



PRIVACY STATEMENT

Heuvelland Zorggroep BV

Directie Heuvelland Zorggroep
info@serverheuvelland.nl

Inhoudsopgave

Inleiding	3 A
Doel reglement	3 B
Toepassingsgebied	3 C
Revisiebeheer	3 D
Evaluatie	3 E
Externe richtlijnen en bronnen	4 F
Bijbehorende documenten	4
II Definities	4 III
Privacystatement	5
Artikel 1 Verzamelen en verwerken van gegevens	5
Artikel 2 Verstrekken van persoonsgegevens	7
Artikel 3 Toegang en beveiliging van persoonsgegevens	8
Artikel 4 Cliëntrechten privacygegevens	9
Artikel 5 Gebruik van sociale media	10
Artikel 6 Emailverkeer	10
Artikel 7 Vaststellen en wijziging reglement	10

I Inleiding

A Doel privacy verklaring

Het doel van het privacyreglement is een praktische uitwerking te geven aan de bepalingen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (hierna: 'Wbp') en vanaf 25 mei 2018 de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en - voor zover van toepassing - aan de bepalingen van de Wet geneeskundigebehandelingsovereenkomst (Wgbo), de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO 2015), de Zorgverzekeringswet (Zvw) en/of de Jeugdwet.

B Toepassingsgebied

Dit privacyreglement is van toepassing op de gehele (geautomatiseerde) verwerking van persoonsgegevens van de cliënt en nadere betrokkene(n).

De verwerking van persoonsgegevens van cliënt of betrokkene vindt plaats ten behoeve van de uitvoering van de zorg- en/ of dienstverlening aan cliënt, het voeren en/of beheren van de cliëntenadministratie, het ontwikkelen en evalueren van beleid, het analyseren van incidenten en/of calamiteiten, het doen van wetenschappelijk onderzoek en advisering, een verantwoordelijke bedrijfsvoering, waaronder het kunnen voldoen aan wettelijke taken en/of verplichtingen.

Persoonsgegevens kunnen worden opgenomen in een persoonsregistratie op grond van:

- Vrijwillige, ondubbelzinnige en expliciete toestemming van de cliënt;
- Het uitvoeren van de zorg- en of dienstverleningsovereenkomst aan cliënt;
- Een gerechtvaardigd (bedrijfs)belang;
- Het nakomen van wettelijke verplichten in het kader van goede zorgverlening;
- Vitaal levensbelang van de cliënt;
- Noodzakelijke gegevensverwerking met het oog op het belang van een derde of de verantwoordelijke, tenzij dat belang strijdig is met het belang van de cliënt (belangenafweging). Enkele wettelijke voorbeelden hiervan zijn bepalingen in relatie tot het doorbreken van het beroepsgeheim door de Wet Meldcode, inzagerecht door Inspecteurs van de Gezondheidszorg, Inspectie Jeugdzorg en Toezichthouders WMO in het kader van de Wkkgz, WMO en Jeugdwet.

C Revisiebeheer

Revisie datum	Wijziging	Vastgesteld door
09-04-2018	Eerste versie	Directie

D Evaluatie

Evaluatiedatum
09-04-2019

E Externe richtlijnen en bronnen

1	Wettelijk kader	Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp) Vanaf 25 mei 2018 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM) Grondwet Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
2	Richtlijn	Handreikingen beroepsgeheim Meldcode
3	Overige documenten	Vanaf 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Privacy statement website Disclaimer website en e-mail.

F Bijbehorende documenten

1	Bijhorende documenten	Klachtenreglement Dienst Verlengingsoverkomst WMO Ondersteuningsplan
2	Richtlijn	Intakeformulier

II Definities

De volgende definities zijn beschreven in de Wet Bescherming Persoonsgegevens

Bestand	Elk gestructureerd geheel van persoonsgegevens, ongeacht of dit geheel van gegevens gecentraliseerd is of verspreid is op een functioneel of geografisch bepaalde wijze, dat volgens bepaalde criteria toegankelijk is en betrekking heeft op verschillende personen.
Betrokkene	Degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft.
Bewerker	Degene die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen.
Derde	Ieder, niet zijnde de betrokkene, de verantwoordelijke, de bewerker, of enig persoon die onder rechtstreeks gezag van de verantwoordelijke of bewerker gemachtigd is om persoonsgegevens te verwerken.
Persoonsgegeven	Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
Ontvanger	Degene aan wie de persoonsgegevens worden verstrekt.
Toestemming van de betrokkene	Elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt.
Verstrekken van persoonsgegevens	Het bekend maken of ter beschikking stellen van persoonsgegevens.
Verwerker	Degene die persoonsgegevens verzamelt of verwerkt (namens) Heuvelland Zorggroep
Verantwoordelijke	De natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

Verwerking van persoonsgegevens	Elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.
Verzamelen van persoonsgegevens	Het verkrijgen van persoonsgegevens

III Privacyreglement

Artikel 1 Verzamelen en verwerken van gegevens

Voorafgaand aan het verzamelen van informatie deelt Heuvelland Zorggroep het volgende mee aan de cliënt:

- Zijn / haar identiteit;
- Het doel en de grond van de verwerking van persoonsgegevens.

1.1	<p>Het verzamelen van persoonsgegevens volgt na aanmelding van de cliënt, vervolgens zal er een intake plaatsvinden, hierbij wordt de cliënt gevraagd de volgende persoonsgegevens te verstrekken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NAW-gegevens; • Geboortedatum; • BSN-nummer; • Diagnose; • Medische gegevens. <p><u>Wat gebeurt er na het verzamelen van de gegevens:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Wanneer een dienstverlening niet doorgaat zullen na 4 weken alle gegevens (digitaal / papier) worden vernietigd. • Alle bestanden binnen Heuvelland Zorggroep, brieven / contracten / aantekeningen / verslagen / formulieren worden opgeslagen in de cloud. • De financiële administratie en de hierbij behorende gegevens worden zeven jaar na het beëindigen van de dienstverlening vernietigd ofwel geanonimiseerd indien alle financiële verplichtingen zijn nagekomen. De medische gegevens en het ondersteuningsplan worden 15 jaar na het beëindigen van de dienstverlening vernietigd of geanonimiseerd. Ingeval er gegronde redenen zijn, door de directie besloten en gedocumenteerd, kan een dossier langer dan 15 jaar bewaard worden.
------------	---

<p>1.2</p>	<p>Persoonlijke en medische gegevens worden verzameld in het kader van goede zorgverlening.</p> <p><u>Wat gebeurt er na het verzamelen van de gegevens:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle bestanden binnen Heuvelland Zorggroep, brieven / contracten / aantekeningen / verslagen / formulieren worden opgeslagen in de cloud. • De financiële administratie en de hierbij behorende gegevens worden zeven jaar na het beëindigen van de dienstverlening vernietigd ofwel geanonimiseerd indien alle financiële verplichtingen zijn nagekomen. De medische gegevens en het ondersteuningsplan worden 15 jaar na het beëindigen van de dienstverlening vernietigd of geanonimiseerd. Ingeval er gegronde redenen zijn, door de directie besloten en gedocumenteerd, kan een dossier langer dan 15 jaar bewaard worden. • Na schriftelijk verzoek van cliënt kunnen deze persoonsgegevens verstrekt worden aan: <ul style="list-style-type: none"> ○ Arbodiensten; ○ Vervolg dienstverlening / behandeling bij andere zorgaanbieders; ○ Huisarts.
<p>1.3</p>	<p>Verlies van persoonsgegevens of inzage door onbevoegden wordt geregistreerd op het overzicht afwijkingen. Verlies van gegevens of het lekken van gegevens wordt gemeld bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Degene wie het betreft; • Bij de Autoriteit Persoonsgegevens volgens de wet Datalekken / AVG.
<p>1.4</p>	<p>Heuvelland Zorggroep is aansprakelijk voor schade of het nadeel indien (zorgverleners van) Heuvelland Zorggroep de regels uit dit privacyreglement of wettelijke kaders niet naleven.</p>
<p>1.5</p>	<p>Indien er herhaaldelijke verzoeken door een betrokkene komen of een ongegrond of buitensporig verzoek wordt gedaan kan de organisatie beslissen een redelijke administratieve vergoeding te vragen of het verzoek weigeren.</p>
<p>1.6</p>	<p>Heuvelland Zorggroep werkt met een online softwareprogramma. Met de leverancier hiervan is een serviceovereenkomst gesloten. De leverancier is in het kader van de Wbp / AVG bewerk van persoonsgegevens en in dat kader ook verantwoordelijk en aansprakelijk voor schade of het nadeel wanneer privacyregels niet worden nageleefd zoals overeengekomen.</p>
<p>1.7</p>	<p>Indien de betrokkene minderjarig is en de leeftijd van 16 jaar nog niet heeft bereikt, of onder curatele is gesteld dan wel ten behoeve van de betrokkene een mentorschap is ingesteld, is in de plaats van de toestemming van de betrokkene die van zijn wettelijke vertegenwoordiger vereist. Dit zijn meestal de ouders/verzorgers, een gemachtigde of een mentor.</p>
<p>1.8</p>	<p>Registratie en verwerking van het BSN-nummer wordt uitgevoerd volgens de Wet Wbsn-z. Gebruik BSN-nummer in de zorg.</p> <p>Het BSN in de zorg wordt gebruikt om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fouten te voorkomen bij de uitwisseling van financiële en medische gegevens; • Eenvoudiger te declareren bij de zorgverzekering / overheid / gemeente;

	<ul style="list-style-type: none"> • Persoonsverwisseling te voorkomen; • Betere bescherming te bieden tegen identiteitsfraude.
1.9	<p>Bijzondere persoonsgegevens, zoals beschreven in artikel 1.10, mogen niet worden verwerkt tenzij dit nodig is met het oog op iemands gezondheid of in het kader van goede zorgverlening van de betrokkene.</p> <p>Dit is ook niet verboden wanneer wordt vastgesteld onder welke voorwaarden en met welk doel dit wel ma worden verzameld.</p> <p>Artikel 9-10 AVG.</p>
1.10	<p>Het is in beginsel verboden de volgende persoonsgegevens te verwerken over iemands:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Godsdienst of levensovertuiging; • Ras; • Politieke gezindheid; • Gezondheid; • Seksueel leven; • Lidmaatschap vakvereniging; • Strafrechtelijke persoonsgegevens; • Biometrische ID-gegevens; • Genetische gegevens; • En BSN. <p>Tenzij met uitdrukkelijke toestemming of voor bepaalde doeleinden.</p>
1.11	<p>Wanneer Heuveland Zorggroep gegevens buiten de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger om krijgt wordt aan betrokkene zijn/haar identiteit gecommuniceerd en het doel van de verwerking op het moment van de registratie door de verwerker.</p>
1.12	<p>Wanneer de verwerker de informatie, zoals beschreven in artikel 1.11, deelt met als doel om een derde te informeren wordt dit gemeld op het moment van de eerste verstrekking aan de betrokkene.</p> <p>Wanneer dit onevenredige inspanning kost of het krachtens de wet is voorgeschreven is dit niet van toepassing en wordt de herkomst van gegevens vastgelegd door de verwerker.</p>
1.13	<p>Verplichte maatregelen</p> <p>De verplichte maatregelen die de AVG concreet noemt zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het bijhouden van een register van verwerkingsactiviteiten; • Het uitvoeren van een data protection impact assessment (DPIA) voor gegevensverwerkingen met een hoog privacyrisico;

	<ul style="list-style-type: none"> • Het bijhouden van een register van datalekken die zijn opgetreden; • Het aantonen dat een betrokkene daadwerkelijk toestemming heeft gegeven voor een gegevensverwerking wanneer u voor een verwerking toestemming nodig heeft. • Aanstellen van een Functionaris voor gegevensbescherming.
--	---

Artikel 2 Verstrekken van persoonsgegevens

2.1	Aan de cliënt wordt medegedeeld aan wie zijn / haar persoonsgegevens kunnen worden verstrekt.
2.2	Binnen de organisatie en onder verantwoordelijkheid van de organisatie kunnen persoonsgegevens worden verstrekt aan zorgverleners, die direct betrokken zijn bij de zorgverlening aan de cliënt voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van hun taak.
2.3	<p>Buiten de organisatie kunnen onder verantwoordelijkheid van de directie, persoonsgegevens worden verstrekt aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Op verzoek aan personen die direct betrokken zijn bij de zorgverlening aan de cliënt, voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van hun taak. Dit uitsluitend met toestemming van de cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger. • Aan organen genoemd in de WMO dan wel de Wlz, ZvW, Jeugdwet ten behoeve van financiering van de hulpverlening mogen de volgende gegevens worden verstrekt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Gemeente / Zorgkantoor / Zorgverzekeraar: de verwerking geschiedt op verzoek van verzekeraar voor zover dat noodzakelijk is voor de beoordeling van het door de verzekeraar te verzekeren risico, dan wel voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van een (verzekerings-)overeenkomst. ○ Ingevolge wettelijke voorschriften.
2.4	Voor het koppelen van gegevens uit afzonderlijke persoonsregistratie is steeds schriftelijke toestemming van de betrokkene vereist. Deze toestemming kan te allen tijde worden ingetrokken door de betrokkene. De betrokkene mag een schriftelijke machtiging afgeven voor verstrekking van persoonsgegevens door Heuvelland Zorggroep.
2.5	Indien verantwoordelijke zonder toestemming van betrokkene of diens wettelijk vertegenwoordiger persoonsgegevens aan derden verstrekt, dient de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger daarvan onverwijld van in kennis te worden gesteld, tenzij dat dit gevaar oplevert voor personen of zaken.
2.6	<p>Voor een cliënt, die meent dat jegens hem is of zal worden gehandeld in strijd met dit privacyreglement, heeft Heuvelland Zorggroep een klachtenregeling, welke op de website is gepubliceerd.</p> <p>In afwijking van het ter zake in dat reglement gestelde, valt het einde van het termijn waarbinnen men een klacht kan indienen samen met het einde van de bewaartermijn zoals die genoemd in onderhavig reglement.</p>

2.7	In het kader van interne- en externe audits wordt nadrukkelijk om schriftelijke toestemming gevraagd van de cliënt of diens vertegenwoordiger tot inzage in het dossier op de dag van de audit.
2.8	Nabestaanden hebben in beginsel geen inzagerecht in persoonsgegevens.

Artikel 3 Toegang en beveiliging van persoonsgegevens

3.1	<p>Onverminderd eventuele wettelijke voorschriften hebben alleen toegang tot persoonsgegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De directie, voor zover noodzakelijk in het kader van beheer; • De zorgverleners, voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van zijn/haar taak. • Financiële administratie, voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van zijn/haar taak.
3.2	Heuvelland Zorggroep draagt zorg voor de nodige voorzieningen van technische en organisatorische aard ter beveiliging van een persoonsregistratie tegen verlies of aantasting van de gegevens en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan.
3.3	Medewerkers van Heuvelland Zorggroep, die krachtens hun functie kennis hebben van persoonsgegevens zijn verplicht tot geheimhouding ten opzichte van ieder ander voor zover deze ingevolge hun functie geen kennis behoeven te dragen van de betreffende gegevens.
3.4	Behoudens de wettelijke voorschriften stelt de directie vast hoe lang de in de registratie opgenomen persoonsgegevens bewaard blijven.
3.5	Vernietiging vindt plaats binnen een termijn van een jaar na afloop van de bewaartermijn, tenzij er een klacht is ingediend waarbij de gegevens betrokken zijn of een gerechtelijke procedure een langere bewaarplicht oplegt of tenzij specifieke wetten anders vermelden.
3.6	De bewaartermijn kan door de directie worden verlengd na toestemming van de cliënt.
3.7	De bewaar- en vernietigtermijn zijn niet van toepassing in geval van overdracht van de gehele persoonsregistratie aan een andere organisatie in het kader van de continuïteit van de hulpverlening. In geval van overdracht of overgang dienen de cliënten van dit feit in kennis worden gesteld, opdat hiertegen door de cliënt bezwaar kan worden gemaakt.
3.8	<p>Indien de bewaartermijn van de persoonsgegevens is verstreken of de betrokkene een verzoek doet tot verwijdering vóór het verstrijken van de bewaartermijn, worden de desbetreffende medische gegevens binnen een termijn van drie maanden verwijderd, mits hiervoor geen wettelijk bezwaar is.</p> <p>Het recht op vergetelheid staat omschreven in artikel 17 AVG en artikel 23 AVG.</p>
3.9	Bij overdracht van gegevens aan een andere organisatie, wanneer zorg volledig overgedragen wordt, wordt de nieuwe organisatie verantwoordelijk voor het dossier. Heuvelland Zorggroep vraagt om schriftelijke toestemming van de cliënt. Na overdracht wist de organisatie alle gegevens en informeert de nieuwe organisatie hierover.

Artikel 4 Cliëntrechten privacygegevens

4.1	De betrokkene heeft het recht bezwaar te maken tegen opname en vastlegging van op hem/haar betrekking hebbende persoonsgegevens. De medewerker aan wie dit bezwaar kenbaar wordt gemaakt, gaat slechts over tot het opnemen van de bedoelde gegevens indien en voor zover dit voor het verlenen van de zorg en de bedrijfsvoering noodzakelijk is of op grond van een wettelijk voorschrift vereist is.
4.2	Indien de organisatie aan het verzoek van de betrokkene niet of slechts gedeeltelijk gehoor kan geven, wordt dit schriftelijk binnen dertig dagen, en gemotiveerd door de directie medegedeeld.
4.3	De betrokkene heeft het recht op inzage van zijn persoonsgegevens. Hij zal zich hierbij dienen te legitimeren.
4.4	De volgende procedure wordt hierbij gevolgd: <ul style="list-style-type: none"> • Een verzoek tot inzage wordt door de cliënt schriftelijk kenbaar gemaakt aan de directie. De directie informeert de beheerder. • De beheerder verleent inzage binnen vier weken na ontvangst van het verzoek. • De beheerder informeert vooraf een eventueel betrokken zorgverlener over het verzoek. • Uitgezonderd op deze procedure is de jaarlijkse voortgang bespreking van het ondersteuningsplan.
4.5	Inzage kan slechts geweigerd worden op grond van artikel 17 en artikel 23 van de AVG. Deze weigering dient binnen vier weken met schriftelijke motivatie door de directie aan de cliënt te worden medegedeeld.
4.6	De betrokkene heeft recht op een afschrift van de cliënt persoonsgegevens. De directie kan voor het afschrift een vergoeding vragen. Het verzoek tot een afschrift wordt ingediend bij de directie. De directie verstrekt het afschrift binnen vier weken na ontvangst van het verzoek. Bij afgifte dient de cliënt zich te legitimeren.
4.7	De betrokkene kan de directie schriftelijk verzoeken de hem betreffende persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen of te verwijderen, indien deze feitelijk onjuist zijn, voor het doel van de registratie onvolledig of niet ter zake dienend zijn.
4.8	De directie bericht de cliënt binnen vier weken na ontvangst van het verzoek schriftelijk of dan wel in hoeverre hij daaraan kan voldoen.
4.9	De directie draagt zorg voor een deugdelijke vaststelling van de identiteit van de cliënt.
4.10	De directie is gehouden de beslissing tot verbetering, aanvulling of verwijdering zo spoedig mogelijk, echter binnen 30 dagen te laten uitvoeren.
4.11	Op schriftelijk verzoek van een betrokkene gaat de verantwoordelijke over tot verbetering, aanvulling, verwijdering en/of afscherming van de over de verzoeker verwerkte persoonsgegevens, indien en voor zover deze gegevens feitelijk onjuist, voor het doel van de verwerking onvolledig, niet ter zake dienend zijn of meer omvatten dan voor het doel van de registratie nodig is, dan wel anderszins in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt. Het verzoek van betrokkene bevat de aan te brengen wijzigingen. <ul style="list-style-type: none"> • De verantwoordelijke deelt de verzoeker zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het verzoek, schriftelijk mee of hij daaraan voldoet. Indien hij daaraan niet of niet geheel wil voldoen,

	<p>motiveert hij dat. Verzoeker heeft in dit verband de mogelijkheid zich te wenden tot de partijen zoals beschreven staat in artikel 4.12.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De verantwoordelijke draagt er zorg voor dat een beslissing tot verbetering, aanvulling, verwijdering en/of afscherming binnen 14 werkdagen, en wanneer dit redelijkerwijs niet mogelijk blijkt anders zo spoedig mogelijk nadien, wordt uitgevoerd.
4.12	<p>Indien de betrokkene van mening is dat de bepalingen van dit reglement niet worden nageleefd, kan hij/zij richten tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directie van Heuvelland Zorggroep • Klachtenfunctionaris • Klachtencommissie • Rechtbank • Autoriteit Persoonsgegevens

Artikel 5 Gebruik van sociale media

5.1	Voor het gebruik van beeld en geluid (zoals foto's van betrokkene(n)), wordt vooraf schriftelijke toestemming gevraagd aan de betrokkene.
5.2	Heuvelland Zorggroep legt nadere regels omtrent het gebruik van Facebook voor de organisatie en zorgverleners vast. Zij houdt hierbij rekening met het feit dat dit bedrijf gebruikers onvolledig informeert over het gebruik van persoonsgegevens en daarmee in strijd kunnen handelen met de AVG.
5.3	Het gebruik van What's App is binnen de organisatie niet toegestaan.

Artikel 6 Emailverkeer

6.1	Heuvelland Zorggroep stelt nadere regels vast over het e-mail gebruik waarin medische gegevens of persoonsgegevens van cliënten staan.
6.2	In navolging van artikel 6.1 is het binnen de organisatie niet meer toegestaan om e-mails intern of extern te verzenden welke persoonsgegevens kunnen bevatten, totdat de nadere regels zijn vastgesteld en verwerkt in een procedure.

Artikel 7 Vaststellen en wijziging reglement

7.1	Dit reglement is vastgesteld op 02 april 2018 door de directie
7.2	In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet gelden de bepalingen van de Wbp en vanaf 25 mei 2018 de bepalingen van de AVG.