevensverwerkers en de digitale toegang is beveiligd.

Deze beveiligingsmaatregelen tegen verlies, diefstal, misbruik, ongeoorloofde toegang en gebruik en ongewenste openbaarmaking, wijziging en vernietiging van persoonsgegevens, zijn opgenomen in het [informatiebeveiligingsbeleid](#) van Zorgbalans.

Voor de schade of het nadeel dat ontstaat doordat Zorgbalans persoonsgegevens niet voldoende heeft beveiligd, is Zorgbalans aansprakelijk.

Cliëntrechten ten aanzien van persoonsgegevens

Recht op Inzage in de (bijzondere) persoonsgegevens

De cliënt kan zijn persoonsgegevens en volledige (elektronische) cliëntendossier bij Zorgbalans inzien. Zorgbalans mag de inzage in het cliëntendossier niet weigeren. Inzage in de strikt persoonlijke werkaantekeningen van een behandelaar mag wel worden geweigerd. De cliënt kan van de eigen persoonsgegevens of een deel daarvan, een (digitale) kopie ontvangen.

Recht op overdragen van persoonsgegevens

De cliënt kan zelf een kopie met persoonsgegevens aan een derde partij ter beschikking stellen of Zorgbalans vragen dit rechtstreeks (digitaal) aan die partij te sturen.

Recht op informatie of persoonsgegevens worden verwerkt

Iedereen kan Zorgbalans vragen of er persoonsgegevens van hem of haar zijn verwerkt. Binnen 4 weken na ontvangst van het verzoek informeert Zorgbalans de verzoeker schriftelijk, of en zo ja, welke persoonsgegevens en met welk doel die zijn verwerkt.

Recht op rectificatie van persoonsgegevens

Feitelijke persoonsgegevens die niet kloppen, bijvoorbeeld een foutje in geboortedatum of naam, worden (op verzoek) door Zorgbalans zo snel mogelijk gewijzigd.

Recht op het aanvullen van persoonsgegevens

Een afgegeven diagnose of eigen bevindingen van Zorgbalans-medewerkers of derden kan de cliënt niet aan laten passen. Wel kan de eigen zienswijze van de cliënt aan het ECD worden toegevoegd.

Recht op het wissen van persoonsgegevens ('recht op vergetelheid')

Een cliënt die het niet eens is met bepaalde persoonsinformatie die is verwerkt of dat onnodig vindt, kan de voor de zorg verantwoordelijke directeur verzoeken deze persoonsgegevens of het gehele dossier te wissen. Schriftelijk (via mail of brief) aan te vragen via, Postbus 6166, 2001 HD Haarlem of info@zorgbalans.nl.

Gegevenswissing wordt geweigerd als Zorgbalans deze gegevens nodig heeft om haar wettelijke verplichtingen na te komen, waaronder de financiële verantwoording.

Recht op beperken van de verwerking van persoonsgegevens

Cliënt kan Zorgbalans ook vragen om de verwerking van persoonsgegevens te beperken.

Bewaren en vernietigen van cliëntgegevens

Bewaren

Zorgbalans bewaart de papieren en de elektronische persoonsgegevens op een veilige wijze die in overeenstemming is met de geldende wet- en regelgeving. Op basis van de actuele wet- en regelgeving stelt Zorgbalans in het '[overzicht bewaartermijnen](#)' vast hoelang de opgenomen persoonsgegevens bewaard blijven.

Verwijderen/vernietigen

Persoonsgegevens worden binnen drie maanden na afloop van de bewaartermijn of besluit tot wissing, door Zorgbalans verwijderd/vernietigd op een verantwoorde, veilige en grondige manier.

Recht van bezwaar

De cliënt die het niet eens is met het doel waarvoor Zorgbalans de persoonsgegevens verwerkt, kan daarvoor bij de verantwoordelijke directeur een bezwaar indienen. Wordt het bezwaar afgewezen en de cliënt is het daarmee oneens, dan kan bij de Klachtencoördinator van Zorgbalans een klacht worden ingediend, Postbus 6166, 2001 HD Haarlem of Klachtencoordinator@zorgbalans.nl.

Verwerkingsregister

Zorgbalans verwerkt persoonsgegevens automatisch in verschillende deelsystemen. In het verwerkingsregister heeft Zorgbalans al deze deelsystemen in beeld gebracht conform de AVG-

eisen. Het verwerkingsregister wordt op 1^e verzoek aan een toezichthoudende instantie overhandigd.

Melden datalek

Indien een inbreuk ontstaat op de persoonsgegevens ('een datalek'), bijvoorbeeld door verlies van laptop of het versturen van persoonsgegevens naar een onjuiste ontvanger, onderzoekt Zorgbalans de toedracht. Als wordt vastgesteld dat er een risico is ontstaan op inbreuk op de privacy, meldt Zorgbalans binnen 72 uur na bekend worden, het datalek aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

Levert het datalek een hoog risico op een privacy-inbreuk op, dan wordt de betrokkene hierover door Zorgbalans direct geïnformeerd tenzij niet duidelijk is wie is benadeeld. Als duidelijk is dat het datalek in de toekomst waarschijnlijk niet meer voorkomt, wordt betrokkene ook niet geïnformeerd. Als het datalek betrekking op veel betrokkenen waardoor niet iedereen persoonlijk kan worden ingelicht, dan komt er een algemene, openbare mededeling.

Zorgbalans vermeldt alle datalekken in een register. De feiten en gevolgen van het datalek worden beschreven en er wordt aangegeven waarom het datalek wel of niet is gemeld aan de AP.

Gegevensbeschermingseffectbeoordeling (oftewel PIA)

Indien door de inzet van nieuwe technologie er mogelijk een (verhoogd) risico ontstaat rondom de privacybescherming, wordt het effect vooraf beoordeeld aan de hand van de gegevenbeschermingseffectbeoordeling (oftewel PIA). Blijkt hieruit dat de voorgenomen aanpassingen leiden tot hoge risico's tot inbreuk op de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, dan raadpleegt Zorgbalans voorafgaand aan deze verwerking, de AP.

Functionaris Gegevensbescherming en Chief Information Security Officer

Zorgbalans heeft een Functionaris Gegevensbescherming (FG) en een Chief Information Security Officer (CISO) aangesteld. De FG adviseert over de wet- en regelgeving rondom gegevensbescherming, ziet toe op de naleving daarvan, adviseert over de consequenties van een PIA en is het aanspreekpunt voor de Autoriteit Persoonsgegevens. Bij de te maken afweging houdt de FG rekening met zowel de aan verwerkingen verbonden risico's als met de verwerkingsdoelinden.

De CISO van Zorgbalans is verantwoordelijk voor het elektronische beheer van de persoonsgegevens en een actueel informatiebeveiligingsbeleid.

Beide functionarissen werken zelfstandig en onafhankelijk en brengen rechtstreeks verslag uit aan de Raad van Bestuur van Zorgbalans. Zorgbalans zorgt ervoor dat deze functionarissen voldoende tijd, middelen en scholing krijgen om deze taak uit te voeren en tijdig worden betrokken bij alle onderwerpen die te maken hebben met de bescherming en beveiliging van persoonsgegevens.

Betrokkenen kunnen over zaken die verband houden met de verwerking van hun persoonsgegevens met de volgende contactpersonen contact opnemen:

- Rechtsgrond en gebruik persoonsgegevens:
Privacy Officer (Cora Kunz)
- Beveiliging en techniek van persoonsgegevens:
Chief Information Security Officer (Peter Kuijjer)
- Toepassing van de AVG:
Functionaris Gegevensbescherming (Cora Kunz)

Klachtenregeling

Clënten die een klacht hebben over de wijze waarop Zorgbalans omgaat met de privacy en hun rechten daarop, kunnen hierover een klacht indienen bij:

- de Raad van Bestuur van Zorgbalans, postbus 6166, 2001 HD Haarlem;
- de Functionaris Gegevensbescherming van Zorgbalans, Postbus 6166, 2001 HD Haarlem;
- de Autoriteit Persoonsgegevens, Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag

Voor overige klachten geldt de klachtenregeling van Zorgbalans.