



PRIVACYREGLEMENT BALANS THUISZORG

Als thuiszorgorganisatie hebben wij, om u zo goed mogelijk te helpen, uw persoonsgegevens nodig. Persoonsgegevens zijn zaken als uw naam, adres en geboortedatum. Maar ook medische gegevens. U heeft wettelijk recht op privacy en bescherming van uw gegevens en daarom zijn wij verplicht uw persoonsgegevens goed te beschermen.

Hieronder kunt u lezen hoe wij dat doen.

Inleiding

De directie van Balans Thuiszorg bv heeft ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen een reglement opgesteld houdende de regels voor de registratie van persoonsgegevens en de verwerking daarvan. Tevens zijn de rechten van betrokkenen ter zake van de registratie van hun persoonsgegevens opgenomen. Balans Thuiszorg geeft hierbij uitvoering aan de wettelijke vereisten zoals vastgelegd in onder andere:

*Zorgverzekeringswet (ZVW)

*Algemene Verordening Gegevensbescherming

Uw privacy is voor ons van groot belang. Wij houden ons dan ook aan de privacywet. Dit betekent dat wij onze doeleinden duidelijk vastleggen voordat wij uw persoonlijke gegevens verwerken, via deze privacyverklaring; zo min mogelijk persoonlijke gegevens opslaan en enkel de gegevens die nodig zijn voor onze doeleinden; expliciet toestemming vragen voor de verwerking van uw persoonlijke gegevens, mocht toestemming verplicht zijn; benodigde beveiligingsmaatregelen treffen om uw persoonlijke gegevens te beschermen.

Wij leggen deze verplichtingen ook op aan partijen die persoonsgegevens voor ons verwerken; uw rechten respecteren, zoals het recht op toegang, correctie of verwijdering van uw bij ons verwerkte persoonsgegevens. Uw gegevens zijn veilig bij ons en wij zullen deze gegevens altijd netjes gebruiken. In deze privacyverklaring leggen we uit wat we bij de website www.dezorgendehand.nl allemaal doen met informatie die we over u te weten komen. Als u vragen hebt, of wilt weten wat we precies van u bijhouden, neem dan contact op met Balans Thuiszorg bv.

Artikel 1: Begripsomschrijvingen

Bij de hiernavolgende definities is zoveel als mogelijk aansluiting gezocht bij de betekenis die daaraan wordt toegekend in de AVG. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet dient de betekenis te worden afgeleid uit de AVG.

Persoonsgegevens

Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

Persoonsregistratie

Een samenhangende verzameling (geautomatiseerd dan wel niet geautomatiseerd) van op verschillende personen betrekking hebbende gegevens, 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.

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.



Zorg

Voorzieningen tot behoud, herstel of ter bevordering van de arbeidsgeschiktheid of strekkende tot verbetering van levensomstandigheden van betrokkenen, alsmede maatschappelijke dienstverlening.

Verantwoordelijke van de persoonsregistratie

De zorgaanbieder Balans Thuiszorg bv

Betrokkene

Degene over wie persoonsgegevens in de personenregistratie zijn opgenomen.

Derde

Ieder, niet zijnde de betrokkene, de verantwoordelijke of enig persoon die namens de verantwoordelijke gerechtigd is om persoonsgegevens te verwerken.

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.

Autoriteit Persoonsgegevens

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) die toezicht houdt op de verwerking van persoonsgegevens in Nederland, zoals bedoeld volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel 2: Werkingssfeer

Dit reglement is van toepassing op de geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens en de verwerking van persoonsgegevens die in een bestand zullen worden opgenomen betreffende betrokkenen die thuiszorg van Balans Thuiszorg bv (wensen te) ontvangen of zorg hebben ontvangen.

Artikel 3: Toestemming

Aan de betrokkene wordt schriftelijk toestemming gevraagd om in overleg te kunnen treden en/of informatie uit te wisselen met instanties die de zorg financieren en/of andere relevante instanties, zoals verwijzers, het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) en artsen. Een kopie van de schriftelijke toestemming wordt op verzoek meegezonden bij schriftelijke rapportages of bij een verzoek om inlichtingen betreffende een betrokkene.

Artikel 4: Cookies op de website

Onze website gebruikt geen cookies. Cookies zijn kleine bestandjes waar informatie in opgeslagen kan worden. Maar er kan ook mee gezien worden dat u een website weer bezoekt. Omdat onze website niet noodzakelijk is voor onze dienstverlening, gebruiken we op onze website geen cookies

Artikel 5: Beveiliging

Balans Thuiszorg bv is verantwoordelijk voor de naleving van de bepalingen van dit reglement en voor de juistheid en de volledigheid van de opgenomen gegevens. Balans Thuiszorg bv draagt er zorg voor dat persoonsgegevens afdoende worden beveiligd tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Hiertoe legt Balans Thuiszorg bv passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer. In ieder geval wordt, gelet op de



stand van de techniek en de kosten van tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gegarandeerd. Balans Thuiszorg bv draagt de dagelijkse zorg voor de persoonsregistraties op aan één of meer medewerkers, welke werkzaam is/zijn voor de verantwoordelijke. De medewerker verwerkt persoonsgegevens slechts in opdracht van de verantwoordelijke. Wij nemen de volgende maatregelen:

- Wij maken gebruik van beveiligde verbindingen (Secure Sockets Layer of SSL), waarmee alle informatie wordt afgeschermd wanneer wij persoonsgegevens invoeren.
- Alle zorgverleners hebben eigen inloggegevens. Op die manier worden uw persoonsgegevens afgeschermd.
- Wij nemen fysieke maatregelen zoals sloten en kluisen voor toegangsbescherming van de dossiers waarin persoonsgegevens opslagen zijn.

Artikel 6: Inhoud persoonsgegevens

Persoonsgegevens kunnen bestaan uit de volgende (zorginhoudelijke) gegevens:

- Personalialia (inclusief personalia van wettelijke vertegenwoordiger of gemachtigde;
- Identificatienummer / burger service nummer (BSN);
- Adres en telefoonnummer;
- Geboortedatum, geboorteplaats, geslacht en burgerlijke staat;
- Financiële en administratieve gegevens

Voorts kunnen in de registratie van de persoonsgegevens de navolgende gegevens worden opgenomen:

- Gegevens betreffende een verzekeringsmaatschappij;
- Gegevens betreffende zorgverleners, een zorginstelling, zorgkantoor en/of uitvoeringsinstelling.

Artikel 7: Doeleinden registratie, verwerking

Het registreren van persoonsgegevens vindt uitsluitend plaats in zoverre zulks noodzakelijk is voor een verantwoorde zorgverlening aan betrokkenen. De registratie en verwerking van persoonsgegevens vindt plaats ten behoeve een juiste en doelmatige zorgverlening door Balans Thuiszorg bv teneinde productiegegevens te kunnen vastleggen, voor de financiële afhandeling van de geleverde zorg en voor statistische doeleinden ter zake van de zorgverlening door Balans Thuiszorg bv

Persoonsgegevens van betrokkenen worden slechts verwerkt indien:

- de betrokkene hiertoe ondubbelzinnig zijn toestemming heeft verleend;
- de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of voor het nemen van precontractuele maatregelen naar aanleiding van een verzoek van een betrokkene en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst;
- de gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen;
- de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang van de betrokkene prevaleert.

Wij sluiten met samenwerkingspartners verwerkingsovereenkomsten waarin is opgenomen dat uw gegevens op een verantwoorde wijze worden verwerkt en beschermd. De persoonsgegevens worden in overeenstemming met dit reglement op een behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt en deze worden niet verder verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen.



Registreren, verzamelen en gebruiken van gegevens wordt uitgevoerd volgens de wettelijke regelingen en de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Artikel 8: Verstrekking van persoonsgegevens

Persoonsgegevens worden uitsluitend verstrekt aan personen werkzaam ten behoeve van de verantwoordelijke die deze in het kader van hun taakuitoefening c.q. dienstverlening mogen ontvangen en indien zulks in overeenstemming is met de in artikel 6 vermelde doeleinden. Aan derden worden persoonsgegevens uitsluitend verstrekt indien zulks noodzakelijk is op grond van een wettelijk voorschrift en/of indien zulks noodzakelijk is voor het doel van de registratie. Onder deze derden vallen onder andere de zorgverzekeraar, het zorgkantoor, de uitvoeringsinstelling, het College voor zorgverzekeringen (CVZ) en het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Ministerie van VWS).

Bovendien kan aan een externe accountant toegang worden verleend indien zulks ten uitvoer van diens opdracht noodzakelijk is. We verstrekken uw gegevens ook aan onze bezorgpartners, zodat we u poststukken kunnen sturen, en IT-dienstverlener, zodat wij u de juiste service kunnen bieden.

Verstrekking aan andere bedrijven of instellingen, met uitzondering van de hierboven genoemde partners, geven wij uw persoonsgegevens onder geen voorwaarde aan andere bedrijven of instellingen, behalve als wij dat wettelijk verplicht zijn (bijvoorbeeld als de politie dat eist bij een vermoeden van een misdrijf).

Artikel 9: Toegang tot de registratie van persoonsgegevens

Uitsluitend personen binnen de organisatie van de verantwoordelijke die daartoe zijn aangewezen door de directie van de verantwoordelijke en derhalve daartoe in het kader van hun taakuitoefening gerechtigd zijn, hebben toegang tot de registratie van persoonsgegevens.

Tot de gebruikers van de registratie behoren de directie van de verantwoordelijke en de cliëntenadministratie. Voor iedere gebruiker geldt een specifieke bevoegdheid ten aanzien van het invoeren, wijzigen en verwijderen van gegevens. Bovendien heeft iedere gebruiker zich ten aanzien van de persoonsgegevens schriftelijk tot geheimhouding verplicht.

Artikel 10: Bewaring persoonsgegevens

De persoonsgegevens van een betrokkene vallend onder de WGBO worden gedurende 15 jaar bewaard te rekenen vanaf het tijdstip waarop zij zijn vervaardigd, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is voor een goede zorgverlening. De gegevens niet vallend onder het eerste lid van dit artikel worden niet langer bewaard dan nodig is. Medicatie-toedienlijsten dienen 2 jaar bewaard te worden. De cliënt is verplicht de lijsten in het zorgdossier te bewaren en bij een teveel aan lijsten de organisatie te verzoeken de lijsten te beheren. De cliënt kan de lijsten opsturen of langsbrengen op het kantoor van de organisatie. Wanneer er op het gebied van medicatie een incident is voorgevallen waardoor de afgesproken toediening of aanrijking is verstoord dan dienen de toedienlijsten 15 jaar te worden bewaard. Wanneer er sprake is geweest van Volledig Beheer over de medicatie worden medicatiegegevens ook 15 jaar bewaard. Binnen 1 jaar na het verstrijken van de geldende bewaartermijn als in dit artikel bepaald worden de gegevens op een verantwoorde manier uit de registratie verwijderd c.q. vernietigd.

Artikel 11: Verband met andere registraties

Binnen de organisatie van de verantwoordelijke bestaat er een verband tussen de registratie van persoonsgegevens met de persoonsregistratie ter zake van de archivering van dossiers en bestanden en met de registraties van persoonsgegevens betreffende verschillende soorten zorgdienstverlening naar financieringsbron (ZVW). Ten behoeve van het opvragen van relevante gegevens van betrokkenen, dan wel het verstrekken daarvan, bestaat er ter zake van de registratie van persoonsgegevens buiten de organisatie van verantwoordelijke een



verband met de registraties van de Belastingdienst, zorg verlenende instellingen, uitvoeringsinstellingen en zorgkantoren.

Artikel 12: Verstrekking (identiteit)gegevens aan betrokkenen

Indien persoonsgegevens direct bij de betrokkene worden verkregen deelt de verantwoordelijke vóór het verkrijgen van de persoonsgegevens aan de betrokkene zijn identiteit mede en de doeleinden van de verwerking waarvoor de gegevens zijn bestemd.

In het geval persoonsgegevens door Balans Thuiszorg bv worden verkregen van een ander dan betrokkene deelt Balans Thuiszorg bv aan de betrokkene haar identiteit en de doeleinden van de verwerking waarvoor de gegevens zijn bestemd mede en wel op het moment van vastlegging van de gegevens dan wel op het moment dat de gegevens aan een derde worden verstrekt indien zij daarvoor zijn bestemd, één en ander behoudens het geval dat betrokkene daarvan reeds op de hoogte is. De hiervoor bedoelde mededeling aan betrokkene vindt niet plaats indien mededeling aan de betrokkene onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost, alsmede indien de vastlegging of de verstrekking van de gegevens wettelijk is voorgeschreven. Alsdan legt de verantwoordelijke de herkomst van de gegevens vast in zijn dossier.

Artikel 13: Rechten van betrokkenen

Recht op inzage

De betrokkene heeft het recht Balans Thuiszorg bv te verzoeken hem mede te delen of hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt. De verantwoordelijke deelt zulks uiterlijk 4 weken na een daartoe strekkend verzoek aan betrokkene mede en indien de bedoelde gegevens worden verwerkt houdt de mededeling van de verantwoordelijke een overzicht van de gegevens, het doel van de verwerking daarvan alsmede de herkomst van de gegevens. Verstrekking van de gegevens kan door de verantwoordelijke worden geweigerd, indien zulks noodzakelijk is in het belang van de persoonlijke levenssfeer van een derde. De verantwoordelijke kan voor de gegevensverstrekking een redelijke vergoeding in rekening brengen.

Recht op correctie

De betrokkene heeft het recht de verantwoordelijke te verzoeken de door haar opgenomen persoonsgegevens aan te vullen, te verbeteren, te verwijderen of af te schermen indien deze gegevens onjuist zijn, voor het doel van de verwerking onvolledig zijn of niet ter zake dienend zijn. De verantwoordelijke dient zo spoedig mogelijk aan dit verzoek gehoor te geven, tenzij zulks in redelijkheid niet mogelijk is. Zulks is in redelijkheid niet mogelijk als er nog actief zorg wordt geboden en voor die zorg de persoonsgegevens van belang zijn voor de goede en verantwoorde veilige uitvoering van de zorg. Noch als er sprake is van een klacht of calamiteit.

Recht op vergetelheid

De betrokkene heeft binnen de AVG het recht de verantwoordelijke te verzoeken de door haar bewaarde persoonsgegevens te vernietigen. De verantwoordelijke dient hieraan binnen 3 maanden na een daartoe strekkend verzoek van betrokkene gehoor te geven, zulks in afwijking van het bepaalde in artikel 8. De verantwoordelijke kan de vernietiging van de gegevens weigeren indien de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een derde, alsmede indien een wettelijk voorschrift zich daartegen verzet. Balans Thuiszorg bv hanteert de bewaartermijnen die gelden binnen de WGBO en bewaart daarmee dossiers gedurende 15 jaren. Een dossier zal daarmee niet vernietigd worden voor de termijnen die gelden binnen de WGBO, maar het dossier wordt ontoegankelijk gemaakt voor medewerkers in de organisatie en/of het delen van deze informatie met huisarts en/of apotheek.

Bij een calamiteit binnen het dossier of een klacht die niet is afgerond, zal afgeweken worden van het de AVG-



verordening vanwege de mogelijkheid voor de verweerder tot dossieronderzoek en verweer. U kunt een verzoek indienen inzage en toegang te krijgen tot uw gegevens om die doelgericht te kunnen delen met en doorgeven aan andere organisaties, bijvoorbeeld als de zorg wordt overgenomen. Dit wordt data-portabiliteit genoemd. Een verzoek tot verwijdering of dichtzetten van het dossier door betrokkene als in dit artikel wordt bedoeld kan tot gevolg hebben dat de verantwoordelijke alsdan niet meer over voldoende gegevens beschikt – bijvoorbeeld in het kader van de indicatiestelling van de zorg – om op verantwoorde wijze zorg te verlenen. Alsdan kan de verantwoordelijke verlening van de zorg aan de betrokkene weigeren. Bij een verzoek tot verwijdering of vernietiging zal de verantwoordelijke de betrokkene hierop wijzen.

Artikel 14 Functionaris voor gegevensbescherming

Wij hebben een functionaris voor gegevensbescherming aangesteld. Deze persoon is verantwoordelijk voor de privacy binnen onze organisatie. Onze functionaris voor gegevensbescherming is de coordinator, te bereiken per e-mail op administratie@balansthuizorg.nl en telefoon op 076-7810003.

Artikel 15: Datalekken

Er is sprake van een datalek als persoonsgegevens terechtkomen op een plek waar ze niet behoren te zijn, bv. doordat ze verloren zijn geraakt of door onbevoegden kunnen worden ingezien, of niet op de juiste manier vernietigd zijn.

Balans Thuiszorg bv doet er alles aan om datalekken te voorkomen. Dat doet Balans Thuiszorg bv door binnen de organisatie voortdurend aandacht te vragen voor dit onderwerp tijdens overleggen en e-mails. Mocht er toch sprake zijn van een datalek, dan wordt dit gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Wanneer het datalek een hoog risico meebrengt voor de rechten en vrijheden van betrokkene(n) brengt Balans Thuiszorg bv de personen hiervan schriftelijk op de hoogte. Als u het vermoeden heeft dat er sprake is van een datalek van uw persoonsgegevens kunt u hiervan een melding maken bij Balans Thuiszorg bv. U kunt zich hiervoor contact opnemen met ons kantoor.

Artikel 16: Klachten

In het geval een betrokkene van mening is dat de verantwoordelijke dit reglement niet juist naleeft of op enige andere wijze een klacht heeft ter zake van de opgenomen persoonsgegevens kan betrokkene schriftelijk zijn klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van Balans Thuiszorg bv en/of bij de onafhankelijke klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg. De afhandeling van klachten wordt beschreven in het klachtenreglement. Het klachtenreglement vindt u op onze website. Indien een betrokkene – al dan niet na behandeling van diens klacht bij de verantwoordelijke als bedoeld in het voorgaande van dit artikel – van mening blijft dat de verantwoordelijke dit reglement niet juist naleeft kan betrokkene diens klacht ter behandeling indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Voor de wijze waarop zulks geschiedt wordt verwezen naar de website van de Autoriteit Persoonsgegevens: <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/>, dan wel kan betrokkene een brochure c.q. inlichtingen opvragen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Als er sprake is van een aangekondigde of lopende klacht volgens bovenstaande beschrijving, kunnen wij niet aan verzoeken doen tot correctie en verwijdering van het dossier in verband met mogelijk gevraagd verweer.

Artikel 17: Slotbepalingen

Iedere betrokkene ontvangt op verzoek een afschrift van dit privacyreglement. Dit privacyreglement wordt vastgesteld door de directie van Balans Thuiszorg bv en kan te allen tijde door haar worden gewijzigd. Let dus altijd op de datum hierboven en kijk regelmatig of er nieuwe versies zijn. Wij zullen ons best doen wijzigingen ook apart aan te kondigen. In alle gevallen waarin dit privacyreglement niet voorziet beslist de directie van Balans Thuiszorg.