



Privacyreglement

Inhoud

Inleiding	3
1. Voorwaarden voor verwerking	4
1.1. Geldige grondslag.....	4
1.2. Toestemming.....	4
1.3. Legitiem doel.....	4
2. Gegevens die wij verwerken	5
2.1. Bijzondere persoonsgegevens.....	5
2.1.1. Gezondheid.....	5
2.1.2. Strafrechtelijk verleden.....	5
2.1.3. Camerabeelden.....	5
2.2. Verwerkingsregister.....	5
3. Bewaartermijnen	6
3.1. Medisch dossier.....	6
3.2. Personeelsdossier.....	6
3.3. Camerabeelden.....	6
4. Delen en opvragen van gegevens	7
4.1. Delen van gegevens.....	7
4.2. Opvragen van gegevens.....	7
5. Jouw rechten	8
5.1. Inzage.....	8
5.2. Rectificatie en aanvulling.....	8
5.3. Vergetelheid.....	8
5.4. Beperking.....	8
5.5. Bezwaar.....	9
5.6. Dataportabiliteit.....	9
5.7. Menselijke blik bij besluiten.....	9
5.8. Verzoek of bezwaar indienen.....	9
6. Beveiliging van de gegevens	10
6.1. Maatregelen.....	10
6.2. Datalekken.....	10
6.3. Toezicht.....	10
7. Klachten	11

Inleiding

Agapè Zorg helpt mensen met psychiatrische problemen hun zelfredzaamheid te vergroten en psychisch welzijn te verbeteren. We doen dat via dagbesteding en gespecialiseerde thuisbegeleiding. Hiervoor werken we nauw samen met leveranciers, opdrachtgevers (gemeentes), andere zorgverleners en mensen uit het (sociale) netwerk van onze klant.

Om ons werk op een goede manier te kunnen doen, verwerken wij persoonsgegevens van onze klanten en de personen die bij hun zorg betrokken zijn. Meestal zijn dat gegevens waarvan je mag verwachten dat die nodig zijn, zoals een naam, adres en telefoonnummer. Van klanten en medewerkers hebben we soms ook gevoelige gegevens nodig, over hun gezondheid of justitieel verleden.

We zijn ons bewust van de verantwoordelijkheid die de verwerking van die privacygevoelige gegevens met zich meebrengt. We verzamelen daarom alleen gegevens wanneer dat van de wet mag en we die nodig hebben om ons werk goed te kunnen doen. Die gegevens bewaren we niet langer dan nodig en beschermen we ze zo goed mogelijk.

In dit privacyreglement lees je hoe we dat doen. Daarnaast lees je hoe je jouw gegevens kunt opvragen, inzien, laten aanpassen of laten verwijderen. We hebben geprobeerd dat zo begrijpelijk mogelijk uit te leggen. Wanneer iets niet duidelijk is, zijn wij altijd bereid om vragen daarover te beantwoorden.

1. Voorwaarden voor verwerking

1.1. Geldige grondslag

We verwerken alleen persoonsgegevens wanneer dat van de wet mag (of moet). Dat is het geval wanneer de betrokken persoon daarvoor *toestemming* heeft gegeven of wanneer de gegevens nodig zijn om:

- een *overeenkomst* uit te voeren, zoals een zorgplan of arbeidscontract;
- een *wettelijke verplichting* na te komen, zoals het bijhouden van een medisch dossier;
- *vitale belangen* te beschermen, in het geval van een medisch noodgeval bijvoorbeeld;
- een taak van *algemeen belang* te vervullen of het *openbaar gezag* uit te oefenen;
- een *gerechtvaardigd belang* te behartigen, zoals het vastleggen van agressie door de cliënt, ter bescherming van de medewerkers.

1.2. Toestemming

We vragen uw expliciete toestemming voor het verwerken van uw persoonsgegevens als er geen andere geldige grondslag is. U kunt de door u verleende toestemming altijd weer intrekken, waardoor wij de gegevens zullen verwijderen. Zo moeten wij als hiervoor gezegd een dossier bijhouden van iedere cliënt, dat is in de wet geregeld. Maar als wij een foto op de website willen plaatsen zullen we eerst uw toestemming vragen.

1.3. Legitiem doel

Om persoonsgegevens te mogen verwerken, hebben we een geldige reden nodig. Een helder, legitiem doel. We mogen de gegevens alleen voor die doelen gebruiken.

Het belangrijkste doel waarvoor wij persoonsgegevens verzamelen, is het bieden van goede zorg in de vorm van dagbesteding en thuisbegeleiding. Hiervoor verzamelen wij gegevens van onze klanten, maar ook van onze opdrachtgevers, andere zorgverleners en personen die betrokken zijn bij de zorgverlening. We doen dat om:

- onze zorg af te stemmen op de psychiatrische problemen en situatie van de klant;
- onze zorg af te stemmen op de zorg die onze klant ontvangt van anderen;
- eventuele risico's die een klant met zich meebrengt in te schatten en te beheersen;
- onze zorg te kunnen verantwoorden en vergoed te krijgen;
- klachten en incidenten af te handelen op een manier zoals de wet dat voorschrijft;
- klanten van dagbesteding te voorzien van beschermende werkkleding en schoeisel.

Voor een optimale bedrijfsvoering die voldoet aan alle wettelijke verplichtingen, verwerken wij ook persoonsgegevens van (potentiele) medewerkers, vrijwilligers en leveranciers. Wij doen dit om:

- het type en de hoeveelheid zorg af te stemmen op de behoefte (capaciteit);
- loon en vergoedingen uit te betalen aan onze medewerkers;
- fraude en misstanden te voorkomen;
- te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen als zorgorganisatie en werkgever.

2. Gegevens die wij verwerken

2.1. Bijzondere persoonsgegevens

Bijzondere persoonsgegevens zijn gegevens die zo gevoelig zijn dat de verwerking ervan iemands privacy ernstig kan schaden. Gegevens die iets zeggen over iemands gezondheid, ras, godsdienst, strafrechtelijk verleden of seksuele leven vallen hier onder. Het verwerken van deze gegevens mag alleen wanneer aan de voorwaarden is voldaan die in hoofdstuk 1 zijn beschreven én een wettelijke uitzondering geldt.

2.1.1. Gezondheid

Zonder informatie over de geestelijke en lichamelijke gezondheid van onze klanten kunnen wij geen goede zorg verlenen. Voor ons als zorgorganisatie geldt daarom een uitzondering op het verbod om gegevens hierover te verwerken. Alleen personen voor wie het beroepsgeheim geldt mogen dat doen. Dat is het geval voor iedereen die in de zorg werkzaam is.

2.1.2. Strafrechtelijk verleden

Onze medewerkers werken met vertrouwelijke gegevens en kwetsbare personen. Wij zijn daarom verplicht om een Verklaring omtrent gedrag van ze op te vragen en te bewaren. Hierin staat of zij een strafrechtelijk verleden hebben of niet.

2.1.3. Camerabeelden

Bij Kringloop de Loods, onze dagbestedingslocatie, hangen camera's die videobeelden van bezoekers, medewerkers en klanten vastleggen. Wij doen dit om hun veiligheid te waarborgen en diefstal te voorkomen. Vanwege die zwaarwegende belangen geldt een uitzondering op het verbod om die beelden te verwerken (Avg 9.2.g.).

2.2. Verwerkingsregister

Voor een gedetailleerd overzicht van alle persoonsgegevens die wij verwerken en voor welke doeleinden, beschikken wij over een verwerkingsregister. Deze is op aanvraag in te zien.

3. Bewaartermijnen

We bewaren gegevens niet langer dan nodig. Wanneer het doel waarvoor ze verwerkt zijn is bereikt, verwijderen we ze zo snel mogelijk. In sommige gevallen kan dat pas nadat de wettelijke bewaartermijn is verstreken.

3.1. Medisch dossier

Het medisch dossier bevat gegevens over het psychisch en lichamelijk welzijn van onze klanten en de zorg die aan ze is verleend. We zijn wettelijk verplicht om die informatie 20 jaar te bewaren. Binnen 1 jaar nadat de zorg beëindigd is, schonen wij het dossier van onnodige persoonsgegevens. Het volledige dossier vernietigen wij binnen 20 jaar na beëindiging van de zorg, tenzij er sprake is van een wettelijke uitzonderingsgrond. Wanneer iemand het dossier eerder wil laten vernietigen, kan hij of zij daarvoor een verzoek indienen (zie paragraaf 5.8).

3.2. Personeelsdossier

Voor het personeelsdossier gelden verschillende bewaartermijnen. Gegevens uit de salarisadministratie die van fiscaal belang zijn, bewaren we 7 jaar nadat iemand uit dienst is gegaan. De kopie van het identiteitsbewijs en de loonbelastingverklaringen, verwijderen we 5 jaar na uitdiensttreding. De rest van het dossier verwijderen we binnen 2 jaar nadat iemand uit dienst is getreden.

3.3. Camerabeelden

We bewaren camerabeelden maximaal 4 weken lang, tenzij in die periode een strafbare feit of incident heeft plaatsgevonden en die nog afgehandeld moet worden.

4. Delen en opvragen van gegevens

4.1. Delen van gegevens

Wij verstrekken persoonsgegevens aan gemeentes, het zorgkantoor en het CIZ, waaronder gegevens over de gezondheid. De gemeente, het zorgkantoor en het CIZ mogen die gegevens opvragen om de zorgbehoefte te bepalen. Om de verleende zorg te kunnen declareren, delen wij persoonsgegevens met gemeentes, het zorgkantoor, het CAK en de Sociale Verzekeringsbank (SVB). We verstrekken alleen gegevens aan andere zorgverleners wanneer de klant daarvoor expliciet toestemming heeft gegeven, of als we medebehandelaar zijn in de zin van de wet.

4.2. Opvragen van gegevens

De gegevens die we verwerken, verzamelen we zoveel mogelijk bij de persoon zelf. Van gemeentes, CIZ en zorgkantoor ontvangen we ook persoonsgegevens van klanten, waaronder bijzondere gegevens over de gezondheid. Binnen de wet is geregeld dat zij die gegevens met ons mogen delen. Van andere zorgverleners vragen we alleen gegevens op wanneer de klant daarvoor expliciet toestemming heeft gegeven, tenzij we als medebehandelaar worden gezien in de zin van de wet.

5. Jouw rechten

De persoonsgegevens die we van je verwerken zijn van jou. Je hebt daarom het recht om te weten welke gegevens we van je hebben en wat we daarmee doen en waarom. In dit privacyreglement leggen we dat uit. Daarnaast zijn we altijd bereid vragen daarover te beantwoorden. Naast het recht op duidelijke informatie heb je nog aan aantal andere rechten. Hieronder geven we aan welke dat zijn en hoe je die uitoefent.

5.1. Inzage

Als je dat wilt, geven we je inzage in de gegevens die we van je hebben. Zo kun je controleren of die kloppen en we ze op een juiste manier verwerken. Het kan voorkomen dat de gegevens die je opvraagt, persoonsgegevens bevatten van anderen. Als dat het geval is, schermen we die af om de privacy van die persoon te beschermen. Bij de inzage vertellen we je waar dat is gebeurd.

5.2. Rectificatie en aanvulling

Blijken de gegevens die we van je hebben niet juist of volledig zijn, dan kun je ons vragen die te corrigeren of aan te vullen. Dat kan alleen bij feitelijke gegevens. Professionele indrukken, meningen en conclusies, vallen niet onder dit recht. Bij een verschil van mening, maken we daarvan wel een aantekening in het dossier.

5.3. Vergetelheid

Wil je dat we alle gegevens die we van je hebben verwijderen, dan kan je hiervoor een verzoek indienen. We verwijderen de gegevens als:

- blijkt dat ze niet langer nodig zijn voor het doel waarvoor ze waren verzameld;
- je toestemming nodig is om ze te verwerken en je die intrekt;
- jouw belang om ze te verwijderen zwaarder weegt dan ons belang om ze te bewaren;
- we ze nooit hadden mogen verwerken;
- de wettelijke bewaartermijn is verlopen.

In sommige gevallen kunnen wettelijke uitzonderingen gelden. Als dat voor ons een reden is om de gegevens niet te vernietigen, geven wij dat aan.

5.4. Beperking

Het kan voorkomen dat je wilt dat wij (tijdelijk) stoppen met bepaalde verwerkingen van gegevens. Dat we ze bijvoorbeeld niet aanpassen, delen of verwijderen. Je kunt dan een verzoek indienen om de verwerking te beperken. Dat kan als:

- het vermoeden bestaat dat de gegevens onjuist zijn en dat uitgezocht moet worden;
- gegevens niet verzameld hadden mogen worden, maar jij ze later misschien toch nodig hebt;
- gegevens niet meer nodig zijn, maar jij ze nog wel nodig hebt;
- je een bezwaar hebt gemaakt tegen het verwerken van je gegevens en wij die nog in behandeling hebben.

Wegen jouw belangen om met de verwerking te stoppen, zwaarder dan die van ons om daarmee door te gaan, dan geven wij gehoor aan je verzoek.

5.5. Bezwaar

Je hebt 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 kun je bezwaar maken tegen het gebruik van jouw persoonsgegevens vanwege je specifieke situatie. We zullen aan uw bezwaar tegemoet komen tenzij er gegronde redenen zijn om dit niet te doen, bijvoorbeeld als daardoor schade kan ontstaan voor de cliënt of anderen.

5.6. Dataportabiliteit

Wil je zelf beschikken over je gegevens, dan kun je die bij ons opvragen. Dat geldt alleen voor digitale gegevens. We leveren de gegevens aan in een Exel-bestand zodat je ze eenvoudig kunt hergebruiken of doorgeven. Als je dat wilt, kunnen we de gegevens ook rechtstreeks overdragen aan een andere organisatie. We vragen je hiervoor wel eerst een verklaring te ondertekenen.

5.7. Menselijke blik bij besluiten

Wij maken geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming. Twijfel je daarover, laat het ons weten. Dan leggen we uit hoe het besluit is genomen.

5.8. Verzoek of bezwaar indienen

Wil je een verzoek of bezwaar indienen, stuur die dan naar dirk@agape-zorg.nl. Geef daarbij aan om welke persoonsgegevens het gaat. Geef ook aan om welke redenen je wilt dat wij gehoor geven aan je verzoek of bezwaar.

Binnen 1 week laten we je weten hoe we je verzoek of bezwaar zullen afhandelen. Voor de afhandeling staat normaal gesproken 1 maand. Bij drukte of voor ingewikkelde verzoeken, kan die periode met maximaal 2 maanden verlengd worden.

6. Beveiliging van de gegevens

6.1. Maatregelen

Wij hebben diverse technische en organisatorische maatregelen genomen om misbruik, verlies of lekken van persoonsgegevens te voorkomen.

Alleen medewerkers die voor hun werk persoonsgegevens nodig hebben toegang tot deze gegevens. Deze medewerkers hebben een geheimhoudingsverplichting. De persoonsgegevens zijn slechts toegankelijk met een persoonlijke login van de medewerkers en in geval van het dossier is sprake van een dubbele authenticatie. Dit om zeker te weten dat het de medewerker is die de gegevens inziet.

Daarnaast hanteren we het principe van het lege bureau en het lege scherm. Medewerkers zijn verplicht geen gelegenheid te bieden aan onbevoegden inzage te doen verlenen van persoonsgegevens.

Voor het verwerken van bijzondere persoonsgegevens maken wij gebruik van software van partijen met een goede reputatie die een certificering hebben voor informatiebeveiliging. Met deze partijen maken wij afspraken over een veilige verwerking van gegevens. Die afspraken staan in een verwerkersovereenkomst die we met ze zijn aangegaan of in de (algemene) voorwaarden van de partij in kwestie.

Verder zorgen we ervoor dat de systemen die we gebruiken alleen toegankelijk zijn voor bevoegden en regelmatig worden geback-up't. Voor ons klantdossier maken we gebruik van software met extra beveiligingsmaatregelen zoals het loggen van activiteiten, scheiding van bevoegdheden op functieniveau en tweetrapsauthenticatie.

6.2. Datalekken

Wanneer persoonsgegevens zijn vernietigd, gewijzigd of vrijgekomen, zonder dat dit onze bedoeling was, spreken we over een datalek. Gaat het om gevoelige persoonsgegevens of is de kans aanwezig dat het lek nadelige gevolgen heeft, dan melden wij het lek binnen 72 uur bij de autoriteit persoonsgegevens. Is de kans groot dat het lek nadelige gevolgen heeft voor de persoon van wie de gegevens zijn, dan informeren we hem of haar daarover. Dat is het geval wanneer het lek kan leiden tot fysieke, materiële of immateriële schade. Denk aan discriminatie, (identiteits-)fraude, financiële schade of reputatieschade.

6.3. Toezicht

We hebben een functionaris gegevensbescherming die toeziet op naleving van alle wetgeving over privacy. Hij of zij:

- informeert en adviseert de organisatie over privacy en informatiebeveiliging;
- maakt medewerkers bewust van het belang van informatiebeveiliging;
- toetst (nieuwe) verwerkingen aan wetgeving en beleid;
- is aanspreekpunt voor vragen over het privacy en informatiebeveiliging;
- is contactpersoon voor de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

Momenteel vervult Dirk Besjes deze rol. Via dirk@agape-zorg.nl kun je aan hem vragen stellen. In noodgevallen, bijvoorbeeld bij een datalek, is hij bereikbaar via: (043) 782 05 04.

De autoriteit persoonsgegevens houdt namens de overheid toezicht op naleving van de wettelijke regels voor bescherming van persoonsgegevens.

7. Klachten

Ben je ontevreden over de manier waarop wij met je persoonsgegevens zijn omgegaan? Dan kun je een klacht indienen via privacy@agape-zorg.nl. Binnen 1 week ontvang je van ons een reactie over de verdere afhandeling.

Hebben wij je klacht volgens jou onjuist afgehandeld, dan kun je terecht bij een onafhankelijke klachtencommissie. Hierover lees je meer in ons klachtenreglement. Deze kun je vinden op onze site via www.agape-zorg.nl/contact/klachten.

Heb je het idee dat wij in strijd met de privacywet hebben gehandeld, dan kun een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Meer informatie daarover vind je via: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/privacyrechten/klacht-indienen-bij-de-ap