

Privacy beleid



Inhoud

1. Inleiding	3
2. Begripsbepalingen	4
3. Toepassingsgebied.....	5
4. Doel van het privacybeleid	5
5. Verwerkingsverantwoordelijkheid en vertegenwoordiging	6
6. Beginselen van gegevensverwerking	7
7. Grondslagen voor verwerking	8
8. Verwerking van persoonsgegevens	8
9. Informeren van betrokkenen.....	9
10. Verstrekken van persoonsgegevens aan derden	10
11. Rechten van betrokkenen.....	10
12. Bewaartermijnen	12
13. Beveiliging van persoonsgegevens	13
14. Datalekken en beveiligingsincidenten	13
15. Verwerkers en verwerking door derden.....	14

1. Inleiding

AM BeterZorg B.V. hecht grote waarde aan de bescherming van de privacy van cliënten, medewerkers, vertegenwoordigers, mantelzorgers, sollicitanten en andere betrokkenen.

Als zorgorganisatie verwerkt AM BeterZorg B.V. persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het leveren van goede en veilige zorg, het uitvoeren van wettelijke verplichtingen en het organiseren van de bedrijfsvoering. Daarbij kan het gaan om bijzondere persoonsgegevens, waaronder gegevens over de gezondheid.

AM BeterZorg B.V. verwerkt persoonsgegevens zorgvuldig en in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet AVG (UAVG), de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) en overige relevante wet- en regelgeving.

Contactgegevens AM BeterZorg B.V.

Adres:

Lichtenhorststraat 35
6942 GS Didam

Telefoonnummer:

0316-782552

E-mailadres:

info@ambeterzorg.nl

Directie:

Monique van Dam – Wolters
Angelina van Dam

Functionaris gegevensbescherming:

Monique van Dam – Wolters

E-mailadres:

info@ambeterzorg.nl

2. Begripsbepalingen

2.1 Persoonsgegevens

Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

2.2 Bijzondere persoonsgegevens

Persoons gegevens die vanwege hun aard extra bescherming krijgen. Hieronder vallen onder andere gegevens over gezondheid.

2.3 Verwerking

Elke bewerking of elk geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens, zoals verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken, verspreiden, combineren, afschermen of vernietigen.

2.4 Verwerkingsverantwoordelijke

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt. Voor de in dit beleid beschreven verwerkingen is AM BeterZorg B.V. in beginsel de verwerkingsverantwoordelijke.

2.5 Verwerker

Een externe organisatie of persoon die ten behoeve van AM BeterZorg B.V. persoonsgegevens verwerkt en daarbij niet rechtstreeks onder het gezag van AM BeterZorg B.V. staat.

2.6 Betrokkene

De natuurlijke persoon op wie de persoonsgegevens betrekking hebben. Voorbeelden zijn cliënten, medewerkers, sollicitanten, vertegenwoordigers en contactpersonen.

2.7 Ontvanger

Een natuurlijke persoon, rechtspersoon, overheidsinstantie, dienst of ander orgaan aan wie persoonsgegevens worden verstrekt.

2.8 Toestemming

Een vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee de betrokkene instemt met een specifieke verwerking van persoonsgegevens. Toestemming is slechts één van de mogelijke wettelijke grondslagen voor verwerking.

2.9 Datalek

Een inbreuk op de beveiliging die leidt tot vernietiging, verlies, wijziging of ongeoorloofde verstrekking van of ongeoorloofde toegang tot persoonsgegevens.

3. Toepassingsgebied

Dit privacybeleid geldt voor alle verwerkingen van persoonsgegevens door of namens AM BeterZorg B.V.

Het beleid is van toepassing op persoonsgegevens van onder andere:

- cliënten;
- vertegenwoordigers;
- mantelzorgers en contactpersonen;
- medewerkers;
- stagiaires en leerlingen;
- sollicitanten;
- vrijwilligers;
- leveranciers en zakelijke relaties.

Het beleid geldt voor zowel papieren als digitale persoonsgegevens.

4. Doel van het privacybeleid

Het doel van dit privacybeleid is:

- bescherming van de privacy van betrokkenen;
- zorgvuldig en rechtmatig verwerken van persoonsgegevens;
- duidelijkheid geven over verantwoordelijkheden en procedures;
- voldoen aan de AVG en overige relevante wetgeving;
- risico's rondom persoonsgegevens beperken;
- medewerkers bewust maken van hun verantwoordelijkheid;
- aantoonbaar voldoen aan de eisen van de AVG en het kwaliteitssysteem van AM BeterZorg B.V.

Privacy maakt onderdeel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem van AM BeterZorg B.V.

5. Verwerkingsverantwoordelijkheid en vertegenwoordiging

AM BeterZorg B.V. is verantwoordelijk voor een zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens binnen de organisatie.

Medewerkers verwerken persoonsgegevens uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is voor hun werkzaamheden en binnen de aan hen toegekende bevoegdheden.

5.1 Vertegenwoordiging van cliënten

Wanneer een cliënt niet zelfstandig zijn of haar rechten kan uitoefenen, kan een wettelijk of door de cliënt aangewezen vertegenwoordiger optreden.

Bij cliënten jonger dan 12 jaar oefenen ouders of voogden die het ouderlijk gezag hebben in beginsel de rechten namens het kind uit.

Voor cliënten van 12 tot 16 jaar gelden de wettelijke regels met betrekking tot vertegenwoordiging en toestemming van zowel de cliënt als de ouders/voogd.

Vanaf 16 jaar oefent de cliënt in beginsel zelfstandig zijn of haar rechten uit.

Bij meerderjarige cliënten die niet in staat zijn hun belangen redelijk te waarderen, wordt aangesloten bij de wettelijke regels over vertegenwoordiging, waaronder curator, mentor of gemachtigde en, wanneer deze ontbreken of niet optreden, de overige wettelijk aangewezen vertegenwoordigers.

AM BeterZorg B.V. betreft de cliënt, voor zover mogelijk, zoveel mogelijk bij beslissingen die betrekking hebben op diens persoonsgegevens en zorg.

6. Beginselen van gegevensverwerking

AM BeterZorg B.V. verwerkt persoonsgegevens volgens de volgende uitgangspunten:

Rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie

Persoonsgegevens worden rechtmatig, behoorlijk en transparant verwerkt.

Doelbinding

Persoonsgegevens worden uitsluitend verzameld en gebruikt voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden.

Dataminimalisatie

AM BeterZorg B.V. verwerkt niet meer persoonsgegevens dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor deze worden verwerkt.

Juistheid

Persoonsgegevens worden zo veel mogelijk actueel en juist gehouden. Onjuiste gegevens worden waar nodig gecorrigeerd.

Opslagbeperking

Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk, tenzij een wettelijke bewaarplicht een langere termijn voorschrijft.

Integriteit en vertrouwelijkheid

Persoonsgegevens worden beschermd tegen onbevoegde toegang, verlies, wijziging, vernietiging of verstrekking.

Verantwoordingsplicht

AM BeterZorg B.V. kan aantonen dat de organisatie de AVG-beginselen naleeft.

7. Grondslagen voor verwerking

AM BeterZorg B.V. verwerkt persoonsgegevens uitsluitend wanneer daarvoor een wettelijke grondslag bestaat.

Afhankelijk van de situatie kan dit onder andere zijn:

- uitvoering van een overeenkomst;
- voldoen aan een wettelijke verplichting;
- bescherming van vitale belangen;
- uitvoering van een taak van algemeen belang;
- gerechtvaardigd belang, wanneer aan de wettelijke voorwaarden is voldaan;
- toestemming van de betrokkene.

Voor bijzondere persoonsgegevens, waaronder gezondheidsgegevens, gelden aanvullende wettelijke voorwaarden.

Toestemming is daarom niet automatisch vereist voor iedere verwerking van gezondheidsgegevens.

Binnen de zorg kan verwerking bijvoorbeeld noodzakelijk zijn voor het leveren van zorg, het bijhouden van het cliëntdossier en het voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Wanneer toestemming de grondslag is, wordt deze aantoonbaar en op een correcte wijze vastgelegd. Toestemming kan worden ingetrokken wanneer de verwerking op toestemming is gebaseerd.

8. Verwerking van persoonsgegevens

AM BeterZorg B.V. verwerkt uitsluitend persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van haar werkzaamheden.

8.1 Cliënten

Afhankelijk van de dienstverlening kunnen onder andere de volgende gegevens worden verwerkt:

- naam- en adresgegevens;
- contactgegevens;
- geboortedatum;
- cliëntnummer;
- gegevens van vertegenwoordiger en/of contactpersoon;
- verzekeringsgegevens;
- BSN, voor zover wettelijk toegestaan en noodzakelijk;
- indicatiegegevens;
- gegevens over gezondheid en zorgbehoefte;
- medicatiegegevens;
- zorgplannen;
- rapportages;
- evaluaties;
- gegevens over geleverde zorg;
- administratieve en financiële gegevens.

8.2 Medewerkers

Van medewerkers kunnen onder andere worden verwerkt:

- NAW-gegevens;
- contactgegevens;
- geboortedatum;
- bankrekeningnummer;
- loon- en arbeidsgegevens;
- arbeidsovereenkomst;
- opleiding en certificaten;
- VOG;
- verzuimgegevens voor zover wettelijk toegestaan;
- gegevens die noodzakelijk zijn voor personeels-, salaris- en verzuimadministratie.

8.3 Sollicitanten

Van sollicitanten kunnen onder andere worden verwerkt:

- NAW-gegevens;
- contactgegevens;
- CV;
- motivatiebrief;
- opleiding en werkervaring;
- referenties, voor zover toegestaan;
- overige gegevens die noodzakelijk zijn voor de sollicitatieprocedure.

9. Informeren van betrokkenen

AM BeterZorg B.V. informeert betrokkenen op een duidelijke en begrijpelijke wijze over:

- welke persoonsgegevens worden verwerkt;
- waarom deze gegevens worden verwerkt;
- op welke grondslag de verwerking plaatsvindt;
- met wie gegevens eventueel worden gedeeld;
- hoe lang gegevens worden bewaard;
- welke rechten de betrokkene heeft;
- hoe contact kan worden opgenomen over privacy;
- waar een klacht kan worden ingediend.

De informatie wordt verstrekt via bijvoorbeeld de privacyverklaring, cliëntinformatie, medewerkers informatie of andere passende communicatie.

10. Verstrekken van persoonsgegevens aan derden

AM BeterZorg B.V. verstrekt persoonsgegevens uitsluitend wanneer daarvoor een wettelijke grondslag bestaat en de verstrekking noodzakelijk is.

Voorbeelden kunnen zijn:

- zorgverleners die rechtstreeks betrokken zijn bij de behandeling of zorg;
- zorgverzekeraars of zorgkantoren, voor zover noodzakelijk en wettelijk toegestaan;
- gemeenten;
- toezichthouders;
- accountants;
- salarisverwerkers;
- ICT- en softwareleveranciers;
- andere partijen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening.

Bij het delen van gezondheidsgegevens wordt rekening gehouden met de daarvoor geldende wettelijke regels en de geheimhoudingsplicht.

Wanneer een externe partij persoonsgegevens verwerkt namens AM BeterZorg B.V., worden passende afspraken gemaakt over de verwerking en beveiliging van persoonsgegevens.

AM BeterZorg B.V. verstrekt persoonsgegevens niet standaard aan partijen buiten de Europese Economische Ruimte. Wanneer een doorgifte naar een derde land plaatsvindt, wordt vooraf beoordeeld of daarvoor een geldige juridische grondslag en passende waarborgen aanwezig zijn.

11. Rechten van betrokkenen

Betrokkenen hebben, afhankelijk van de toepasselijke wettelijke regels, verschillende rechten met betrekking tot hun persoonsgegevens.

Daaronder vallen onder andere:

- recht op inzage;
- recht op een kopie;
- recht op correctie;
- recht op aanvulling;
- recht op beperking van verwerking;
- recht op verwijdering, wanneer aan de voorwaarden is voldaan;
- recht van bezwaar;
- recht op dataportabiliteit, wanneer dit van toepassing is;
- recht om een gegeven toestemming in te trekken.

11.1 Inzage

Een cliënt heeft recht op inzage in het eigen dossier en op een kopie daarvan.

Een verzoek om inzage wordt zo spoedig mogelijk behandeld en in beginsel binnen één maand afgehandeld. Wanneer een wettelijke verlenging mogelijk is, wordt de betrokkene hierover geïnformeerd. Bij een verzoek kan AM BeterZorg B.V. passende maatregelen nemen om de identiteit van de verzoeker vast te stellen.

11.2 Correctie

Een betrokkene kan verzoeken om correctie of aanvulling van persoonsgegevens wanneer deze feitelijk onjuist of onvolledig zijn.

11.3 Verwijdering

Een betrokkene kan onder omstandigheden verzoeken om verwijdering van persoonsgegevens. Een verzoek kan worden geweigerd wanneer een wettelijke bewaarplicht geldt of wanneer een andere wettelijke uitzondering van toepassing is.

Voor medische dossiers geldt in beginsel een wettelijke bewaartermijn van minimaal 20 jaar vanaf de laatste wijziging in het dossier.

11.4 Aanvragen

Een verzoek met betrekking tot persoonsgegevens kan worden ingediend via:

info@ambeterzorg.nl

Het verzoek wordt door de verantwoordelijke binnen AM BeterZorg B.V. beoordeeld en afgehandeld.

12. Bewaartermijnen

AM BeterZorg B.V. bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk, tenzij een wettelijke bewaartermijn van toepassing is.

De bewaartermijn wordt per verwerking bepaald en vastgelegd in het verwerkingsregister en/of het interne bewaarbeleid.

Als uitgangspunt gelden onder andere:

Gegevens / proces	Bewaartermijn
Cliëntdossier / medisch dossier	Minimaal 20 jaar vanaf de laatste wijziging, tenzij een andere wettelijke termijn van toepassing is
Sollicitatiegegevens	Maximaal 4 weken na afloop van de sollicitatieprocedure, tenzij toestemming is gegeven voor langer bewaren
Personeelsadministratie	Volgens de daarvoor geldende wettelijke bewaartermijnen
Salaris- en loonadministratie	Volgens fiscale wettelijke bewaartermijnen
Administratieve gegevens	Volgens de daarvoor geldende wettelijke bewaartermijnen
Datalekregistratie	Volgens het interne bewaarbeleid en de toepasselijke wettelijke verplichtingen

Wanneer voor een specifieke gegevenscategorie een afwijkende wettelijke bewaartermijn geldt, wordt die wettelijke termijn gevolgd.

Persoonsgegevens worden na afloop van de bewaartermijn op een veilige wijze vernietigd of verwijderd, tenzij er een rechtmatige reden bestaat om de gegevens langer te bewaren.

13. Beveiliging van persoonsgegevens

AM BeterZorg B.V. neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen.

Daarbij wordt rekening gehouden met de aard van de persoonsgegevens, de risico's voor betrokkenen en de stand van de techniek.

Maatregelen kunnen onder andere bestaan uit:

- persoonlijke accounts;
- sterke en vertrouwelijke wachtwoorden;
- toegangsrechten op basis van functie en noodzaak;
- afsluitbare kasten en ruimten;
- beveiligde digitale systemen;
- passende versleuteling;
- beveiligde gegevensuitwisseling;
- logging waar beschikbaar en noodzakelijk;
- periodieke controle van autorisaties;
- veilige omgang met mobiele apparaten;
- beveiligde back-ups;
- antivirus- en beveiligingsmaatregelen;
- geheimhoudingsverplichtingen;
- instructie en bewustwording van medewerkers;
- afspraken met leveranciers en verwerkers.

Medewerkers mogen persoonsgegevens uitsluitend verwerken voor zover dit noodzakelijk is voor hun werkzaamheden.

Het delen van persoonsgegevens via onbeveiligde of niet-geautoriseerde systemen is niet toegestaan.

14. Datalekken en beveiligingsincidenten

Iedere medewerker die een mogelijk datalek of beveiligingsincident constateert, meldt dit zo spoedig mogelijk bij de daarvoor aangewezen verantwoordelijke binnen AM BeterZorg B.V.

Voorbeelden zijn:

- een verkeerd verzonden e-mail met persoonsgegevens;
- verlies of diefstal van een laptop of telefoon;
- ongeautoriseerde toegang tot een cliëntdossier;
- verlies van een papieren cliëntdossier;
- een gehackt account;
- persoonsgegevens die per ongeluk openbaar worden gemaakt.

AM BeterZorg B.V. beoordeelt ieder gemeld incident. Indien sprake is van een datalek wordt het incident geregistreerd in het datalekregister.

Daarbij wordt beoordeeld:

1. welke persoonsgegevens betrokken zijn;
2. welke personen betrokken zijn;
3. hoeveel personen/gegevens betrokken zijn;
4. welke risico's bestaan voor betrokkenen;
5. of melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens noodzakelijk is;
6. of betrokkenen moeten worden geïnformeerd;
7. welke maatregelen nodig zijn om herhaling te voorkomen.

Wanneer een datalek aan de Autoriteit Persoonsgegevens moet worden gemeld, gebeurt dit in beginsel binnen 72 uur nadat AM BeterZorg B.V. kennis heeft genomen van het datalek.

Ook datalekken die niet aan de Autoriteit Persoonsgegevens worden gemeld, worden geregistreerd en geëvalueerd. Dit sluit aan bij de AVG-verantwoordingsplicht.

AM BeterZorg B.V. beschikt over een afzonderlijke procedure/draaiboek voor de behandeling van datalekken.

15. Verwerkers en verwerking door derden

Wanneer een externe organisatie persoonsgegevens verwerkt namens AM BeterZorg B.V., wordt vooraf beoordeeld of deze partij voldoende waarborgen biedt voor een zorgvuldige en veilige verwerking.

Waar vereist wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten.

Hierin worden onder andere afspraken gemaakt over:

- doel en aard van de verwerking;
- categorieën persoonsgegevens;
- geheimhouding;
- beveiliging;
- sub verwerkers;
- datalekken;
- ondersteuning bij rechten van betrokkenen;
- verwijdering of teruggave van gegevens;
- controle en toezicht.

AM BeterZorg B.V. houdt zicht op de belangrijkste verwerkers en beoordeelt deze waar nodig periodiek.

16. Verwerkingsregister en privacy risico's

AM BeterZorg B.V. houdt een actueel **register van verwerkingsactiviteiten (verwerkingsregister)** bij.

In dit register wordt per verwerking onder andere vastgelegd:

- het doel van de verwerking;
- categorieën van betrokkenen;
- categorieën persoonsgegevens;
- bijzondere persoonsgegevens;
- grondslag;
- ontvangers;
- eventuele doorgifte buiten de EER;
- bewaartermijn;
- beveiligingsmaatregelen.

Het verwerkingsregister bevat geen daadwerkelijke cliënt- of personeelsdossiers, maar een beschrijving van de verwerkingen.

De Autoriteit Persoonsgegevens geeft aan dat ook organisaties met minder dan 250 medewerkers in situaties zoals structurele verwerking van persoonsgegevens en bijzondere persoonsgegevens een verwerkingsregister moeten bijhouden.

Wanneer een verwerking waarschijnlijk een hoog privacy risico oplevert, beoordeelt AM BeterZorg B.V. of een **gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA/GEB)** noodzakelijk is.

Privacy risico's worden meegenomen binnen het risicomanagement en het kwaliteitssysteem.

17. Functionaris gegevensbescherming en privacy verantwoordelijkheid

Binnen AM BeterZorg B.V. is Monique van Dam – Wolters aangewezen als Functionaris Gegevensbescherming. De functionaris ziet toe op de naleving van privacy afspraken en adviseert de organisatie over privacyvraagstukken.

Medewerkers kunnen privacy vragen, vermoedelijke overtredingen en beveiligingsincidenten melden via: info@ambeterzorg.nl

De directie blijft eindverantwoordelijk voor het privacybeleid en voor de inrichting van passende maatregelen binnen de organisatie.

18. Klachten en toezicht

Wanneer een betrokkene van mening is dat AM BeterZorg B.V. niet zorgvuldig met persoonsgegevens omgaat, kan de betrokkene dit eerst melden bij AM BeterZorg B.V.

De klacht wordt volgens de interne klachtenprocedure behandeld. Een betrokkene kan daarnaast een klacht indienen bij de **Autoriteit Persoonsgegevens** wanneer hij of zij van mening is dat persoonsgegevens niet volgens de geldende privacywetgeving worden verwerkt.

AM BeterZorg B.V. werkt mee aan rechtmatige verzoeken van toezichthouders en andere bevoegde instanties.

19. Wijzigingen, evaluatie en inwerkingtreding

Dit privacybeleid wordt minimaal jaarlijks geëvalueerd en daarnaast wanneer:

- wet- en regelgeving wijzigt;
- de dienstverlening van AM BeterZorg B.V. wezenlijk verandert;
- nieuwe systemen of verwerkingen worden ingevoerd;
- zich relevante privacy- of beveiligingsincidenten voordoen;
- uit audits of evaluaties blijkt dat aanpassing noodzakelijk is.

Wijzigingen worden vastgesteld door de directie.

De actuele versie van het privacybeleid wordt beschikbaar gesteld aan medewerkers en, waar relevant, cliënten en andere betrokkenen.