

Privacyreglement Zorgbalans Cliënten

Stichting Zorgbalans, KvK-nummer: 34239269

Leidsevaart 588, 2014HT, Haarlem

Contactpersonen privacy, inzake:

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

Artikel 1. Reikwijdte: geldend voor de (potentiële) cliënt en diens mantelzorger/vertegenwoordiger/contactpersoon

Om de zorg en diensten uit de zorgovereenkomst zo goed mogelijk aan cliënten te kunnen leveren verwerkt Zorgbalans persoonsgegevens van cliënten, onder andere de geboortedatum, adres, de contactpersonen, gezondheidssituatie, medicijngebruik etc.

Soms is de verwerking van persoonsgegevens al nodig voor potentiële Zorgbalans cliënten.

Bij het verwerken van persoonsgegevens, digitaal of handmatig, houden Zorgbalans en de personen die Zorgbalans hiervoor inzet, zich aan de geldende wet- en regelgeving o.a. de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG).

In dit Privacyreglement Cliënten is beschreven hoe Zorgbalans deze privacyregels toepast, waarom we dat doen en waarom op deze manier.

Artikel 2. Begripsbepalingen

- **Zorgbalans:**
Stichting Zorgbalans te Haarlem met alle daaronder vallende bedrijfsonderdelen en merken (vb. Tandem en Servicepaspoort).
- **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.
- **Verwerker:**
De externe partij die voor Stichting Zorgbalans persoonsgegevens verwerkt (bijvoorbeeld een databeheerder of salarisadministratiekantoor).

Artikel 3. Doel van en voorwaarden aan de verwerking van Persoonsgegevens

Persoonsgegevens van (potentiële) cliënten

- Zorgbalans verzamelt en verwerkt niet meer persoonsgegevens dan nodig voor de uitvoering van de (zorg)overeenkomst, die voor het leveren van de benodigde zorg en/of diensten met de cliënt is afgesloten.
- De persoonsgegevens van de cliënt worden door medewerkers van Zorgbalans vastgelegd in diens elektronisch cliëntendossier (ECD). Op basis van deze informatie kan Zorgbalans de zorg en diensten voor de cliënt aanpassen aan de meest actuele situatie.
- De persoonsgegevens worden verwerkt voor de in de (zorg)overeenkomst benoemde doelen, namelijk:

- om de zorg en diensten te verlenen;
 - voor het bewaken en bevorderen van de kwaliteit;
 - om het elektronisch cliëntendossier (ECD) dossier bij te houden;
 - voor de financiële afwikkeling en controle;
 - voor intercollegiale toetsing;
 - voor intervisie, supervisie en opleiding of onderwijs;
 - om calamiteiten te onderzoeken.
- Alleen met toestemming van de cliënt, kan Zorgbalans de persoonsgegevens voor een ander doel gebruiken. Deze toestemming kan de cliënt op ieder moment intrekken met een schriftelijk (e-mail)bericht aan de directeur. Toestemming is niet nodig als de gegevensverwerking:
 - wettelijk verplicht is (zoals verwerking van het BSN-nummer);
 - voor de cliënt van vitaal belang is;
 - noodzakelijk is voor het gerechtvaardigde belang van Zorgbalans of van een derde (behalve als het belang van de cliënt hierin zwaarder weegt);
 - bestaat uit persoonsgegevens die geanonimiseerd worden verwerkt voor onderwijs, wetenschappelijk en/of historisch onderzoek, tenzij cliënt hier bezwaar tegen (heeft ge)maakt.
 - Het verzamelen en verwerken van persoonsgegevens start op het moment dat wij u registreren als (potentiële) cliënt van Zorgbalans of lid van Servicepaspoort. Zorgbalans verkrijgt op verschillende manieren persoonsgegevens over 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, zoals andere zorgverleners van de cliënt.
 - Van persoonsgegevens die Zorgbalans ontvangt van derden wordt in het ECD aangetekend van wie deze cliëntinformatie afkomstig is. Als Zorgbalans informatie over u van andere derden ontvangt en verwerkt, wordt u hierover geïnformeerd tenzij het praktisch niet mogelijk is of een enorme inspanning van Zorgbalans vraagt, om u daar apart over in te lichten.
 - Uw persoonsgegevens worden niet gebruikt voor het nemen van geautomatiseerde besluiten die u persoonlijk aangaan.
 - Over het maken van foto's en filmopnamen gelden de volgende afspraken:
 - Zorgbalans gebruikt de foto van de cliënt ter identificatie indien noodzakelijk voor een goede uitvoering van de Zorgovereenkomst (bijv. t.b.v. uitgifte van medicijnen);
 - Woont u op een Zorgbalans locatie of neemt u deel aan een Ontmoetingscentrum, dan maakt u deel uit van een Zorgbalans 'leef/verblijf'-gemeenschap. Opnames die binnen de (woon)gemeenschap door medebewoners, hun naasten en/of medewerkers worden gemaakt en binnen redelijke grenzen bedoeld zijn voor eigen gebruik, is geen aparte schriftelijke toestemming van de betrokkene(n) nodig. Publicatie van dit beeldmateriaal vindt uitsluitend plaats met het doel om bewoners en hun naasten en de medewerkers van de eigen 'leef/verblijf'-gemeenschap te informeren, bijv. in bewonersblad of –intranet. Wilt u dat niet, stel dan de manager daarvan schriftelijk op de hoogte;
 - Foto's en filmopnamen met daarop bewoners en/of medewerkers worden niet geplaatst op sociale media of voor promotie gebruikt, tenzij betrokkene schriftelijk toestemming heeft verleend.

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.

Artikel 4. Aanvullende voorwaarden ten aanzien van Bijzondere persoonsgegevens

Naast uw NAW-gegevens verwerken wij gegevens over uw persoonlijke situatie, wensen en voorkeuren ten aanzien van de (ver)zorg(ing). Bijzondere persoonsgegevens over uw medische situatie zoals ziektebeeld en medicijngebruik, verwerken we als dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de zorgovereenkomst. Doel is om de cliënt 'echt' te leren kennen zodat de zorg- en diensten van Zorgbalans zo goed mogelijk aansluiten aan de wensen en voorkeuren van de cliënt.

Artikel 5. Vertegenwoordiging: Cliënt kan zelf geen toestemming (meer) verlenen

Voor de cliënt die niet (meer) de gevolgen van een beslissing over de eigen persoonsgegevens kan overzien, kan de (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt hierover besluiten. De vertegenwoordiger neemt de belangen van de cliënt mee in deze besluiten.

Artikel 6. Hoe en met wie verwerkt Zorgbalans persoonsgegevens?

Medewerkers van Zorgbalans

Medewerkers nemen alleen kennis van de persoonsgegevens van de cliënt als het nodig is voor de uitvoering van hun werk, om de cliënt op dat moment goede zorg en/of diensten te kunnen verlenen.

Externe (zorg)medewerkers die Zorgbalans voor uw zorg inschakelt

Externe (zorg)medewerkers die Zorgbalans inzet voor het leveren van de zorg en diensten aan cliënten, verwerken onder verantwoordelijkheid van Zorgbalans de persoonsgegevens van cliënten. Zorgbalans spreekt met hen af dat zij zich houden aan de richtlijnen en instructies die Zorgbalans hiervoor stelt.

Door Zorgbalans ingeschakelde Dataverwerkers

Met externe gespecialiseerde organisaties, bijvoorbeeld softwareleveranciers, die Zorgbalans inzet voor dataverwerking van persoonsgegevens, sluit Zorgbalans een 'verwerkersovereenkomst', met daarin afspraken over het gebruik en de bescherming van de persoonsgegevens.

Medewerkers van ander onderdeel van Zorgbalans

Ten behoeve van goede overdracht en continuïteit van zorg worden de persoonsgegevens van de cliënt gedeeld met 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 de persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor goede zorg- en dienstverlening en heeft hierover met de derde-zorgverlener afspraken gemaakt.

Derden die de cliënt zelf (voor de zorg) inschakelt

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

Gedragsregels rondom verwerken van persoonsgegevens

Om ongeautoriseerde verwerking van persoonsgegevens te voorkomen, gelden de volgende gedragsregels:

- Het uitdraaien of kopiëren van persoonsgegevens wordt tot een minimum beperkt;

- Cliëntgegevens of kopieën daarvan mogen niet onbeheerd achterblijven (bijvoorbeeld een dossier op een bureau of op een kopieerapparaat, maar ook een openstaand computerscherm);
- Persoonsgegevens op schrift worden zodra mogelijk, vernietigd;
- Persoonsgegevens op schrift zijn in een afgesloten ruimte opgeborgen;
- Digitale gegevensbestanden met cliëntgegevens zijn alleen toegankelijk voor geautoriseerde gegevensverwerkers. De digitale toegang is beveiligd bijvoorbeeld door middel van persoonlijke wachtwoorden.

Geheimhouding

Alle (ingehuurde) medewerkers van Zorgbalans die vanuit hun functie kennisnemen van persoonsgegevens zijn, uit hoofde van ambt, beroep, wettelijk voorschrift of overeenkomst tot strikte geheimhouding verplicht (de zogenaamde 'zwijgplicht'). Tenzij een wettelijk voorschrift hen tot mededeling verplicht of uit hun taak er de noodzaak tot mededeling is.

Artikel 7. Aan wie worden persoonsgegevens verstrekt?

Informatiedeling 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 (woon)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.

Informatiedeling met derden

Persoonsgegevens van cliënten van Zorgbalans worden alleen aan derden verstrekt, als:

- de cliënt hier ondubbelzinnig en schriftelijk in heeft toegestemd, of;
- de nakoming van een wettelijke of contractuele plicht Zorgbalans verplicht deze gegevens te verstrekken, zoals voor het verkrijgen van de indicatiestelling en financiële afhandeling of;
- het vanwege een vitaal belang van de cliënt zelf noodzakelijk is, bijvoorbeeld in verband met een dringende medische noodzaak.

Familie en mantelzorgers

- De familie of mantelzorger van de cliënt en iedere andere derde hebben alleen toegang tot diens persoonsgegevens als de cliënt hen daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven. Zij hebben wel toegang tot de persoonsgegevens die over henzelf in Zorgbalans dossiers zijn vastgelegd.
- Voor de cliënt die niet meer in staat is zelf beslissingen te nemen over zorg en behandelingen, heeft diens (wettelijk) vertegenwoordiger inzage in de persoonsgegevens van de cliënt, zonder diens expliciete toestemming.

De cliënt is en blijft zoveel mogelijk in regie over de eigen persoonsgegevens. Dat betekent praktisch 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.

Informatie over gegevensverstrekking

- Deelt Zorgbalans, zonder toestemming of wettelijke/contractuele verplichting, de persoonsgegevens van een cliënt met derden, dan informeert Zorgbalans de cliënt of diens vertegenwoordiger daar zo snel mogelijk over, tenzij dit gevaar oplevert voor personen en/of zaken.
- In het ECD van de cliënt wordt geregistreerd welke persoonsgegevens zijn verstrekt aan derden en met welk doel.

Artikel 8. Verantwoordelijkheid voor verwerking van persoonsgegevens

Zorgbalans is verantwoordelijk voor de verwerking en het beheer van de persoonsgegevens van cliënten en treft daarvoor passende technische en organisatorische maatregelen. Deze maatregelen voor de beveiliging van gegevens tegen verlies, diefstal, misbruik, ongeoorloofde toegang en gebruik en ongewenste openbaarmaking, wijziging en vernietiging, zijn opgenomen in het [informatiebeveiligingsbeleid](#) van Zorgbalans.

De Chief Information Security Officer van Zorgbalans is verantwoordelijk voor het elektronische beheer van de persoonsgegevens en een actueel informatiebeveiligingsbeleid.

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

Artikel 9 Recht op inzage en op overdraagbaarheid van persoonsgegevens

Inzage in de eigen (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.

Kopie

U kunt van al uw persoonsgegevens of een deel daarvan, een (digitale) kopie ontvangen.

Overdragen persoonsgegevens

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

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.

Artikel 10. Rectificatie, wissen of beperken verwerking persoonsgegevens

Rectificeren

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

Aanvullen

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.

Gegevenswissing ('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.

Gegevenswissing wordt geweigerd als een wet, een overeenkomst of een voorschrift Zorgbalans verplicht het dossier een bepaalde tijd te bewaren. Ook kan het verzoek niet worden gehonoreerd als het bewaren van groot belang is voor een ander dan de cliënt. De cliënt die het niet eens is met de afwijzing kan de betreffende zorgdirecteur om extra uitleg vragen of een klacht indienen bij de Klachtencoördinator van Zorgbalans.

Beperken verwerking

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

Kennisgeving van rectificatie, wissing of beperking gegevensverwerking

Iedere derde die persoonsgegevens van een cliënt van Zorgbalans heeft ontvangen, wordt door ons geïnformeerd als deze gegevens zijn gerectificeerd, gewist of beperkt, tenzij dit onmogelijk blijkt of onevenredig veel inspanning vraagt.

Artikel 11. Bewaren en vernietigen van cliëntgegevens

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

Artikel 12. 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.

Artikel 13. 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.

Artikel 14. Melden datalek

Ondanks alle beveiligingsmaatregelen en afspraken kan een inbreuk ontstaan op de persoonsgegevens, bijvoorbeeld door verlies van laptop of het per vergissing versturen van persoonsgegevens naar een onjuiste ontvanger. Dat is een datalek.

Zorgbalans onderzoekt ieder datalek. 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 het datalek niet tot de betrokkene kan worden herleid of in de toekomst waarschijnlijk niet meer voorkomt. Heeft het datalek betrekking op veel betrokkenen zodat het niet lukt om iedereen persoonlijk te informeren, 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.

Artikel 15. 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.

Artikel 16. Functionaris Gegevensbescherming

Zorgbalans heeft een Functionaris Gegevensbescherming aangesteld die binnen de organisatie tijdig wordt betrokken bij alle onderwerpen die te maken hebben met de bescherming van persoonsgegevens. Deze functionaris adviseert Zorgbalans over de wet- en regelgeving rondom gegevensbescherming en ziet toe op de naleving daarvan. Ook adviseert deze functionaris over de consequenties van een PIA en is het aanspreekpunt voor de Autoriteit Persoonsgegevens.

Bij de te maken afweging houdt de Functionaris Gegevensbescherming rekening met zowel de aan verwerkingen verbonden risico's als met de verwerkingsdoeleinden.

De Functionaris Gegevensbescherming werkt zelfstandig en onafhankelijk en brengt rechtstreeks verslag uit aan de Raad van Bestuur van Zorgbalans. Zorgbalans zorgt ervoor dat deze functionaris voldoende tijd, middelen en scholing krijgt om deze taak uit te voeren.

Betrokkenen kunnen met de Functionaris Gegevensbescherming contact opnemen over alle aangelegenheden die verband houden met de verwerking van hun persoonsgegevens en met de uitoefening van hun rechten op grond van de AVG. Contactgegevens: mw. J. Kunz, postbus 6166, 2001 HD Haarlem.

Artikel 17. Klachtenregeling

Als u vindt dat Zorgbalans zich niet houdt aan de beloftes in dit Privacyreglement, dan kunt u 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.