

# **Privacyverklaring**

**Bewoners / deelnemers**

**Amaliazorg**

## Inhoud

1.	Inleiding.....	3
1.1	Doelgroep .....	3
1.2	Verwerken van persoonsgegevens .....	3
1.3	Toezicht .....	3
2.	Privacy-verplichtingen AVG .....	4
2.1	Voorbehoud tot wissing van gegevens .....	5
2.2	Verzoeken.....	5
3.	Recht op vergetelheid.....	6
4.	Dataportabiliteit .....	6
5.	Persoonsgegevens in het cliëntendossier.....	7
5.1	Bewaartermijn cliëntendossier.....	8
5.2	Toegang persoonlijke gegevens cliëntendossier .....	8
5.3	Vernietiging van een dossier .....	8
6.	Vragen of klachten .....	9

## 1. Inleiding

Amaliazorg wil zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens<sup>1</sup>. Wij behandelen persoonsgegevens vertrouwelijk, verstrekken ze niet aan anderen zonder schriftelijke toestemming, treffen passende beveiligingsmaatregelen en maken afspraken over privacy-maatregelen met externe partijen die persoonsgegevens van ons verwerken. Daar mag iedereen op vertrouwen. De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) brengt hierbij specifieke verantwoordelijkheden met zich mee. Het bevestigt en versterkt op onderdelen bestaande regels over privacy<sup>2</sup>.

### 1.1 Doelgroep

Dit reglement heeft betrekking op de verwerking van persoonsgegevens van onze cliënten/bewoners of zijn (wettelijke) vertegenwoordiger<sup>3</sup>, familieleden en overige personen die van belang zijn voor de uitvoering van de dienstverlening, als voor promotie doeleinden op sociale media, website en in publicaties van Amaliazorg.

### 1.2 Verwerken van persoonsgegevens

Het verwerken van (bijzondere) persoonsgegevens is noodzakelijk voor de uitvoering van de zorgdienstverlenings-overeenkomst met de cliënt/bewoner en voor het ontvangen of delen van bepaalde informatie met derden buiten de organisatie op basis van wettelijke voorschriften of om juridische redenen. Ook is het nodig wanneer wij ernstige schade voor de cliënt of anderen kunnen voorkomen door de informatie aan anderen te geven (bijvoorbeeld, wanneer er meldingen zijn van incidenten met cliënten/bewoners en/of medewerkers of wanneer wij (mogelijke) strafbare feiten signaleren). De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) geeft aan dat we op zorgvuldige wijze met persoonsgegevens moeten omgaan en bepaalt wat de rechten en plichten zijn.

### 1.3 Toezicht

De verwerking van de persoonsgegevens staat onder toezicht van onze Functionaris Gegevensbescherming (FG) Deze functionaris ziet toe of wij de AVG en ons eigen privacy beleid naleven en juist toepassen. Om dit te kunnen doen, kan de FG:

---

<sup>1</sup> Een persoonsgegeven is alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Dit betekent dat informatie ofwel direct over iemand gaat, ofwel naar deze persoon te herleiden is. Gegevens van overleden personen of van organisaties zijn geen persoonsgegevens volgens de AVG. Dit neemt niet weg, dat wij toch zorgvuldig omgaan met gegevens van overledenen vanwege de privacy van nabestaanden.

<sup>2</sup> Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst, Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg, Zorgverzekeringswet, Wet marktordening gezondheidszorg, Wet aanvullende bepalingen persoonsgegevens in de zorg, Wet cliëntenrechten bij elektronische verwerking van gegevens in de zorg.

<sup>3</sup> Indien er geen wettelijk vertegenwoordiger bekend is wordt verwezen naar de Wgbo.

- informatie verzamelen over gegevensverwerkingen binnen de organisatie, bijvoorbeeld door middel van interne controles en audits;
- deze verwerkingen analyseren en beoordelen of ze aan de wet voldoen;
- (gevraagd en ongevraagd) informatie, adviezen en aanbevelingen geven aan de organisatie.

## 2. Privacy-verplichtingen AVG

Voor het rechtmatig verwerken van (bijzondere) persoonsgegevens moet Amaliazorg toetsen of dit voldoet aan de privacy-verplichtingen van de AVG. Als zorgdienstverlener gelden voor ons de volgende verplichtingen:

- Samen met cliënt/bewoner zijn we verantwoordelijk voor de juistheid en nauwkeurigheid van de gegevens in het cliëntdossier;
- We mogen niet meer gegevens persoonsgegevens in het cliëntdossier vastleggen dan strikt noodzakelijk is.
- We informeren onze cliënten/bewoners, onder andere over welke gegevens we verzamelen, voor welke doelen we dit doen en op basis van welke rechtsgrond;
- We beveiligen de persoonsgegevens met passende technische en organisatorische maatregelen, zodat ze niet verloren raken of in verkeerde handen terecht kunnen komen;
- We bewaren de persoonsgegevens niet langer dan nodig;
  - Cliënten/bewoners mogen altijd zonder opgave van reden hun cliëntendossier inzien en eventueel gegevens aan laten passen, aanvullen of verwijderen voor zover de overheid dit toestaat op basis van de wet- en regelgeving<sup>4</sup>;
  - Indien we op verzoek van cliënt gegevens verwijderen, dan bewaren we dit verzoek in zijn dossier. Overigens kunnen gegevens alleen worden verwijderd zolang dit geen gevolgen heeft voor onze administratieve en/of zorg medische verantwoordingsplicht (declareren en verantwoorden van de zorg);
  - Plaatsvervangend inzagerecht is altijd mogelijk voor alleen de (wettelijke) vertegenwoordiger van de cliënt, mits deze bij Amaliazorg vooraf bekend is of kan zijn, en de cliënt schriftelijke toestemming heeft gegeven voor de inzage. Alleen als de cliënt/bewoner ter zake wilsonbekwaam is kan de inzage zonder toestemming van cliënt plaats hebben. Amaliazorg kan hier in voorkomende gevallen van afwijken als de inzage op gespannen voet staat met de rechten en vrijheden van de cliënt/bewoner of van andere betrokkenen;

---

<sup>4</sup> Cliënten kunnen vragen om hun (online) gegevens te wissen met een beroep op het recht op vergetelheid.

- Het recht op inzage is alleen van toepassing op de eigen gegevens en niet op informatie over anderen. Werkaantekeningen van professionals worden niet opgenomen in het cliëntdossier en vallen daarmee niet onder het inzagerecht;
- Amaliazorg zal alleen met specifieke schriftelijke toestemming van de cliënt/bewoner foto's, berichten, opnames en dergelijke plaatsen op het internet en/of social media. Alleen foto's, berichten, opnames etc. die door Amaliazorg met toestemming van de cliënt/bewoner op internet of social media zijn geplaatst, zullen worden verwijderd op verzoek van de cliënt;
- Bij het verlenen van toestemming tot gebruik van berichten, foto's en opnames op Internet, wordt cliënt nadrukkelijk gewezen op de gevolgen en verantwoordelijkheden.
- Cliënten/bewoners hebben het recht om het gebruik van hun persoonsgegevens gedurende een bepaalde tijd te beperken. Dit kan afhankelijk van de reikwijdte van het verzoek eventueel wel gevolgen hebben voor de dienstverlening aan de cliënt/bewoner;

## 2.1 Voorbehoud tot wissing van gegevens

In art.23 van de AVG zijn een aantal algemene uitzonderingen opgenomen op het recht op wissen van betrokkenen. Het artikel biedt de mogelijkheid om in bijzondere omstandigheden geen gehoor te hoeven geven aan een verzoek tot gegevens wissen van betrokkenen. Hierbij moet dan door Amaliazorg een belangenafweging worden gemaakt waaruit blijkt dat het belang van de organisatie (of de rechten en vrijheden van anderen) zwaarder weegt dan het privacy recht van de betrokkene. Het is bijvoorbeeld niet de bedoeling dat betrokkenen met een beroep op hun rechten sporen van crimineel gedrag wissen.

Ten aanzien van deze verplichtingen neemt ook Amaliazorg een voorbehoud in. Zo kunnen deze verplichtingen niet mogelijk zijn als:

- de rechten van anderen worden geschaad;
- (nog) niet mogelijk is door wet- en regelgeving;
- (nog) niet mogelijk is vanwege juridische verplichtingen met derden;
- een (mogelijk) rechtsgang (op termijn) zou kunnen belemmeren;
- voor het dossier dat de professional voor zichzelf bijhoudt en het financieel administratieve dossier andere verantwoordelijkheden gelden;
- het algemeen belang op het gebied van de volksgezondheid.

## 2.2 Verzoeken

Cliënten/bewoners hebben vanuit de Privacywetgeving (Algemene Verordening Gegevensbescherming - AVG) het recht om verzoeken in te dienen. Er is recht op inzage, aanpassing, verwijdering en overdracht

van persoonsgegevens. Cliënt kan met redelijke tussenpozen, in iedere denkbare vorm, schriftelijk of mondeling, een verzoek indienen tot inzage in zijn persoonsgegevens.

Alle overige verzoeken moeten schriftelijk worden ingediend, voorzien van een gedegen argumentatie, waarom Amaliazorg hieraan gehoor zou moeten geven. Het verzoek en het besluit daarop worden toegevoegd aan het cliëntdossier. Deze stukken worden in geval van wissing van gegevens minimaal 20 jaar bewaard. Dit is van belang om in geval van controle aan te kunnen tonen dat vernietiging zorgvuldig is afgewogen en voldoende inspanning is geleverd om de bewaarplicht te borgen.

Er is een reactietermijn op het verzoek vastgelegd in de AVG van één maand. In uitzonderlijke gevallen, bijvoorbeeld, wanneer een verzoek heel complex is, is deze termijn vastgesteld op drie maanden. We laten dan wel binnen één maand weten dat wij meer tijd nodig hebben om het verzoek uit te voeren.

### 3. Recht op vergetelheid

Mensen kunnen aan organisaties vragen om hun volledige gegevens te **wissen** met een beroep op hun recht op vergetelheid. In de volgende voorbeeldsituaties zouden persoonsgegevens (online) gewist kunnen worden:

- Wij hebben de persoonsgegevens niet meer nodig voor de doeleinden waarvoor we ze hebben verzameld of verwerkt;
- De cliënt/bewoner heeft eerder (uitdrukkelijke) toestemming gegeven aan Amaliazorg voor het gebruik van zijn gegevens, maar trekt die toestemming nu (deels) in;
- De cliënt/bewoner maakt bezwaar tegen (een deel van) de verwerking<sup>5</sup>;
- We verwerken de persoonsgegevens onrechtmatig. Bijvoorbeeld omdat er geen grondslag is voor de verwerking;
- De wettelijke bewaartermijn is verlopen. We zijn wettelijk verplicht om de gegevens na bepaalde tijd te wissen, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om hiervan af te wijken;

### 4. Dataportabiliteit

We bieden cliënten/bewoners de mogelijkheid hun recht op dataportabiliteit uit te oefenen. Dit is een nieuw recht onder de AVG, waarmee wordt bedoeld 'het recht om gegevens over te dragen'. Mensen hebben het recht om hun persoonsgegevens te ontvangen die een organisatie van hen heeft. Het gaat in

---

<sup>5</sup> Op grond van artikel 21 van de AVG geldt een absoluut recht van bezwaar tegen direct marketing. En een relatief recht van bezwaar als de rechten van de betrokkene zwaarder wegen dan het belang van de organisatie om de persoonsgegevens te verwerken.

onze organisatie om digitale gegevens verkregen via sociale media, de website (bijvoorbeeld het invullen van een formulier), door het gebruik van een app (bijvoorbeeld onze voedingsapp) en bepaalde persoonsgegevens uit het cliëntdossier. De persoonsgegevens die de cliënt/bewoner zelf actief en bewust heeft verstrekt, bijvoorbeeld, e-mailadres, gebruikersnaam, leeftijd etc., vallen onder het recht op dataportabiliteit. Dat geldt ook voor de objectieve gegevens die de cliënt/bewoner indirect heeft verstrekt door het gebruik van een dienst of een apparaat (bijvoorbeeld IQ-gegevens, gegevens van een bloeddrukmeter, de zoekgeschiedenis of locatiegegevens van onze cliënten/bewoners).

Het recht geldt **niet** voor de conclusies, diagnoses, vermoedens of behandelplannen die wij als behandelaar op basis van de door de cliënt/bewoner verstrekte gegevens vaststellen.

We verstrekken de gegevens in een vorm die het voor cliënten/bewoners makkelijk maakt om hun gegevens te hergebruiken en door te geven aan een andere organisatie. Ook kunnen cliënten/bewoners vragen om gegevens rechtstreeks over te dragen aan een andere organisatie.

## **5. Persoonsgegevens in het cliëntendossier**

Het startpunt van elk cliëntdossier begint met een basisgegevens van de cliënt/bewoner met daarin onder meer 'gewone' persoonsgegevens; zoals voor- en achternaam, geboortedatum, adres, telefoonnummer, e-mailadres etc.. In het cliëntdossier worden ook bijzondere of gevoelige persoonsgegevens bewaard zoals: nationaliteit, gezondheidsgegevens, gedrag gerelateerde kenmerken, BSN-nummer. Deze persoonsgegevens verwerken we om:

- de dienstverleningsovereenkomst uit te kunnen voeren;
- het ontwikkelen van beleid, het doen van onderzoek en advisering;
- een verantwoorde bedrijfsvoering, waaronder het kunnen voldoen aan wettelijke taken en verplichtingen.

We registreren geen andere bijzondere persoonlijke gegevens, zoals godsdienst of levensovertuiging, politieke gezindheid, seksuele voorkeur, wanneer dit niet één van de hierboven genoemde doelen dient. Persoonlijke documenten van cliënten/bewoners zoals verzekeringspolissen, adreslijsten, wilsbeschikking, testament, pasfoto's, verzekeringspasjes, lidmaatschapskaarten etc., worden niet bewaard in het cliëntdossier, omdat dit persoonlijke documenten zijn van de cliënt/bewoner.

In het verwerkingsregister staat vermeld welke categorieën persoonsgegevens wij voor cliënten/bewoners verwerken en in welke informatiesystemen we dit doen.

### **5.1 Bewaartermijn cliëntendossier**

Het cliëntendossier is van de cliënt/bewoner. Tijdens de dienstverlening kan de cliënt/bewoner op elk moment een kopie van of inzage krijgen in het dan beschikbare (digitale) cliëntendossier. Na de beëindiging van de dienstverlening (door overlijden of vertrek cliënt/bewoner) wordt dit cliëntdossier nog (minimaal) 20 jaar bewaard en is het te allen tijde beschikbaar voor de cliënt/bewoner of diens officiële wettelijke vertegenwoordiger. Binnen deze 20 jaar kan de cliënt/bewoner zijn dossier inzien. Wanneer het, om reden van wetenschappelijk onderzoek of in het belang van de cliënt/bewoner, gewenst is een langere bewaartermijn te hanteren, wordt hiervoor toestemming gevraagd aan de cliënt/bewoner. Deze toestemming is niet nodig, als de gegevens door Amaliazorg geanonimiseerd worden. Ook de cliënt/bewoner kan verzoeken om het dossier langer te bewaren.

### **5.2 Toegang persoonlijke gegevens cliëntendossier**

Het cliëntdossier is digitaal opgeslagen in het elektronisch cliëntendossier. De persoonlijke gegevens in het digitale cliëntdossier of in andere digitale informatiesystemen zijn passend beveiligd volgens de voorschriften die gelden voor informatiebeveiliging binnen de zorgsector. De persoonlijke gegevens van de cliënt/bewoner mogen alleen beveiligd via Internet, Email, en andere digitale communicatiekanalen aan cliënt/bewoner of derden worden gestuurd indien deze gegevensuitwisseling nodig is voor een goede hulpverlening aan de cliënt/bewoner.

Medewerkers en behandelaren hebben toegang tot het cliëntdossier. Zij hebben als ze onderdeel uitmaken van de zorgketen op basis van het autorisatiebeleid toegang tot het dossier, alleen als dit nodig is voor het beheer en vastleggen van gegevens in cliëntdossiers, administratie, kwaliteitscontroles, onderzoek, het behandelen van klachten, verzoeken van cliënten/bewoners en/of het afleggen van verantwoording aan externe organisaties.

Door ondertekening van zijn zorg-dienstverleningsovereenkomst (ZDO) geeft de cliënt/bewoner of zijn (wettelijke) vertegenwoordiger hiervoor toestemming. Het is aan deze vertegenwoordiger om zijn status aan te tonen en dit zal regelmatig worden geverifieerd door Amaliazorg. Op dat moment stemt deze (wettelijke) vertegenwoordiger in, dat ook zijn persoonsgegevens worden vastgelegd.

### **5.3 Vernietiging van een dossier**

De cliënt/bewoner kan een verzoek tot vernietiging van het dossier doen op grond van de WGBO art. 7:455BW. In dit wetsartikel staat dat de zorgaanbieder binnen drie maanden na het verzoek het dossier vernietigt. Een zorgaanbieder kan een voorbehoud maken en daarmee vernietiging van (een deel van) het dossier weigeren. Het is aan de zorgaanbieder zelf om het besluit te nemen om het dossier te



vernietigen, maar moet daarbij wel een zwaarwegende reden hebben om het verzoek van de cliënt/bewoner (deels) niet uit te voeren.

Bijvoorbeeld, een zorgaanbieder kan besluiten om een deel van het dossier achter te houden, vanwege mogelijk controles. In het kader van de wettelijke taak van zorgkantoren en andere instanties moeten een aantal zaken bewaard blijven, op basis van art. 36 WMG<sup>6</sup>. Denk bijvoorbeeld aan NAW gegevens, declaratiegegevens, planning/urenregistratie.

## **6. Vragen of klachten**

Heb je nog vragen over de omgang met persoonlijke gegevens van cliënten/bewoners? Raadpleeg dan je Eerste verantwoordelijke verzorgende of kijk op de website van Autoriteit Persoonsgegevens. Ook kun je vragen stellen via het email adres: [privacy@amaliazorg.nl](mailto:privacy@amaliazorg.nl)

Is een cliënt/bewoner of (wettelijke) vertegenwoordiger het niet eens met hoe wij omgaan met zijn persoonsgegevens? Dan kan hij een klacht indienen. Hoe dat kan lees je op onze website. Bij klachten wordt advies gevraagd van de Functionaris Gegevensbescherming.

---

<sup>6</sup> Plicht voor zorgaanbieders om een deugdelijke administratie te hebben