

## **D 10.4.1 Privacyreglement**

In dit privacyreglement laat Zilverzorg zien op welke manier het dagelijks omgaat met persoonsgegevens en privacy, en wat er wettelijk wel en niet verantwoord is.

Privacy speelt een belangrijke rol in de relatie tussen de cliënt en de zorgorganisatie en staat daarmee hoog op de bestuurlijke agenda. Zorgorganisaties zijn verplicht om zorgvuldig en veilig, proportioneel en vertrouwelijk om te gaan met het verzamelen, bewaren en beheeren van persoonsgegevens van cliënten. Goed en zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens is een dagelijkse bezigheid. Het beschermen van de privacy is complex, en wordt steeds complexer door technologische ontwikkelingen, de decentralisaties en nieuwe Europese wetgeving. Daarom vinden wij het belangrijk om transparant te zijn over de manier waarop wij met persoonsgegevens omgaan, en de privacy te waarborgen.

### **1. Wetgeving en definities**

In de AVG wordt een aantal begrippen gebruikt (Artikel 4, AVG). Ter verduidelijking staat hieronder een uitleg van de begrippen:

#### *Persoonsgegevens:*

Alle gegevens die gaan over mensen en waaraan je een mens als individu kunt herkennen. Het gaat hierbij niet alleen om vertrouwelijke gegevens, zoals over iemands gezondheid, maar om ieder gegeven dat te herleiden is tot een bepaald persoon (bijvoorbeeld: naam, adres, geboortedatum). Naast gewone persoonsgegevens kent de wet ook bijzondere persoonsgegevens. Dit zijn gegevens die bijvoorbeeld gaan over gevoelige onderwerpen, zoals etnische achtergrond, politieke voorkeuren of het burgerservicenummer (BSN).

#### *Gegevens over gezondheid:*

Persoonsgegevens die de geestelijke of lichamelijke gezondheid van een persoon betreffen.

#### *Bestand:*

Iedere gestructureerde verzameling van persoons-gegevens die volgens bepaalde criteria toegankelijk is.

#### *Betrokkene:*

De persoon op wie de persoonsgegevens betrekking hebben. De betrokkene is degene van wie de gegevens worden verwerkt.

#### *Verwerker:*

De persoon of organisatie die de persoonsgegevens verwerkt in opdracht van een andere persoon of organisatie.

#### *Ontvanger:*

De persoon of organisatie aan wie of waaraan de persoonsgegevens worden verstrekt.

#### *Gegevensbeschermingseffectbeoordeling:*

Met een gegevensbeschermingseffectbeoordeling worden de effecten en risico's van de nieuwe of bestaande verwerkingen beoordeeld op de bescherming van de privacy. Dit heet ook wel een Privacy Impact Assessment (PIA).

#### *Verwerkingsverantwoordelijke:*

Een persoon of instantie die alleen, of samen met een ander, het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

#### *Verwerking:*

Een verwerking is alles wat je, al dan niet geautomatiseerd, met een persoonsgegeven doet, zoals: verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, bij elkaar voegen, verstrekken aan een ander, en wissen of vernietigen.

#### *Toestemming:*

Een verklaring of ondubbelzinnige actieve handeling, waarmee betrokkene de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens aanvaardt.

## **2. Reikwijdte**

Het reglement is van toepassing op alle geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerkingen van persoonsgegevens, alsook de verwerkingen van persoonsgegevens die in een bestand zijn opgenomen of die bestemd zijn om daarin te worden opgenomen door alle diensten, afdelingen en medewerkers van Zilverzorg. Oftewel, op alle verwerkingen die binnen Zilverzorg plaatsvinden.

## **3. Verantwoordelijke**

De directie van Zilverzorg is verantwoordelijk voor de verwerkingen die door of namens Zilverzorg worden uitgevoerd.

## **4. Verwerkingen (Artikel 4, AVG)**

De verwerking van persoonsgegevens is elke handeling of elk geheel van handelingen met persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde processen. In de AVG valt onder een verwerking:

- Verzamelen, vastleggen, ordenen en structureren
- Bewaren, bijwerken en wijzigen
- Opvragen, raadplegen en gebruiken
- Verstrekken door middel van doorzending
- Verspreiding of enige andere vorm van ter beschikkingstellen
- Samenbrengen, met elkaar in verband brengen
- Afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens

Uit deze opsomming blijkt dat alles wat je met een persoonsgegeven doet een verwerking is.

## **Doeleinden (Artikel 5, AVG)**

Volgens de wet mogen persoonsgegevens alleen verzameld worden als daarvoor een doel is vastgesteld. Het doel moet uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigd zijn. De gegevens mogen niet voor andere doelen verwerkt worden. Voor de uitvoering van sommige wetten, zoals bijvoorbeeld de Wet langdurige zorg, Wet maatschappelijke ondersteuning of de Jeugdwet, zijn de doelen voor het verwerken in de wet al vastgelegd, net als de persoonsgegevens die gevraagd en verwerkt mogen worden.

#### *Doeleinden cliënten:*

De doeleinden van de persoonsregistratie waarop dit reglement van toepassing is, zijn:

- Een goede uitvoering van de zorg-, hulp- en dienstverlening die door de organisatie wordt verleend;

- Het vastleggen en beschikbaar stellen van gegevens ten behoeve van een doelmatig beleid en beheer van de organisatie;
- Het stimuleren van een permanente vorm van kwaliteitscontrole;
- Het financieel afhandelen van de geboden zorg aan de cliënt dan wel met diens zorgverzekeraar;
- Het verantwoorden van de organisatie aan de ziektekostenverzekeraars en aan de overheid conform dit reglement, de van kracht zijnde wettelijke verplichtingen;
- Het evalueren en onderzoeken van de zorg-, hulp- en dienstverlening.

#### *Doeleinden medewerkers:*

De doeleinden van de persoonsregistratie waarop dit reglement van toepassing is, zijn:

- Een goede uitvoering van het personeelsbeleid dat door de organisatie wordt uitgevoerd;
- Het vastleggen en beschikbaar stellen van gegevens ten behoeve van een doelmatig beleid en beheer van de organisatie;
- Het stimuleren van een permanente vorm van kwaliteitscontrole;
- Het financieel afhandelen van salaris en overige vergoedingen;
- Het verantwoorden van de organisatie aan de ziektekostenverzekeraars, uitvoeringsinstanties, belastingdienst en aan de overheid conform dit reglement, de vigerende voorschriften en de wettelijke verplichtingen;
- Het evalueren en onderzoeken van het personeelsbeleid en arbeidsontwikkelingen.

Zilverzorg zal geen persoonsgegevens verwerken voor andere doeleinden dan hierboven genoemd.

#### **Rechtmatige grondslag (Artikel 6, AVG)**

De wet zegt dat er voor elke verwerking van persoonsgegevens een rechtmatige grondslag uit de wet van toepassing moet zijn. Dat betekent dat de verwerking alleen mag plaatsvinden:

- Wanneer de betrokkene toestemming heeft gegeven voor de specifieke verwerking
- Voor de uitvoering van een overeenkomst waarvan de betrokkene onderdeel is
- Om een verplichting na te komen die in de wet staat
- Om een ernstige bedreiging voor de gezondheid van de betrokkene te bestrijden
- Voor de goede vervulling van een taak van algemeen belang
- Voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang

#### **Wijze van verwerking**

De hoofdregel van de verwerking van persoonsgegevens is dat het alleen toegestaan is in overeenstemming met de wet, en op een zorgvuldige wijze. Persoonsgegevens worden zoveel mogelijk verzameld bij de betrokkene zelf. De wet gaat uit van subsidiariteit. Dit betekent dat verwerking alleen is toegestaan wanneer het doel niet op een andere manier kan worden bereikt. In de wet wordt ook gesproken over proportionaliteit. Dit betekent dat persoonsgegevens alleen mogen worden verwerkt als dit in verhouding staat tot het doel. Wanneer met geen, of minder (belastende), persoonsgegevens hetzelfde doel kan worden bereikt, moet daar altijd voor gekozen worden.

Zilverzorg zorgt ervoor dat de persoonsgegevens kloppen en volledig zijn voordat ze verwerkt worden. Deze gegevens worden alleen verwerkt door personen met een geheimhoudingsplicht. Daarnaast beveiligd Zilverzorg alle persoonsgegevens. Dit moet voorkomen dat de persoonsgegevens kunnen worden ingezien of gewijzigd door iemand die daar geen recht toe heeft. Hoe Zilverzorg dit doet staat in het informatiebeveiligingsbeleid van Zilverzorg.

De persoonsregistratie(s) kan/kunnen ten hoogste de volgende gegevenscategorieën bevatten:

- Personalía/identificatiegegevens
- Financiële/administratieve gegevens
- Gezondheidsgegevens
- Communicatie logs

Bijzondere gegevens over bijvoorbeeld ras, godsdienst of levensovertuiging mogen alleen worden geregistreerd wanneer de betrokkene uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.

### **Doorgifte (Artikel 44 t/m 50, AVG)**

Zilverzorg geeft geen persoonsgegevens door aan een land buiten de Europese Economische Ruimte (EER) of een internationale organisatie.

## **5. Transparantie en communicatie**

### **Informatieplicht (Artikel 13, 14, AVG)**

Zilverzorg informeert betrokkenen over het verwerken van persoonsgegevens. Wanneer betrokkenen gegevens aan Zilverzorg geven, worden zij op de hoogte gesteld van de manier waarop Zilverzorg met persoonsgegevens om zal gaan.

#### *Cliënt*

Zilverzorg informeert de cliënt tijdens het intakegesprek en door middel van de Algemene leveringsvoorwaarden dat er persoonsgegevens worden geregistreerd en over het bestaan van het privacyreglement. De cliënt kan bij het secretariaat een exemplaar van het privacyreglement opvragen.

#### *Medewerker*

Zilverzorg informeert de medewerker tijdens het intakegesprek dat er persoonsgegevens worden geregistreerd. De medewerker kan bij de directie een exemplaar van het privacyreglement opvragen.

De betrokkene wordt niet nogmaals geïnformeerd als hij/zij al weet dat Zilverzorg persoonsgegevens van hem/haar verzamelt en verwerkt, en weet waarom en voor welk doel dat gebeurt.

Wanneer de gegevens via een andere weg verkregen worden, dus buiten de betrokkene om, wordt de betrokkene geïnformeerd op het moment dat deze voor de eerste keer worden verwerkt.

### **Verstrekking van gegevens van cliënten of medewerkers binnen de organisatie (Artikel 28, 29, AVG)**

Binnen de organisatie van de verantwoordelijke kunnen zonder toestemming van de betrokkene persoonsgegevens worden verstrekt, voor zover dat voor de taakuitoefening noodzakelijk is.

### **Verstrekking van gegevens van [PATIËNTEN/CLIËNTEN] buiten de organisatie**

### **(Artikel 6, AVG)**

Buiten Zilverzorg kunnen zonder toestemming van de betrokkene persoonsgegevens worden verstrekt, voor zover dat voor de taakuitoefening noodzakelijk is, aan:

- Degenen, die rechtstreeks betrokken zijn bij de actuele zorg- of hulpverlening aan de betrokkene, tenzij laatstgenoemde kenbaar heeft gemaakt daartegen bezwaar te hebben;
- Aan organen genoemd in de Zvw, Wlz, WMO, aan het ministerie van VWS en aan de Dienst Justitiële inrichtingen, ten behoeve van de financiering van de hulpverlening;
- Aan ziektekostenverzekeraars;
- Veilig Thuis, indien er sprake is van vermoedens van kindermishandeling en van vermoedens van huiselijk geweld waarbij alleen meerderjarigen zijn betrokken, conform artikel 5.2.6 van de Wmo 2015.

### **Verstrekking van gegevens van medewerkers buiten de organisatie (Artikel 6, AVG)**

Buiten Zilverzorg kunnen zonder toestemming van de betrokkene persoonsgegevens worden verstrekt, voor zover dat voor de taakuitoefening noodzakelijk is, aan:

- Pensioenfondsen;
- Uitvoerings- en uitkeringsinstanties;
- Belastingdienst;
- Arbodienst;
- Inspectie SZW;
- Centraal Bureau voor Statistiek (CBS);
- Ziektekostenverzekeraars;
- Verzekeringsmaatschappijen ten behoeve van persoonlijke verzekeringen.

### **Verwijdering (Artikel 5, AVG)**

Zilverzorg bewaart de persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor de uitvoering van haar taken, of zoals is vastgelegd in de Archiefwet. Wanneer er nog persoonsgegevens opgeslagen zijn die niet langer nodig zijn voor het bereiken van het doel worden deze zo snel mogelijk verwijderd. Dit houdt in dat deze gegevens vernietigd worden, of zo worden aangepast dat de informatie niet meer gebruikt kan worden om iemand te identificeren.

#### *Bewaartermijn cliëntgegevens*

De bewaartermijn voor persoonsgegevens van cliënten is in beginsel twintig jaren (Wgbo/ Jeugdwet/ Veilig Thuis) of vijftien jaren (WMO), te rekenen vanaf de datum van de laatste verwerking, of zoveel langer als redelijkerwijs uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit.

#### *Bewaartermijn medewerkergegevens*

De bewaartermijn voor persoonsgegevens van medewerkers is in beginsel zeven jaren, te rekenen vanaf het moment waarop de medewerker uit dienst is getreden.

### **Rechten van betrokkenen (Artikel 13 t/m 20, AVG)**

De wet bepaalt niet alleen de plichten van degenen die de persoonsgegevens verwerken, maar bepaalt ook de rechten van de personen van wie de gegevens worden verwerkt. Deze rechten worden ook wel de rechten van de betrokkenen genoemd, en bestaan uit de volgende rechten:

#### *Recht op informatie:*

Betrokkenen hebben het recht om aan Zilverzorg te vragen of zijn/haar persoonsgegevens worden verwerkt.

#### *Inzagerecht:*

Betrokkenen hebben de mogelijkheid om te controleren of, en op welke manier, zijn/haar gegevens worden verwerkt.

#### *Correctierecht:*

Als duidelijk wordt dat de gegevens niet kloppen, kan de betrokkene een verzoek indienen bij Zilverzorg om dit te corrigeren.

#### *Recht van verzet:*

Betrokkenen hebben het recht aan Zilverzorg te vragen om hun persoonsgegevens niet meer te verwerken.

#### *Recht om vergeten te worden:*

In gevallen waar de betrokkene toestemming heeft gegeven om gegevens te verwerken, heeft de betrokkene het recht om de persoonsgegevens te laten verwijderen.

#### *Recht op bezwaar:*

Betrokkenen hebben het recht om bezwaar aan te maken tegen de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens. Zilverzorg zal hieraan voldoen, tenzij er gerechtvaardigde belangen zijn voor de verwerking.

#### *Indienen van verzoek*

Om gebruik te maken van zijn/haar rechten kan de betrokkene een verzoek indienen. Dit verzoek kan zowel schriftelijk als via de e-mail ingediend worden. Zilverzorg heeft vier weken de tijd, vanaf de ontvangst van het verzoek, om te beoordelen of het verzoek gerechtvaardigd is. Binnen vier weken zal Zilverzorg laten weten wat er met het verzoek gaat gebeuren. Als het verzoek niet wordt opgevolgd is er de mogelijkheid om bezwaar te maken bij Zilverzorg, of een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Aan de hand van een verzoek kan Zilverzorg aanvullende informatie opvragen om zeker te zijn van de identiteit van de betrokkene.

Wanneer er sprake is van het overhandigen van een dossier, wordt de ontvangende partij gevraagd hiervoor te tekenen.

## **6. Geautomatiseerde verwerkingen**

### **Profilering (Artikel 22, AVG)**

Profilering vindt plaats wanneer er een geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens plaatsvindt waarbij aan de hand van persoonsgegevens naar bepaalde persoonlijke aspecten van een persoon wordt gekeken om deze persoon te categoriseren en te analyseren, of om zaken te kunnen voorspellen.

Volgens de AVG is het niet toegestaan om profilering te gebruiken. Artikel 22.2 geeft aan aantal uitzonderingen:

- Noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst tussen betrokkene en verwerkingsverantwoordelijke
- Toegestaan door Nederlands of EU-recht
- Na toestemming van betrokkene.

Zilverzorg maakt geen gebruik van profilering.

## **7. Plichten van Zilverzorg**

### **Register van verwerkingen (Artikel 30, AVG)**

Zilverzorg is verantwoordelijk voor het aanleggen van een register van alle verwerkingen waarvan Zilverzorg de verwerkingsverantwoordelijke is. Elk register bevat een beschrijving van wat er tijdens een verwerking plaatsvindt, en welke gegevens daarvoor worden gebruikt, namelijk:

- De naam en contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke en, mogelijk, de gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijke;
- De doelen van de verwerking;
- Een beschrijving van het soort persoonsgegevens en de daarbij horende betrokkenen;
- Een beschrijving van de ontvangers van de persoonsgegevens;
- Een beschrijving van het delen van persoonsgegevens aan een derde land of internationale organisatie;
- De termijnen waarin de verschillende persoonsgegevens moeten worden gewist;
- Een algemene beschrijving van de beveiligingsmaatregelen.

### **Gegevensbeschermingseffectbeoordeling (Artikel 35, AVG)**

Met een gegevensbeschermingseffectbeoordeling, ook wel Privacy Impact Assessment (PIA) genoemd, worden de effecten en risico's van nieuwe of bestaande verwerkingen beoordeeld op de bescherming van de privacy. Zilverzorg voert deze uit wanneer er een geautomatiseerde verwerking, een grootschalige verwerking, een grootschalige monitoring van openbare ruimten plaatsvindt of wanneer het verwerken van persoonsgegevens een kernactiviteit van het bedrijfsproces is. Dit geldt in het bijzonder bij verwerkingen waarbij nieuwe technologieën worden gebruikt.

### **Aanstellen van een Functionaris voor gegevensbescherming (FG) (Artikel 37 t/m 39, AVG)**

Zilverzorg heeft een FG aangesteld/ de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden behorende bij een FG-er belegd bij M.F. Zilver. De FG is betrokken bij alle aangelegenheden die verband houden met de bescherming van persoonsgegevens. De taken van de functionaris zijn informeren, adviseren, toezicht houden, bewustwording creëren, en optreden als contactpersoon van de AP. Het is niet de bedoeling dat de functionaris de taken op het gebied van bescherming van de privacy van afdelingen of teams overneemt. Afdelingen of teams hebben hun eigen verantwoordelijkheid in het goed omgaan met privacygevoelige gegevens. Een verwerking van persoonsgegevens wordt eerst aan de FG gemeld voordat de verwerking begint. De FG is verantwoordelijk voor het structureel toetsen van de implementatie en de uitvoering van de wettelijke eisen en de richtlijnen die door Zilverzorg zijn opgesteld op het gebied van privacy.

Voor vragen over privacy kunt u contact opnemen met de functionaris voor gegevensbescherming van Zilverzorg via: [privacy@zilverzorg.com](mailto:privacy@zilverzorg.com).

### **Beveiliging (Artikel 32, AVG)**

Zilverzorg treft passende technische en organisatorische maatregelen om het verlies van gegevens of onrechtmatige verwerking tegen te gaan, zoals:

- Het pseudonimiseren en versleutelen van persoonsgegevens;
- Het toekennen van individuele gebruikersrechten door middel van persoonsgebonden wachtwoorden en het voeren van een wachtwoordbeleid;
- Het maken van een dagelijkse back-up van automatiseringsprogramma's;
- Het achter slot en grendel bewaren van persoonsgegevens.

Zilverzorg beschikt over procedures voor het periodiek testen, beoordelen en evalueren van de doeltreffendheid van de beveiligingsmaatregelen.

### **Datalekken (Artikel 33, 34, AVG)**

We spreken van een datalek wanneer persoonsgegevens in handen vallen van derden die geen toegang tot die gegevens mogen hebben, maar ook wanneer persoonsgegevens tijdelijk niet beschikbaar zijn, zoals bij een internetstoring. Wanneer er een datalek heeft plaatsgevonden, meldt Zilverzorg dit zonder onredelijke vertraging, uiterlijk 72 uur nadat er kennis van de inbreuk is vernomen aan de AP. Als dit later dan 72 uur is, wordt er een motivering voor de vertraging bij de melding gevoegd. Het kan zijn dat de inbreuk een hoog risico met zich meebrengt voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen. In dit geval meldt Zilverzorg dit aan de betrokkenen in eenvoudige en duidelijke taal. Om toekomstige datalekken te voorkomen worden bestaande datalekken geëvalueerd.

### **Afsluiting**

Als Zilverzorg een wettelijke verplichting niet nakomt kan de betrokkene een klacht indienen. Deze zal via de klachtenregeling van Zilverzorg worden behandeld. In gevallen waar het reglement niets over zegt, beslist de directie van Zilverzorg. De klachtenregeling van Zilverzorg kan worden opgevraagd bij het secretariaat en is beschikbaar via de website van Zilverzorg.

### *Disclaimer:*

*Dit product is een eenvoudige en begrijpbare vertaling van de huidige privacywetgeving en gebaseerd op de AVG. Vanzelfsprekend is de toepasbare wet- en regelgeving altijd leidend en kunnen er geen rechten worden ontleend aan dit document.*