

# **Privacyverklaring Frankelandgroep voor cliënten**



**Frankelandgroep**

## Algemeen

De Frankelandgroep heeft een privacyreglement opgesteld, waarin de verplichtingen van de Frankelandgroep en de rechten van cliënten (en/ of hun vertegenwoordigers) uitgebreid staan beschreven. De privacyverklaring op onze website is een vereenvoudigde weergave van dit reglement. In deze privacyverklaring leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verzamelen en gebruiken en met welk doel. Wij raden u aan deze verklaring zorgvuldig te lezen.

Ter inleiding vertellen wij u over de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De AVG is vanaf 25 mei 2018 de geldende wet ter bescherming van privacy en persoonsgegevens. Deze wet bepaalt dat een organisatie die met persoonsgegevens werkt bepaalde verplichtingen heeft en dat degene van wie die gegevens zijn bepaalde rechten heeft. Naast deze algemene privacywet gelden er voor de gezondheidszorg nog specifieke regels. Deze regels staan onder andere vermeld in de Wet geneeskundige behandelings-overeenkomst (WGBO).

## Wat zijn persoonsgegevens?

Volgens de wet betreft dit alle gegevens die betrekking hebben op een identificeerbaar natuurlijk persoon (de betrokkene). Hierbij kan gedacht worden aan naam, adres en woonplaats, maar ook telefoonnummer, postcode en huisnummer.

De wet maakt onderscheid tussen persoonsgegevens en bijzondere persoonsgegevens. Bijzondere persoonsgegevens zijn gegevens die extra gevoelig zijn en extra beschermd moeten worden. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om een Burgerservicenummer (BSN) en medische- of gezondheidsgegevens.

## Hoe verkrijgen wij de persoonsgegevens?

De meeste basisgegevens van een cliënt ontvangen we rechtstreeks van de cliënt of vertegenwoordiger wanneer de zorgovereenkomst wordt afgesloten en de zorg wordt gestart. Daarnaast kunnen gegevens worden ontvangen van het indicatieorgaan en andere zorgaanbieders.

Het persoonlijk plan/zorgdossier vult zich gedurende de periode dat de cliënt bij de Frankelandgroep in zorg is.

## Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?

Binnen de Frankelandgroep hechten wij veel waarde aan privacy. Het beschermen van de gegevens van onze cliënten maakt deel uit van ons dagelijkse werk.

Zodra u wordt ingeschreven bij de Frankelandgroep, starten wij met het verwerken van uw persoonsgegevens. Met verwerken bedoelen we dat uw gegevens bijvoorbeeld worden opgeslagen, ingezien, aangevuld en na verloop van tijd ook weer worden verwijderd. Om goede zorg te kunnen leveren is het noodzakelijk dat wij diverse persoonsgegevens van u verwerken. Ook hebben wij gegevens nodig om de zorg financieel te kunnen afhandelen. Persoonsgegevens worden door ons zorgvuldig verwerkt en beveiligd. Daarbij houden wij ons aan de eisen die worden gesteld in de privacywetgeving. Dit houdt onder andere in dat wij:

- *alleen persoonsgegevens van u verzamelen die nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt*
- *vertrouwelijk omgaan met uw persoonsgegevens*
- *uw gegevens niet doorgeven aan derde partijen, tenzij dat nodig is om de diensten te kunnen leveren, of wanneer wij daar wettelijk toe verplicht zijn*
- *wanneer we uw gegevens delen, afspraken maken met deze partijen om er voor te zorgen dat de gegevens niet voor andere doeleinden worden gebruikt*

- passende beveiligingsmaatregelen nemen om uw persoonsgegevens te beschermen en dat ook eisen van partijen die in opdracht van ons persoonsgegevens verwerken (softwareleveranciers). We sluiten zogenoemde verwerkersovereenkomsten af met deze leveranciers om ze te verplichten om net zo zorgvuldig met uw gegevens om te gaan als wij dat doen
- uw persoonsgegevens goed beveiligen tegen onbevoegde toegang. Alleen medewerkers die op basis van hun functie toegang moeten hebben tot de gegevens, krijgen die toegang. Dat regelen we door die medewerkers bevoegdheid te geven voor toegang tot geautomatiseerde systemen
- uw persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk is voor goede zorgverlening. In het kader van de Wet Geneeskundige Behandeloovereenkomst (WGBO) geldt dat medische gegevens een bewaartermijn hebben van 20 jaar na beëindiging van de zorgovereenkomst. Voor medicatielijsten hanteren wij een bewaartermijn van 2 jaar. Voor gegevens met betrekking tot de financiële administratie geldt een bewaartermijn van 7 jaar

## Privacyverklaring Frankelandgroep voor cliënten

*Afhankelijk van de diensten die u bij ons gebruikt, kunnen wij de volgende persoonsgegevens van u verwerken:*

<p>Algemene persoonsgegevens (naam, adresgegevens, geboortedatum, burgerlijke staat, etc.), contactgegevens (van cliënt en zijn/haar netwerk), verzekeringsgegevens, bankgegevens, inkomensgegevens, verleende zorgproducten, contactgegevens van overige zorgverleners (huisarts, apotheek e.d.)</p>	<p>Deze gegevens gebruiken we voor onze bedrijfsvoering, correspondentie en persoonlijke communicatie; in het bijzonder voor de instandhouding van de dienstverlening en externe verantwoording over de verleende zorg (declareren naar zorgkantoor, zorgverzekeraar, gemeente)</p>
<p>Cliëntnummer</p>	<p>Dit nummer kennen we intern aan elke cliënt toe en is uniek voor de zorgrelatie die we met de cliënt hebben</p>

Burgerservicenummer (BSN), ID-document en nummer	Het BSN hebben we nodig om gegevens met betrekking tot de cliënt uit te wisselen met het zorgkantoor, zorgverzekeraar en overheid. Gebruik van dit nummer is dan verplicht. In het kader van de identificatieplicht zijn wij verplicht om het type en nummer van uw ID-document te noteren
Gezondheidsgegevens (persoonlijk plan, cliëntrapportages, ADL), medische gegevens (somatisch en cognitief functioneren, grondslag verblijf/behandeling, allergieën, dieetvoorschriften, wondverzorging, behandelplan, medicijngegevens), woon-leef situatie, gegevens over de levensloop	Deze gegevens gebruiken we voor het vaststellen, toetsen, volgen en uitvoeren van de individuele zorg- en dienstverlening
Aard, datum/duur, reden van inzet en verantwoordelijke t.a.v. toegepaste vrijheidsbepalende middelen of maatregelen voor cliënt	Het vastleggen van deze gegevens is nodig om vrijheidsbepalende middelen of maatregelen te kunnen toepassen en te kunnen verantwoorden waarom deze maatregelen noodzakelijk zijn
Omschrijving en aard van incidenten met betrekking tot cliënten, getroffen maatregelen en schade/letsel	Deze registratie vindt plaats ter handhaving en optimalisering van de kwaliteit van zorgverlening aan cliënten
Gegevens die van belang zijn voor de afhandeling van een klacht door een cliënt of diens vertegenwoordiger	Deze gegevens hebben we nodig voor een slagvaardige en correcte afhandeling van klachten

*Bovenstaande gegevens mogen we volgens de wet gebruiken, zonder daarvoor specifieke toestemming te vragen.*

## Overige persoonsgegevens

Gegevens dienen altijd met een omschreven doel te worden vastgelegd. Overige bijzondere, extra gevoelige persoonsgegevens (bijvoorbeeld godsdienst, politieke voorkeur en ras) mogen wij niet vastleggen. In een aantal situaties kan toestemming hiervoor een uitzondering vormen. Foto's kunnen bijvoorbeeld iets zeggen over iemands ras of religie. Wanneer wij foto's vastleggen (voor onze eigen registratie of ter publicatie), zullen wij de betrokkene(n) daarom in alle gevallen om toestemming vragen. Deze toestemming mag altijd weer worden ingetrokken. Wanneer de Frankelandgroep een gerechtvaardigd belang heeft om gegevens te verzamelen en vast te leggen, mag dit zonder toestemming worden gedaan. Hierbij kan het bijvoorbeeld gaan om agressief gedrag dat voor onze medewerkers van belang is om te weten.



## Uw rechten als betrokkene:

Elke betrokkene (iedere persoon van wie persoonsgegevens worden verwerkt) heeft het recht:

- op inzage en afschrift van die gegevens (voor zover de privacy van een ander daardoor niet wordt geschaad)
- op correctie, aanvulling of verwijdering van gegevens indien dat nodig mocht zijn
- om (gedeeltelijke) vernietiging van uw gegevens te vragen. Wij vernietigen uw gegevens niet als het bewaren van die gegevens van belang is voor iemand anders dan uzelf. Wij vernietigen de gegevens ook niet als dat niet mag op grond van de wet
- op het toevoegen van een eigen verklaring (van medische aard) aan uw dossier
- op dataportabiliteit. Op uw verzoek moeten wij alle persoonsgegevens die wij van u hebben overdragen naar u of een andere organisatie naar uw keuze

Als u gebruik wilt maken van uw rechten, dan kunt u dit mondeling of schriftelijk kenbaar maken aan het afdelingshoofd van de betreffende zorgafdeling.

## Verstrekking van uw persoonsgegevens aan derden

### *Verplichte doorgifte*

Als zorginstelling heeft de Frankelandgroep de verplichting om gegevens over benodigde en geleverde zorg te delen met zorgkantoor, zorgverzekeraar of gemeenten voor de declaraties. Bovendien kunnen vastgelegde gegevens, indien noodzakelijk mondeling, schriftelijk of digitaal uitgewisseld worden met andere zorgverleners. Deze uitwisseling vindt plaats via beveiligde verbindingen.

In bijzondere situaties kan de Frankelandgroep verplicht worden om ook aan andere instanties gegevens over u te verstrekken; zoals bijvoorbeeld aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

De medewerkers van de Frankelandgroep hebben de verplichting vertrouwelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Dit houdt bijvoorbeeld in dat de zorgverlener voor verstrekking van uw persoonsgegevens aan derden uw uitdrukkelijke toestemming nodig heeft. Op deze regel bestaat echter een uitzondering, indien bijvoorbeeld gevreesd wordt voor een ernstig gevaar voor uw of andermans gezondheid.

### *Deelname wetenschappelijk onderzoek*

De Frankelandgroep kan in uitzonderlijke situaties gevraagd worden deel te nemen aan (landelijk) wetenschappelijk onderzoek, bijvoorbeeld in het kader van COVID-19. Waar mogelijk wordt vooraf toestemming gevraagd. In voorkomende situaties kan hier gegeven de urgentie niet altijd aan worden voldaan. Persoonsgegevens kunnen alleen dan zonder toestemming van de betrokkene ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek en statistiek worden verstrekt indien:

- het onderzoek een algemeen belang dient
- de verwerking voor het betreffende onderzoek of de betreffende statistiek noodzakelijk is
- het vragen van uitdrukkelijke toestemming onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost
- bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad.

## Worden uw gegevens buiten de EU gebracht?

De Frankelandgroep heeft als uitgangspunt om persoonsgegevens alleen binnen de EU te verwerken. Hierover worden afspraken gemaakt met de verschillende software leveranciers waarmee de Frankelandgroep contracten heeft afgesloten. Aangezien de AVG van toepassing is binnen de EU, kunt u er vanuit gaan dat de privacy passend wordt beveiligd.

### Bij bezoek aan onze website

Als u onze website bezoekt, verwerken we persoonsgegevens. Dit gebeurt aan de hand van cookies. Dit zijn kleine bestandjes die met pagina's van een website worden meegestuurd en op uw computer worden opgeslagen. De Frankelandgroep gebruikt cookies om te begrijpen hoe bezoekers de website gebruiken. Met deze informatie kunnen we de site verbeteren om zo het gebruikersgemak te vergroten. Deze gegevens zijn niet herleidbaar naar u als persoon.

Ook verwerken we een beperkt aantal persoonsgegevens indien u bijvoorbeeld uw gegevens achterlaat bij het invullen van een contactformulier op de website. Deze gegevens bewaren we maximaal één maand. We gebruiken nooit e-mailadressen ten behoeve van marketingdoeleinden.

### Wijzigingen in deze privacyverklaring

Wij kunnen deze privacyverklaring van tijd tot tijd wijzigen. Wijzigingen zullen op onze website worden gepubliceerd. Het is daarom aan te raden om deze privacyverklaring geregeld te raadplegen, zodat u van de wijzigingen op de hoogte bent.

### Vraag of klacht

Indien u een vraag heeft - bijvoorbeeld over de manier waarop wij met uw gegevens omgaan - dan gaan wij hierover graag met u in gesprek. U kunt hiervoor contact opnemen met uw afdelingshoofd/ de (wijk)verpleegkundige van Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep.

U kunt ook contact opnemen met Janneke van der Made, Functionaris Gegevensbescherming

☎ 010 - 426 49 25

✉ [gegevensbescherming@frankelandgroep.nl](mailto:gegevensbescherming@frankelandgroep.nl)

Als een gesprek met bovengenoemden niet tot het gewenste resultaat leidt, kunt u gebruikmaken van de binnen de Frankelandgroep geldende klachtenregeling.

*Mocht u er desondanks niet samen met ons uitkomen, dan heeft u op grond van de privacywetgeving ook het recht om een klacht in te dienen bij de privacy toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens ([www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)).*

