


|   |  |          |        |     |             |          |
|---|--|----------|--------|-----|-------------|----------|
|  | <b>Privacyverklaring voor cliënten</b> |          |        |     |             |          |
|   | Status                                 | Actueel  | Versie | 2.0 | Vastgesteld | 1-9-2021 |
|   | Eigenaar                               | Directie |        |     | Evaluatie   | 1-9-2024 |

## Privacyverklaring, versie mei 2021

Sinds 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) in werking getreden. In deze wet is geregeld hoe met uw persoonsgegevens moet worden omgegaan. In deze beschrijven wij in het kort wat uw rechten als cliënt (of uw vertegenwoordiger) zijn en de verplichtingen van De Zorgheimer zijn.

### De privacyverklaring, wat is dat?

De AVG stelt dat wij niet meer persoonsgegevens van u mogen verzamelen dan noodzakelijk. Wanneer wij uw persoonsgegevens verzamelen, moeten wij u dit laten weten. Wij willen u daarom met deze privacyverklaring inzicht geven in welke persoonsgegevens wij van u vragen, waar wij deze gegevens voor gebruiken, wie deze gegevens gebruikt en aan wie we deze gegevens (kunnen) verstrekken.

### Welke (standaard) gegevens hebben we van u nodig en waarvoor

*1. Algemene persoonsgegevens (naam, geboortedatum, burgerlijke staat, etc.), contactgegevens (ook van wettelijk vertegenwoordiger), verzekeringsgegevens, verleende zorgproducten, sociaal profiel / netwerk, medische en gedragsgegevens, voor zover relevant voor het kunnen bepalen van de benodigde zorg- en dienstverlening*

Deze gegevens gebruiken we voor onze bedrijfsvoering, correspondentie en persoonlijke communicatie; in het bijzonder voor de instandhouding van de dienstverlening en externe verantwoording over de verleende zorg (declareren naar zorgkantoor, zorgverzekeraar, gemeente), maar ook voor het betrekken van het sociale netwerk en mantelzorger.

*2. Cliënt-/relatienummer*

Dit nummer kennen we aan elke cliënt toe en is uniek voor de zorgrelatie die we met de cliënt hebben.

*3. Burgerservicenummer (BSN)*

Dit nummer hebben we nodig om gegevens met betrekking tot de cliënt uit te wisselen met zorgkantoor, zorgverzekeraar, overheid en andere zorgaanbieders; gebruik van dit nummer is dan verplicht.

*4. Medisch/specialistische, gedragsgerelateerde, sociaal-maatschappelijke en verpleegkundige/begeleidings- gegevens*

Deze gegevens gebruiken we voor het vaststellen, toetsen, volgen en uitvoeren van de individuele zorg- en dienstverlening.

*5. Aard van toegepaste vrijheid beperkende middelen of maatregelen voor cliënt, datum/duur, reden, wiens verantwoordelijkheid en de betreffende woning*

Het vastleggen van deze gegevens is nodig om vrijheid beperkende middelen of maatregelen te kunnen toepassen en te kunnen verantwoorden waarom deze maatregelen noodzakelijk zijn.

*6. Toegediende medicatie*

Met af te tekenen medicatielijsten maken wij inzichtelijk welke medicatie cliënten hadden moeten ontvangen en of ze deze ook daadwerkelijk hebben ontvangen.

|          |          |        |     |             |          |
|----------|----------|--------|-----|-------------|----------|
| Status   | Actueel  | Versie | 2.0 | Vastgesteld | 1-9-2021 |
| Eigenaar | Directie |        |     | Evaluatie   | 1-9-2024 |

**7. Omschrijving en aard van incidenten met betrekking tot cliënten, getroffen maatregelen en schade/letsel**

Handhaving en optimalisering van de kwaliteit van zorgverlening aan cliënten.

**8. Omschrijving en toedracht van (seksueel) misbruik met betrekking tot een cliënt, en de ondernomen actie n.a.v. het misbruik**

Deze gegevens hebben we nodig om het beleid te bepalen ten aanzien van het (seksueel) misbruik (afhandeling, nazorg en preventie).

**9. Bankrekeningnummer, banksaldo en inkomsten/uitgaven**

Wanneer we de financiën van cliënten beheren, hebben we deze gegevens over; hierover leggen we dan ook verantwoording af.

Bovenstaande gegevens mogen we gebruiken op basis van de overeenkomst die we met u afsluiten, zonder daarvoor uw specifieke toestemming te vragen.

**Bijzondere persoonsgegevens**

Naast de bovenstaande gewone persoonsgegevens, zijn er nog overige bijzondere, extra gevoelige persoonsgegevens (bijvoorbeeld godsdienst, geaardheid, politieke voorkeur en ras). Deze mogen wij niet vastleggen. Alleen wanneer wij deze gegevens met een bepaald doel moeten vastleggen, kunnen wij dit alleen met uitdrukkelijke toestemming van u of uw vertegenwoordiger. Dit geldt bijvoorbeeld ook in het geval wij foto's van u willen registreren of publiceren. Uw toestemming kunt u te allen tijde terugtrekken. Ook euthanasieverklaringen en reanimatieverklaringen worden alleen op uw verzoek vastgelegd.

Wanneer onze organisatie een gerechtvaardigd belang heeft om gegevens te verzamelen en vast te leggen, mag dit zonder toestemming worden gedaan. Denk dan bijvoorbeeld aan agressief gedrag dat voor onze medewerkers van belang is om te weten.

**Hoe komen wij aan uw persoonsgegevens?**

Wij ontvangen de persoonsgegevens vaak van de cliënt zelf of van de vertegenwoordiger van de cliënt bij het afsluiten van de zorgovereenkomst en de start van de zorg. Ook kunnen wij gegevens ontvangen van andere zorgaanbieders en financiers (zorgverzekeraars, zorgkantoor en gemeenten). Het dossier/zorgplan vult zich gedurende de periode dat de cliënt bij onze organisatie in zorg is.

**Intern gebruik van de gegevens**


Binnen de organisatie is de toegang tot uw persoonsgegevens beperkt tot de medewerkers die uw persoonsgegevens nodig hebben om hun functie te kunnen uitoefenen. De mate van toegang tot de persoonsgegevens kan ook per functie verschillen.

**Beveiliging van de gegevens**

Onze organisatie neemt passende technische en organisatorische maatregelen om uw persoonsgegevens veilig te bewaren en tevens ongewenste handelingen met persoonsgegevens tegen te gaan. Deze maatregelen zijn in overeenstemming met de voor de zorgsector geldende beveiligingsnormen, zoals vastgelegd in de NEN7510/12/13.

**Geheimhouding**

In het kader van de beveiliging van persoonsgegevens wordt de geheimhouding van persoonsgegevens op diverse manieren gewaarborgd. Elke medewerker die in dienst komt of een overeenkomst van opdracht sluit met De Zorgheimer verklaart door de ondertekening van

|   |  |          |        |     |             |          |
|---|--|----------|--------|-----|-------------|----------|
|  | <b>Privacyverklaring voor cliënten</b> |          |        |     |             |          |
|   | Status                                 | Actueel  | Versie | 2.0 | Vastgesteld | 1-9-2021 |
|   | Eigenaar                               | Directie |        |     | Evaluatie   | 1-9-2024 |

arbeidsovereenkomst respectievelijk de overeenkomst van opdracht geheimhouding van persoonlijke gegevens van cliënten. Tevens wordt door ondertekening van de akkoordverklaring van het medewerkershandboek en de gedragscode wordt de geheimhouding van persoonsgegevens gewaarborgd.

### Extern gebruik van gegevens

#### *Verplichte doorgifte*

Als zorginstelling heeft onze organisatie de verplichting om gegevens over benodigde en geleverde zorg te delen met zorgkantoor, zorgverzekeraar en gemeenten (declaraties). Deze uitwisseling vindt plaats via beveiligde verbindingen.

In bijzondere situaties kunnen wij ook aan andere instanties verplicht worden om gegevens over u te verstrekken; denk aan de kantonrechter in verband met de verantwoording over beheerde gelden of in geval van een justitieel onderzoek.

#### *Inzage door leveranciers van software/computerprogramma's*

Binnen onze bedrijfsvoering maken wij gebruik van software en computerprogramma's die wij aanschaffen van andere leveranciers. Door het sluiten van een verwerkersovereenkomst met deze leveranciers verplichten wij hen om op dezelfde zorgvuldige wijze om te gaan met de persoonsgegevens als onze organisatie.

#### *Doorgifte naar land buiten de Europese Unie*

Onze organisatie zal uw gegevens alleen buiten de EER opslaan of verwerken als dat in overeenstemming is met de geldende regelgeving voor het doorgeven van persoonsgegevens naar landen buiten de EER.

#### *Overige doorgifte*

Wij delen gegevens dus alleen met derden wanneer dat noodzakelijk is voor het uitvoeren van de zorgovereenkomst en om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting. Wanneer wij aan anderen gegevens verstrekken doen wij dit alleen nadat we van u toestemming hebben verkregen.

### Bewaartermijn persoonsgegevens


Er gelden verschillende bewaartermijnen op basis van verschillende wetten:

| Wet/ richtlijn                                | Onderwerp/ Onderdeel                      | Bewaartermijn                               |
|---|---|---|
| Wet Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO) | Cliëntendossier                           | 20 jaar na laatste wijziging in zorgdossier |
| Wet Zorg en Dwang                             | Vrijheidsbeperkende middelen/ maatregelen | 20 jaar na laatste wijziging in zorgdossier |
| IGJ   | Medicatie toedienlijsten                  | 2 jaar                                      |
| Avg   | Overige gegevens                          | Niet langer dan noodzakelijk                |

### Uw account, contactformulier en Nieuwsbrief

Om ons cliëntenportaal Carenzorgt te kunnen gebruiken, moet u zich eerst registreren. U moet dan informatie over uzelf opgeven en een gebruikersnaam en wachtwoord kiezen. Daarmee maken wij een account waarop u kan inloggen met uw persoonlijke gebruikersnaam en wachtwoord.

Met het contactformulier kunt u ons vragen stellen of aanvragen doen. Hiervoor gebruiken wij uw emailadres. Uw emailadres wordt bij inschrijving automatisch toegevoegd aan de lijst van abonnees

|   |  |          |        |     |             |          |
|---|--|----------|--------|-----|-------------|----------|
|  | <b>Privacyverklaring voor cliënten</b> |          |        |     |             |          |
|   | Status                                 | Actueel  | Versie | 2.0 | Vastgesteld | 1-9-2021 |
|   | Eigenaar                               | Directie |        |     | Evaluatie   | 1-9-2024 |

indien u gebruik wil maken van onze Nieuwsbrief. Dit abonnement kunt u op ieder moment opzeggen. Deze gegevens worden bewaard totdat u het abonnement hebt opgezegd.

### **Rechten met betrekking tot de eigen persoonsgegevens**

U heeft recht op inzage, rectificatie, gegevenswissing, beperking van het gebruik van uw persoonsgegevens, overdraagbaarheid van uw persoonsgegevens, bezwaar en op het intrekken van uw toestemming. Hieronder worden deze rechten nader toegelicht.

#### *Recht op inzage*

U heeft recht op inzage in de persoonsgegevens die wij van u hebben en informatie waarvoor wij die persoonsgegevens gebruiken. Via Carenzorgt kunt u uw gegevens inzien en sommige gegevens ook zelf aanpassen.

Het kan zijn dat u daarnaast nog andere specifieke informatie wilt hebben. U kunt daarvoor een verzoek indienen. Geef in uw verzoek aan welke gegevens u wilt inzien.

#### *Recht op rectificatie*

U heeft recht op correctie (rectificatie) van onjuiste persoonsgegevens die op u betrekking hebben. U heeft er recht op dat onvolledige persoonsgegevens volledig worden gemaakt, bijvoorbeeld door het verstrekken van een aanvullende verklaring. Vermeld in uw verzoek welke gegevens gecorrigeerd moeten worden en waarom.

#### *Recht op gegevensoverdraagbaarheid*

U heeft het recht uw persoonsgegevens te krijgen van De Zorgheimer in een gestructureerde, gangbare en machine leesbare vorm, als die persoonsgegevens door u of namens u aan De Zorgheimer zijn verstrekt en door De Zorgheimer via geautomatiseerde procedures zijn gebruikt. Dat betekent dat u bij ons een verzoek kan indienen om de persoonsgegevens die wij van u beschikken in een computerbestand naar u of een ander, door u genoemde organisatie, te sturen.


#### *Recht op gegevenswissing/ vergetelheid*

U kunt ons vragen uw persoonsgegevens te wissen als volgens u één van de volgende gevallen van toepassing is:

- *persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;*
- *de betrokkene zijn toestemming intrekt en er geen andere rechtsgrond voor verwerking bestaat;*
- *betrokkene bezwaar maakt tegen de verwerking;*
- *de persoonsgegevens onrechtmatig verwerkt zijn.*

Vermeld in uw verzoek welke gegevens u wilt laten wissen en waarom u vindt dat De Zorgheimer dit moet doen.

Wanneer u als huidige cliënt een verzoek tot gegevenswissing doet, kunnen wij hier niet op in gaan vanwege wettelijke verplichtingen. Wanneer u als voormalige cliënt hiertoe een verzoek doet kunnen we waarschijnlijk ook beperkt of geheel niet voldoen aan uw verzoek aangezien wij een 'andere rechtsgrond voor verwerking' hebben. Wij zijn namelijk wettelijk verplicht onze zorg goed te documenteren voor zowel zorgkantoren en IGJ. Hierbij moeten wij de bewaartermijn aanhouden van 20 jaar.

|   |  |          |        |     |             |          |
|---|--|----------|--------|-----|-------------|----------|
|  | <b>Privacyverklaring voor cliënten</b> |          |        |     |             |          |
|   | Status                                 | Actueel  | Versie | 2.0 | Vastgesteld | 1-9-2021 |
|   | Eigenaar                               | Directie |        |     | Evaluatie   | 1-9-2024 |

#### *Recht op bezwaar*

U heeft in twee situaties het recht aan een organisatie te vragen uw persoonsgegevens niet meer te gebruiken. Dit heet het recht van bezwaar. Ten eerste als een organisatie uw gegevens gebruikt voor direct marketing. Ten tweede kunt u bezwaar maken tegen het gebruik van uw persoonsgegevens vanwege uw specifieke situatie. Vermeld in uw bezwaar om welke gegevens het gaat en wat de reden van uw bezwaar is.

#### *Recht op beperking*

In bepaalde situaties mag De Zorgheimer uw gegevens niet meer gebruiken, maar kunnen uw gegevens ook (nog) niet wissen. Wij moet dan tijdelijk stoppen met het gebruik van uw gegevens. Dit heet het recht op beperking van de verwerking.

In de volgende situaties kunt u vragen om beperking van de verwerking:

- Uw gegevens zijn mogelijk onjuist en u heeft gevraagd om een wijziging van de gegevens. Tot we gecontroleerd hebben of uw gegevens kloppen, mogen wij uw gegevens niet gebruiken;
- De verwerking is onrechtmatig ofwel De Zorgheimer had uw gegevens niet mogen gebruiken, maar u wil toch niet dat uw persoonsgegevens worden gewist om het eventueel later toch te kunnen opvragen;
- Wij hebben uw persoonsgegevens niet meer nodig voor het doel waarvoor we de gegevens hebben verzameld, maar u wilt niet dat wij uw gegevens wissen, omdat u deze gegevens nodig heeft voor een rechtsvordering;
- U heeft bezwaar gemaakt tegen het gebruik van uw persoonsgegevens, maar wij hebben nog geen reactie gegeven op uw bezwaar.

Wanneer de verwerking van de persoonsgegevens is beperkt, kunnen we uw gegevens alleen in de volgende situaties verwerken:

- Met uw toestemming;
- Voor het instellen, uitoefenen of onderbouwen van een rechtsvordering;
- Ter bescherming van de rechten van een andere natuurlijke persoon of rechtspersoon;
- Om gewichtige redenen van algemeen belang voor de Europese Unie of voor een lidstaat.


Als u gebruik wilt maken van uw recht op beperking van de verwerking vermeld dan in uw verzoek aan waarom De Zorgheimer uw persoonsgegevens niet mocht gebruiken of voeg het verzoek tot beperking toe aan een verzoek tot rectificatie of een bezwaar.

#### *Recht op intrekken van uw toestemming*

Als wij uw persoonsgegevens alleen op basis van uw toestemming verwerken (er is dus geen andere grondslag aanwezig), dag kunt u deze toestemming altijd weer intrekken. Wij willen u vragen om duidelijk aan te geven welke toestemming u wilt intrekken.

#### **Gebruik maken van uw rechten**

Wilt u gebruik maken van uw recht op bezwaar en/of recht op gegevensoverdraagbaarheid of heeft u andere vragen/opmerkingen over de gegevensverwerking? Stuur dan een gespecificeerd verzoek naar [info@dezorgheimer.nl](mailto:info@dezorgheimer.nl). Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door u is gedaan, vragen wij u een kopie van uw identiteitsbewijs bij het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie de pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van uw privacy. Wij zullen zo zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken, op uw verzoek reageren. Als uw verzoek erg ingewikkeld is, kan deze termijn met nog eens twee maanden worden verlengd. Als De

|   |  |          |        |     |             |          |
|---|--|----------|--------|-----|-------------|----------|
|  | <b>Privacyverklaring voor cliënten</b> |          |        |     |             |          |
|   | Status                                 | Actueel  | Versie | 2.0 | Vastgesteld | 1-9-2021 |
|   | Eigenaar                               | Directie |        |     | Evaluatie   | 1-9-2024 |

Zorgheimer de termijn wil verlengen, laten wij u dat binnen een maand na ontvangst van uw verzoek weten.

### Functionaris Gegevensbescherming

Gezien de kleinschalige omvang van de verwerkingen van persoonsgegevens door De Zorgheimer is De Zorgheimer volgens de Avg niet verplicht om een Functionaris Gegevensbescherming aan te stellen. Wel is er een interne privacyfunctionaris aanwezig, mevrouw A. Erkasap. Zij is te bereiken via [ayse@dezorgheimer.nl](mailto:ayse@dezorgheimer.nl).

### Wijzigingen in deze privacyverklaring

Bij wijzigingen in de privacyverklaring zullen wij dit aan u meedelen. Op onze website zal altijd de meest recente versie van privacyverklaring worden gepubliceerd.

### Vragen of kritiek

Als u vragen hebt over uw rechten, niet tevreden bent over hoe wij hieraan uitvoering geven, of specifieke vragen heeft over de verwerking van persoonsgegevens door ons, kunt u altijd contact met ons opnemen via de e-mail.

Let op dat u altijd duidelijk aangeeft wie u bent, zodat we zeker weten dat we geen gegevens van de verkeerde persoon aanpassen of verwijderen. Wij kunnen u ook vragen om u te legitimeren en een formulier in te vullen.

### Klacht indienen

Als u vindt dat onze organisatie niet op de juiste manier omgaat met uw persoonsgegevens, dan heeft u het recht om een klacht bij ons in te dienen. U kunt onze klachtenregeling op onze website [www.dezorgheimer.nl](http://www.dezorgheimer.nl) raadplegen.

### Bezwaar

Indien u het niet eens bent met onze reactie op uw klacht of wij niet tijdig, uiterlijk binnen vier weken, reageren op uw klacht dan kunt u een bezwaar indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens of u kunt ook een verzoekschrift indienen bij de rechtbank.

### Cookies

Op onze website [www.dezorgheimer.nl](http://www.dezorgheimer.nl) maken we gebruik van cookies. U kunt de cookies desgewenst uitschakelen via uw browser. We willen u er wel op attenderen dat onze website dan mogelijk niet optimaal werkt.

### Verwijzing andere websites

Op onze website [www.dezorgheimer.nl](http://www.dezorgheimer.nl) treft u een aantal verwijzingen (hyperlinks) naar andere websites. Deze privacyverklaring is niet van toepassing op deze websites. Wij zijn daarom niet verantwoordelijk voor hoe deze organisaties met uw gegevens omgaan. U kunt hiervoor de privacyverklaring lezen van de organisatie die u bezoekt.