

KLANTTEVREDENHEID Privacy reglement	No.	3.0
	Versie	3.1
	Datum	23 juni 2023
	Status	Definitief
	Eigenaar	Directie
	Pagina	Pagina 1 van 6

Privacyreglement

Inleiding

Content Zorg BV heeft ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen een reglement opgesteld met daarin vermeld wat de wettelijke regels zijn voor de registratie van persoonsgegevens en de verwerking daarvan. Tevens zijn hierin de rechten van de cliënten m.b.t. de registratie van hun persoonsgegevens opgenomen.

Content Zorg BV is zich bewust van de behoefte aan, en het recht op privacy van betrokkenen. Content Zorg BV werkt hierbij vanuit de privacy kaders die door de Wet AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) zijn opgelegd om de privacy van betrokkenen optimaal te waarborgen. De Wet Bescherming Persoonsgegevens (WPB) wordt per 25 mei 2018 vervangen door de wet AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). Vanaf die datum geldt dezelfde privacywetgeving in de hele EU. Nu hebben de lidstaten nog hun eigen nationale wetten, gebaseerd op de Europese privacyrichtlijn uit 1995.

Dit privacy reglement is opgenomen binnen de informatiemap die iedere cliënt overhandigd krijgt bij de start van de begeleiding binnen Content Zorg BV.

Organisatie

Naam en adres organisatie: Content Zorg BV, Burgemeester van Nispenstraat 21, 7001 BS, Doetinchem. Bij vragen over uw privacy kunt u contact opnemen met Annet Besselink, medewerkster Client- en Zorgadministratie, op telefoonnummer 0314-820228 of per email: annet@contentzorg.nl

Onze dienstverlening

Wij vragen uw persoonsgegevens alleen op om de zorg te kunnen verlenen zoals omschreven in de zorgovereenkomst of voor doelen waar u specifiek toestemming voor heeft gegeven. Uw gegevens worden niet zonder uw toestemming voor andere doelen verwerkt.

KLANTTEVREDENHEID <i>Privacy reglement</i>	No.	3.0
	Versie	3.1
	Datum	23 juni 2023
	Status	Definitief
	Eigenaar	Directie
	Pagina	Pagina 2 van 6

Begrippen

Organisatie	Content Zorg BV
Persoonsgegevens	Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijk persoon.
Zorggegevens	Persoonsgegevens die direct of indirect betrekking hebben op de lichamelijke of geestelijke gesteldheid van betrokkenen, verzameld door een beroepsbeoefenaar in het kader van zijn beroepsuitoefening.
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, uitwisselen of vernietigen van gegevens.
Verstrekken van persoonsgegevens	Het bekend maken of ter beschikking stellen van gegevens.
Verzamelen van persoonsgegevens	Het verkrijgen van 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.
Verantwoordelijke	De natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die of het bestuursorgaan dat, alleen of tezamen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.
Bewerker	Degene die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen.
Betrokkene	Degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft of zijn vertegenwoordiger.
Derde	Ieder, niet zijnde de betrokkene, de verantwoordelijke, de bewerker, of enig persoon die onder rechtstreeks gezag van de verantwoordelijke of de bewerker gemachtigd is om persoonsgegevens te verwerken.
Ontvanger	Degene aan wie de persoonsgegevens worden verstrekt.

KLANTTEVREDENHEID Privacy reglement	No.	3.0
	Versie	3.1
	Datum	23 juni 2023
	Status	Definitief
	Eigenaar	Directie
	Pagina	Pagina 3 van 6

Informatie aan de cliënt

De persoonlijk begeleider moet de cliënt laten weten dat er gegevens over hem/haar worden vastgelegd en om welk type gegevens het gaat. Daarnaast moet de cliënt gewezen worden op zijn rechten: inzage, rectificatie, vernietiging, bezwaar, data-portabiliteit en vergetelheid.

Dossier

Het dossier bestaat uit algemene persoonsgegevens (zoals naam, adres, telefoonnummer, BSN nummer en ID nummer) en uit gegevens in verband met de verleende zorg. Het dossier kan ook gegevens bevatten die de medewerker, met instemming van de cliënt, van anderen heeft opgevraagd of die hij via rapportages heeft ontvangen.

Deze gegevens zijn zo correct, compleet en actueel mogelijk. Wij kunnen aantonen welke persoonsgegevens wij verwerken en voor welk doel.

Reikwijdte

Dit reglement is van toepassing op de geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens, alsmede de niet geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens die in een bestand zijn opgenomen of die bestemd zijn om daarin te worden opgenomen betreffende betrokkenen die van Content Zorg BV diensten (wensen te) ontvangen of diensten hebben ontvangen.

Onze bestanden zijn opgeslagen in een digitaal cliënten dossier in een beveiligde online omgeving of bevinden zich fysiek in afgesloten ruimten zodat deze informatie niet vrij toegankelijk is voor onbevoegden.

Bewaren van gegevens

Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de verwerking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt. De huidige bewaartermijn van cliënt dossiers is 15 jaar, ingaand na afloop van de behandeling. Deze termijn geldt voor gegevens die verband houden met de gezondheid zoals behandelgegevens van paramedici, psychologen, orthopedagogen die van belang zijn voor goede zorg en ondersteuning. Daarnaast beschikt een zorg organisatie als Content Zorg BV ook over andere gegevens van cliënten, zoals financiële en administratieve gegevens. In de praktijk beschikte de zorginstelling dus over gegevens die onder te verdelen zijn:

1. Gegevens die zij zelf heeft gegenereerd en die direct verband houden met de zorg en ondersteuning aan de cliënt (gezondheid gegevens).

KLANTTEVREDENHEID Privacy reglement	No.	3.0
	Versie	3.1
	Datum	23 juni 2023
	Status	Definitief
	Eigenaar	Directie
	Pagina	Pagina 4 van 6

2. Gegevens die de instelling niet zelf heeft gegenereerd, maar van de cliënt zelf heeft gekregen zoals financiële gegevens, bankafschriften. Deze worden zoveel mogelijk geretourneerd na het einde van de behandeling.
3. Gegevens die de instelling zelf heeft gegenereerd die nog wel verband houden met de zorg en ondersteuning, maar geen gezondheidsgegevens zijn (financiële administratie). Hiervoor geldt de bewaartermijn op grond van andere regels, voor dergelijke fiscale gegevens geldt over het algemeen een termijn van 7 jaar.
4. Overige gegevens, niet langer bewaren dan strikt noodzakelijk.

Indien de bewaartermijn van de persoonsgegevens is verstreken of de betrokkene doet een verzoek tot verwijdering voor het verstrijken van de bewaartermijn, worden de desbetreffende medische persoonsgegevens verwijderd, binnen een termijn van drie maanden.

Evt. niet geautomatiseerde vastgelegde persoonsgegevens worden bewaard in een af te sluiten kast en/of ruimte die niet vrij toegankelijk is voor derden.

Doorgeven van informatie

Wij geven uw persoonsgegevens alleen door aan derden als dat wettelijk verplicht is of als dat echt nodig is om de werkzaamheden uit te voeren. Voorafgaand zal hiervoor schriftelijke toestemming van u gevraagd worden.

Geheimhoudingsplicht

Uitgangspunt van de geheimhoudingsplicht van de medewerker in de gezondheidszorg is dat de medewerker geen informatie geeft over de cliënt zonder zijn/haar uitdrukkelijke toestemming.

Uitzonderingen op de geheimhoudingsplicht:

Wettelijke plicht

Als er een wettelijke plicht bestaat om gegevens te verstrekken geldt de geheimhoudingsplicht (natuurlijk) niet.

Ouders van jeugdigen vanaf 16 jaar

Bij een jeugdige vanaf 16 jaar geldt de geheimhoudingsplicht ook tegenover de ouders. De medewerker mag de ouders alleen informeren met toestemming van de cliënt. Een uitzondering geldt voor een jeugdige die 'niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake'. Dan geldt weer de regel dat de ouders die gezag uitoefenen, delen in het geheim tenzij de belangen van de jeugdige daardoor geschaad kunnen worden.

Kwaliteitsaudits

In het kader van de kwaliteitszorg kan Content Zorg BV dossiers van cliënten ter inzage geven aan auditoren. Voor betreffende dossiers wordt vooraf toestemming aan cliënten gevraagd.

KLANTTEVREDENHEID Privacy reglement	No.	3.0
	Versie	3.1
	Datum	23 juni 2023
	Status	Definitief
	Eigenaar	Directie
	Pagina	Pagina 5 van 6

Wat zijn binnen de AVG de rechten van cliënten?

Inzage:

De cliënt heeft recht op inzage in zijn dossier. Inzage kan in het algemeen worden geweigerd voor zover de privacy van een derde wordt geschaad en dit privacybelang 'zwaarwegend' is. Ook is het mogelijk om informatie af te schermen die bijvoorbeeld een derde heeft verstrekt. Om de cliënt inzage te verlenen, zal hij/zij uitgenodigd kunnen worden op het kantoor om het digitale cliënt dossier in te zien. Het recht op inzage betekent dat de cliënt ook recht heeft op een kopie van (delen uit) het dossier.

Rectificatie:

De cliënt heeft recht om onjuiste persoonsgegevens te laten wijzigen of om persoonsgegevens aan te vullen.

Vernietigen:

Een cliënt heeft het recht om te verzoeken om de vernietiging van (een deel van) zijn dossier. Maakt de cliënt gebruik van dit recht, dan wordt (een deel van) het dossier binnen drie maanden na het verzoek vernietigd. Vernietiging vindt alleen plaats wanneer de plaatsing reeds 15 jaar ten einde is.

Bezwaar:

Een cliënt heeft recht om bezwaar te maken tegen het verwerken van hun persoonsgegevens. Als een cliënt bezwaar maakt, zal Content Zorg BV moeten stoppen met het verwerken van deze gegevens. Een cliënt kan schriftelijk bezwaar maken door het sturen van een e-mail of een brief.

Data-portabiliteit:

Content Zorg BV moet de gegevens inzake cliënten verstrekken in een vorm die het voor betrokkenen makkelijk maakt om hun gegevens te hergebruiken en door te geven aan een andere organisatie. Organisaties zijn daarom wettelijk verplicht om de gegevens in een gestructureerd, veelgebruikt en machine leesbaar formaat te verstrekken.

Vergetelheid:

Als een cliënt Content Zorg BV verzoekt om zijn gegevens te wissen, dan zullen wij hier uiterlijk binnen een maand gehoor geven. Als betreffende persoonsgegevens aan derde partijen zijn verstrekt, zal Content Zorg BV deze partijen informeren dat de gegevens gewist zijn en uitleggen dat de ontvangers iedere kopie of koppeling naar die persoons gegevens moeten wissen.

Beperking van de verwerking:

Het recht op beperking van de verwerking geldt in situaties die voldoen aan een van de volgende criteria: *gegevens zijn mogelijk onjuist, de verwerking is onrechtmatig, gegevens zijn niet meer nodig of betrokkene maakt bezwaar.*

Zijn de persoonsgegevens aan andere partijen verstrekt? Dan moet Content Zorg BV dit aan deze organisaties laten weten dat zij dat dus ook moeten doen.

KLANTTEVREDENHEID Privacy reglement	No.	3.0
	Versie	3.1
	Datum	23 juni 2023
	Status	Definitief
	Eigenaar	Directie
	Pagina	Pagina 6 van 6

Wat is een datalek?

Een datalek is een inbreuk op de beveiliging. Te denken valt aan wanneer persoonsgegevens daadwerkelijk zijn vernietigd, gewijzigd, verstrekt of toegankelijk zijn gemaakt. Een voorbeeld is het verliezen van een telefoon of laptop met persoonsgegevens of een computerinbraak.

Is er vermoeden van een datalek vanuit Content Zorg BV, dan is er intern een stappenplan en procedure welke bekend is bij het aanspreekpunt datalekken (Annet Besselink, medewerkster Client- en Zorgadministratie, annet@contentzorg.nl of 0314-820228).

Autoriteit Persoonsgegevens

Als er sprake is van een klacht over hoe Content Zorg BV omgaat met de persoonsgegevens van haar cliënten, dan kan men de gangbare klachtenprocedure volgen. Wanneer dit niet naar tevredenheid voor beide partijen wordt opgelost, kan er contact worden opgenomen met Klachtenportaal Zorg, zie voor meer informatie op www.klachtenportaalzorg.nl.

Op de website van Autoriteit Persoonsgegevens is meer informatie te vinden over de nieuwe privacy wetgeving, zie www.autoriteitpersoonsgegevens.nl