



PRIVACYREGLEMENT ZORG

Inhoudsopgave

I Inleiding	3
A Doel reglement.....	3
B Toepassingsgebied	3
C Revisiebeheer	3
D Evaluatie.....	3
E Externe richtlijnen en bronnen.....	4
F Bijbehorende documenten.....	4
G Contactgegevens Functionaris gegevensbescherming.....	4
II Definities.....	5
III Privacyreglement.....	6
Artikel 1 Verzamelen en verwerken van gegevens	6
Artikel 2 Verstrekken van persoonsgegevens	8
Artikel 3 Toegang en beveiliging van persoonsgegevens.....	8
Artikel 4 Cliëntrechten privacygegevens.....	9
Artikel 5 Gebruik van sociale media	10
Artikel 6 Emailverkeer	11
Artikel 7 Cameratoezicht.....	11
Artikel 8 Vaststellen en wijziging reglement	11

I Inleiding

A Doel reglement

Het doel van het privacyreglement is een praktische uitwerking te geven aan de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en - voor zover van toepassing - aan de bepalingen van de Wet geneeskundigebehandelingsovereenkomst (Wgbo), de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO 2015), de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Jeugdwet.

B Toepassingsgebied

Dit privacyreglement is van toepassing op de gehele (geautomatiseerde) verwerking van persoonsgegevens van de cliënt en nadere betrokkene(n).

De verwerking van persoonsgegevens van cliënt of betrokkene vindt plaats ten behoeve van de uitvoering van de zorg- en/ of dienstverlening aan cliënt, het voeren en/of beheren van de cliëntenadministratie, het ontwikkelen en evalueren van beleid, het analyseren van incidenten en/of calamiteiten, het doen van wetenschappelijk onderzoek en advisering, een verantwoordelijke bedrijfsvoering, waaronder het kunnen voldoen aan wettelijke taken en/of verplichtingen.

Persoonsgegevens kunnen worden opgenomen in een persoonsregistratie op grond van:

- vrijwillige, ondubbelzinnige en expliciete toestemming van de cliënt;
- het uitvoeren van de zorg- en of dienstverleningsovereenkomst aan cliënt;
- een gerechtvaardigd (bedrijfs)belang;
- het nakomen van wettelijke verplichten in het kader van goede zorgverlening;
- vitaal levensbelang van de cliënt;
- noodzakelijke gegevensverwerking met het oog op het belang van een derde of de verantwoordelijke, tenzij dat belang strijdig is met het belang van de cliënt (belangenafweging). *Enkele wettelijke voorbeelden hiervan zijn bepalingen in relatie tot het doorbreken van het beroepsgeheim door de Wet Meldcode, inzagerecht door Inspecteurs van de Gezondheidszorg, Inspectie Jeugdzorg en Toezichthouders WMO in het kader van de Wkkgz, WMO en Jeugdwet.*

C Revisiebeheer

Revisie datum	Wijziging	Vastgesteld door
01-09-2018	Eerste versie	Cynthia Zweeris Kwaliteitscoördinator

D Evaluatie

Evaluatiedatum
September 2019

E Externe richtlijnen en bronnen

1	Wettelijk kader	Algemene Verordening Gegevensbescherming Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM) Grondwet Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) Wet datalekken Wet BSN (verdwijnt in AVG als bijzonder persoonsgegeven)
2	Richtlijn	Handreikingen beroepsgeheim
3	Overige documenten	Vanaf 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Privacystatement website Disclaimer website

F Bijbehorende documenten

1	Bijbehorende documenten	Beveiligingsbeleid
2	Formulieren	n.v.t.
3	Registraties	Verwerkingsregister Verzoekregister

G Contactgegevens Functionaris gegevensbescherming

Per e-mail: n.boyce@multipluszorg.nl

II Definities

De volgende definities zijn beschreven in de Wet Bescherming 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
Betrokkene	Degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft
Bewerker	Degene die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen
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
Persoonsgegeven	Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon
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
Verstrekken van persoonsgegevens	Het bekend maken of ter beschikking stellen van persoonsgegevens
Verwerker	Degene die persoonsgegevens verzamelt of verwerkt (namens) Multi Plus Zorg
Verantwoordelijke	De natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt
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, uitwissen of vernietigen van gegevens
Verzamelen van persoonsgegevens	Het verkrijgen van persoonsgegevens

III Privacyreglement

Artikel 1 Verzamelen en verwerken van gegevens

Voorafgaand aan het verzamelen van informatie deelt Multi Plus Zorg het volgende mee aan de cliënt:

- Zijn / haar identiteit
- Het doel en de grond van de verwerking van persoonsgegevens

1.1	<p>Via de website kunnen de volgende gegevens worden verzameld:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ NAW gegevens via contactformulier <p><u>Wat gebeurt er na het verzamelen van de gegevens:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Waar wordt het opgeslagen: algemene e-mailbox Multi Plus Zorg ▪ Hoe lang wordt het opgeslagen: zo lang als passend in het kader van de zorgverlening. Anders wordt het automatisch na 1 jaar verwijderd.
1.2	<p>Persoonlijke en medische gegevens worden verzameld in het kader van goede zorgverlening. De volgende gegevens worden verzameld:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ NAW gegevens ▪ BSN nummer ▪ Gegevens vanaf identiteitsdocument ▪ Medische achtergrond ▪ Financiële gegevens ▪ Strafrechtelijke gegevens ▪ Seksueel gedrag of gerichtheid ▪ Geloofsovertuiging of filosofische overtuigingen. ▪ Ras of etnische afkomst ▪ Camerabeelden <p>Leeftijdscategorieën:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 14 t/m 16 ▪ 16 t/m 18 ▪ Vanaf 18 jaar <p><u>Wat gebeurt er na het verzamelen van de gegevens:</u> Gegevens in het kader van de hulpverlening worden tot 15 jaar na einde zorg bewaard, tenzij het wordt overgedragen naar een andere organisatie. De andere organisatie wordt dan dossierhouder. De cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger moet hiervoor toestemming geven.</p>
1.3	<p>Verlies van persoonsgegevens of inzage door onbevoegden wordt geregistreerd op het overzicht Overzicht afwijkingen. Verlies van gegevens of het lekken van gegevens wordt gemeld bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Degene wie het betreft ▪ Bij de Autoriteit Persoonsgegevens volgens de wet Datalekken
1.4	<p>Multi Plus Zorg is aansprakelijk voor schade of het nadeel indien (zorgverleners van) Multi Plus Zorg de regels uit dit privacyreglement of wettelijke kaders niet naleven.</p>
1.5	<p>Indien er herhaalde verzoeken door een betrokkene komen of een ongegrond of buitensporig verzoek wordt gedaan kan de organisatie beslissen een redelijke administratieve vergoeding te vragen of het verzoek weigeren.</p>
1.6	<p>Multi Plus Zorg werkt met een online software programma. Met de leverancier</p>

	<p>hiervan is een verwerksovereenkomst gesloten. De leverancier is in het kader van de AVG bewerker van persoonsgegevens en in dat kader ook verantwoordelijk en aansprakelijk voor schade of het nadeel wanneer privacyregels niet worden nageleefd zoals overeengekomen.</p>
1.7	<p>Indien de betrokkene minderjarig is en de leeftijd van 16 jaar nog niet heeft bereikt, of onder curatele is gesteld dan wel ten behoeve van de betrokkene een mentorschap is ingesteld, is in de plaats van de toestemming van de betrokkene die van zijn wettelijk vertegenwoordiger vereist. Dit zijn meestal de ouders/verzorgers, een gemachtigde of een mentor.</p>
1.8	<p>Registratie en verwerking van het BSN nummer wordt uitgevoerd volgens de Wet BSN. In het dossier wordt genoteerd:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datum controle 2. Type document 3. Documentnummer 4. Datum geldig tot
1.9	<p>Bijzondere persoonsgegevens, zoals beschreven in artikel 1.10, mogen niet worden verwerkt tenzij dit nodig is met het oog op iemands gezondheid of in het kader van goede zorgverlening van de betrokkene. Dit is ook niet verboden wanneer wordt vastgesteld onder welke voorwaarden en met welk doel dit wel mag worden verzameld. De organisatie neemt in het verwerkingsregister op welke bijzondere gegevens verwerkt worden en neemt de benodigde technische en organisatorische maatregelen. De Functionaris Gegevensbescherming houdt hier intern toezicht op.</p>
1.10	<p>Wanneer Multi Plus Zorg gegevens buiten de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger om krijgt wordt aan betrokkene zijn/haar identiteit gecommuniceerd en het doel van de verwerking op het moment van registratie door de verwerker.</p>
1.11	<p>Wanneer de verwerker de informatie, zoals beschreven in artikel 1.10, deelt met als doel om een derde te informeren wordt dit gemeld op het moment van de eerste verstrekking aan de betrokkene. Wanneer dit onevenredige inspanning kost of het krachtens de wet is voorgeschreven is dit niet van toepassing en wordt de herkomst van gegevens vastgelegd door de verwerker.</p>
1.12	<p>De niet geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens die voor de realisatie van een doel of samenhangende doelen is bestemd, wordt aangemeld indien deze is onderworpen aan voorafgaand onderzoek. Voorafgaand onderzoek vindt plaats indien de verantwoordelijke:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ van plan is een persoonsidentificatienummer te verwerken voor een ander doel dan waarvoor het bestemd is en om daardoor gegevens in verband te kunnen brengen met gegevens die worden verwerkt door een andere verantwoordelijke; ▪ van plan is gegevens op grond van eigen waarneming vast te leggen, zonder de verantwoordelijke daarvan op de hoogte te stellen; ▪ van plan is strafrechtelijke gegevens of gegevens over onrechtmatig of hinderlijk gedrag te verwerken ten behoeve van derden.

Artikel 2 Verstrekken van persoonsgegevens

2.1	Aan de cliënt wordt medegedeeld aan wie zijn /haar persoonsgegevens kunnen worden verstrekt.
2.2	Binnen de organisatie en onder verantwoordelijkheid van de organisatie kunnen persoonsgegevens worden verstrekt aan zorgverleners, die direct betrokken zijn bij de zorgverlening aan de cliënt voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van hun taak.
2.3	Buiten de organisatie kunnen onder verantwoordelijkheid van de directie persoonsgegevens worden verstrekt aan: <ul style="list-style-type: none"> • Op verzoek aan personen die direct betrokken zijn bij de zorgverlening aan de cliënt, voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van hun taak. Dit uitsluitend met toestemming van de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger. • Aan organen genoemd in de WMO dan wel de Wlz, ZvW, Jeugdwet ten behoeve van de financiering van de hulpverlening mogen de volgende gegevens worden verstrekt: <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Hoofdaannemer</u>: indien dit contractueel is vastgelegd. ▪ <u>Gemeente / Zorgkantoor</u>: de verwerking geschiedt op verzoek van een verzekeraar voor zover dat noodzakelijk is voor de beoordeling van het door de verzekeraar te verzekeren risico, dan wel voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van een verzekeringsovereenkomst. • Ingevolge wettelijke voorschriften.
2.4	Voor het koppelen van gegevens uit afzonderlijke persoonsregistratie is steeds schriftelijke toestemming van de betrokkene vereist. Deze toestemming kan te allen tijde worden ingetrokken door de betrokkene. De betrokkene mag een schriftelijke machtiging afgeven voor verstrekking van persoonsgegevens door Multi Plus Zorg.
2.5	Indien verantwoordelijke zonder toestemming van betrokkene of diens wettelijk vertegenwoordiger persoonsgegevens aan derden verstrekt, de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger daarvan onverwijld in kennis, tenzij dit gevaar oplevert voor personen en of zaken.
2.6	Een cliënt, die meent dat jegens hem is of zal worden gehandeld in strijd met dit privacyreglement, heeft Multi Plus Zorg een klachtenregeling, welke op de website is gepubliceerd. Het staat de cliënt ook vrij om gebruik te maken van de in de AVG genoemde mogelijkheden (waaronder het indienen van een klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens). In afwijking van het ter zake in dat reglement gestelde, valt het einde van de termijn waarbinnen men een klacht kan indienen samen met het einde van de bewaartermijn zoals die genoemd in onderhavig reglement.
2.7	In het kader van interne -en externe audits wordt nadrukkelijk om schriftelijke toestemming gevraagd van de cliënt of diens vertegenwoordiger tot inzage in het dossier op de dag van de audit.
2.8	Nabestaanden hebben in beginsel geen inzagerecht in persoonsgegevens.

Artikel 3 Toegang en beveiliging van persoonsgegevens

3.1	Onverminderd eventuele wettelijke voorschriften hebben alleen toegang tot persoonsgegevens: <ul style="list-style-type: none"> ▪ de directie en office medewerkers, voor zover noodzakelijk in het kader van beheer; ▪ de zorgverleners, voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van zijn taak.
3.2	Multi Plus Zorg draagt zorg voor de nodige voorzieningen van technische en organisatorisch aard ter beveiliging van een persoonsregistratie tegen verlies of

	aantasting van de gegevens en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan.
3.3	Medewerkers van Multi Plus Zorg, die krachtens hun functie kennis hebben van persoonsgegevens zijn verplicht tot geheimhouding ten opzichte van ieder ander, voor zover deze ingevolge hun functie geen kennis behoeven te dragen van de betreffende gegevens.
3.4	Behoudens wettelijke voorschriften stelt de directie vast hoe lang de in de registratie opgenomen persoonsgegevens bewaard blijven.
3.5	Vernietiging vindt plaats binnen een termijn van een jaar na afloop van de bewaartermijn, tenzij er een klacht is ingediend waarbij de gegevens betrokken zijn of een gerechtelijke procedure een langere bewaarplicht oplegt of tenzij specifieke wetten anders vermelden.
3.6	De bewaartermijn kan door directie worden verlengd na toestemming van de cliënt.
3.7	De bewaar- en vernietigingstermijn zijn niet van toepassing in geval van overdracht van de gehele persoonsregistratie aan een andere organisatie in het kader van de continuïteit van de hulpverlening. In geval van overdracht of overgang dienen de cliënten van dit feit in kennis te worden gesteld, opdat hiertegen door de cliënt bezwaar kan worden gemaakt.
3.8	Indien de bewaartermijn van de persoonsgegevens is verstreken of de betrokkene een verzoek doet tot verwijdering vóór het verstrijken van de bewaartermijn, worden de desbetreffende medische gegevens binnen een termijn van drie maanden verwijderd.
3.9	Bij overdracht van gegevens aan een andere organisatie, wanneer zorg volledig overgedragen wordt, wordt de nieuwe organisatie verantwoordelijk voor het dossier. Multi Plus Zorg vraagt om schriftelijke toestemming van de cliënt. Na overdracht wist de organisatie alle gegevens en informeert de nieuwe organisatie hierover.

Artikel 4 Cliëntrechten privacygegevens

4.1	De betrokkene heeft het recht bezwaar te maken tegen opname en vastlegging van op hem/haar betrekking hebbende persoonsgegevens. De medewerker aan wie dit bezwaar kenbaar wordt gemaakt, gaat slechts over tot het opnemen van de bedoelde gegevens indien en voor zover dit voor het verlenen van de zorg en de bedrijfsvoering noodzakelijk is of op grond van een wettelijk voorschrift vereist is.
4.2	Indien de organisatie aan het verzoek van de betrokkene niet of slechts gedeeltelijk gehoor kan geven, wordt dit schriftelijk binnen dertig dagen, en gemotiveerd door de directie medegedeeld.
4.3	De betrokkene heeft het recht op inzage van zijn persoonsgegevens. Hij zal zich hierbij dienen te legitimeren.
4.4	De volgende procedure wordt hierbij gevolgd: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Een verzoek tot inzage wordt door de cliënt schriftelijk kenbaar gemaakt aan de directie. De directie informeert de beheerder. ▪ De beheerder verleent inzage binnen vier weken na ontvangst van het verzoek. ▪ De beheerder informeert vooraf een eventueel betrokken zorgverlener over het verzoek.
4.5	Weigering dient binnen vier weken met motivatie schriftelijke door de beheerder aan de cliënt te worden medegedeeld.
4.6	De betrokkene heeft recht op een afschrift van de cliënt persoonsgegevens. Multi Plus Zorg kan voor het afschrift een vergoeding vragen. Het verzoek tot een afschrift wordt ingediend bij de directie. De beheerder verstrekt het afschrift binnen vier weken na ontvangst van het verzoek. Bij afgifte dient de cliënt zich te legitimeren.

4.7	De betrokkene kan de beheerder schriftelijk verzoeken de hem betreffende persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen of te verwijderen, indien deze feitelijk onjuist zijn, voor het doel van de registratie onvolledig of niet ter zake dienend zijn.
4.8	De beheerder bericht de cliënt binnen vier weken na ontvangst van het verzoek schriftelijk of dan wel in hoeverre hij daaraan kan voldoen.
4.9	De beheerder draagt zorg voor een deugdelijke vaststelling van de identiteit van de cliënt.
4.10	De beheerder is gehouden de beslissing tot verbetering, aanvulling of verwijdering zo spoedig mogelijk, echter binnen 30 dagen te laten uitvoeren.
4.11	<p>Op schriftelijk verzoek van een betrokkene gaat de verantwoordelijke over tot verbetering, aanvulling, verwijdering en/of afscherming van de over de verzoeker verwerkte persoonsgegevens, indien en voor zover deze gegevens feitelijk onjuist, voor het doel van de verwerking onvolledig, niet ter zake dienend zijn of meer omvatten dan voor het doel van de registratie nodig is, dan wel anderszins in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt. Het verzoek van betrokkene bevat de aan te brengen wijzigingen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De verantwoordelijke deelt de verzoeker zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het verzoek, schriftelijk mee of hij daaraan voldoet. Indien hij daaraan niet of niet geheel wil voldoen, motiveert hij dat. Verzoeker heeft in dit verband de mogelijkheid zich te wenden tot partijen zoals beschreven in artikel 4.12. ▪ De verantwoordelijke draagt er zorg voor dat een beslissing tot verbetering, aanvulling, verwijdering en/of afscherming binnen 14 werkdagen, en wanneer dit redelijkerwijs niet mogelijk blijkt anders zo spoedig mogelijk nadien, wordt uitgevoerd.
4.12	<p>Indien de betrokkene van mening is dat de bepalingen van dit reglement niet worden nageleefd, kan hij zich richten tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Directie van Multi Plus Zorg ▪ Klachtenfunctionaris ▪ Klachtencommissie ▪ Rechtbank ▪ Autoriteit Persoonsgegevens

Artikel 5 Gebruik van sociale media

5.1	Voor het gebruik van beeld en geluid (zoals foto's van betrokkene(n)), wordt vooraf schriftelijke toestemming gevraagd aan de betrokkene.
5.2	Multi Plus Zorg legt nadere regels omtrent het gebruik van Facebook / WhatsApp voor de organisatie en zorgverleners vast. Zij houdt hierbij rekening met het feit dat deze bedrijven gebruikers onvolledig informeren over het gebruik van persoonsgegevens en daarmee in strijd kunnen handelen met de Nederlandse privacywetgeving, terwijl deze onverkort voor hen van toepassing is.

Artikel 6 Emailverkeer

6.1	Multi Plus Zorg stelt nadere regels vast over het e-mailgebruik waarin medische gegevens of persoonsgegevens van cliënten staan.
------------	--

Artikel 7 Cameratoezicht

7.1	Cameratoezicht wordt conform de richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens vastgelegd in het cameraprotocol
------------	---

Artikel 8 Vaststellen en wijziging reglement

8.1	Dit reglement is vastgesteld op 01-09-2018 door de directie.
8.2	In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet gelden de bepalingen van de Algemene Verordening Persoonsgegevens.