

Privacybeleid voor cliënten

Inleiding

Bij De Blijde Borgh vinden we het belangrijk om op een veilige en vertrouwelijke manier om te gaan met de persoonsgegevens die worden verzameld van alle cliënten¹.

Dit privacybeleid omschrijft welke persoonsgegevens wij van cliënten verwerken, waarom persoonsgegevens worden verwerkt en op grond waarvan De Blijde Borgh dat doet. Tot slot informeren we cliënten over de beveiligingsmaatregelen die De Blijde Borgh neemt om hun persoonsgegevens te beschermen.

De Blijde Borgh is de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens van cliënten en verklaart dat zij hiervoor de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) – en de bijbehorende uitvoeringswet (UAVG) – naleeft.

1. Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die een individuele (natuurlijke) persoon kunnen identificeren, bijvoorbeeld een naam, contactgegevens, woonplaats, e-mailadres of informatie die een fysieke, medische, economische, culturele of sociale identiteit bepalen.

2. Welke persoonsgegevens worden verwerkt?

De Blijde Borgh verzamelt en verwerkt uitsluitend die persoonsgegevens van cliënten, die nodig zijn om diensten te leveren. Hierbij kan gedacht worden aan de volgende gegevens:

- naw-gegevens
- contactgegevens
- geboortedatum
- burgerlijke staat
- bankgegevens
- polisnummer
- BSN
- behandelovereenkomst(en)
- medische gegevens
- berichtenverkeer tussen de cliënten en De Blijde Borgh ten behoeve dienstverlening aan de cliënt.

Naast de persoonsgegevens van cliënten worden ook de naam en contactgegevens van de eerste contactpersoon en/of wettelijk vertegenwoordiger verzameld en verwerkt.

3. Waarom worden deze persoonsgegevens verwerkt (wat zijn de doeleinden voor de verwerking)?

De AVG vereist voor iedere gegevensverwerking een geldig doeleinde. Ten aanzien van de hiervoor genoemde persoonsgegevens, heeft De Blijde Borgh onder meer de volgende

¹ Lees overal: Cliënten en bewoners

Privacybeleid voor cliënten

doeleinden:

- Voor het verrichten van de aangeboden diensten ter uitvoering van de overeenkomst.
- Om met cliënten in contact te kunnen treden ter uitvoering van de overeenkomst.
- Toezenden van (nieuws)brieven op grond van de overeenkomst of op grond van expliciete, voorafgaande toestemming.
- Het analyseren en verbeteren van de dienstverlening ter uitvoering van een wettelijke verplichting.
- De levering en facturatie van door de cliënt bestelde producten of diensten ter uitvoering van de overeenkomst.

4. Bewaartermijnen

Persoonsgegevens worden door De Blijde Borgh bewaart en verwerkt voor een periode die noodzakelijk is voor het doel van de betreffende verwerking. De persoonsgegevens zullen in elk geval na een termijn van twintig (20) jaar nadat een cliënt uit zorg is gegaan uit de systemen worden verwijderd, conform de wetgeving. De bewaartermijn gaat in vanaf de laatste wijziging in het dossier.

5. Doorgifte aan derden

Persoonsgegevens worden alléén aan derden verstrekt als dit nodig is voor de (i) uitvoering van de overeenkomst² met de cliënt, of om (ii) te voldoen aan een wettelijke verplichting. Mocht dit toch nodig of wenselijk zijn maar is er geen overeenkomst of wettelijke verplichting, dan zal De Blijde Borgh aan de cliënt (iii) toestemming vragen voor het doorzenden van gegevens aan andere bedrijven of instanties. Voor het verwerken van persoonsgegevens die nodig zijn voor het kunnen uitvoeren van de dienstverlening, geldt het (iv) gerechtvaardigd belang.

Het intern verwerken van persoonsgegevens van een cliënt gebeurt door medewerkers die door De Blijde Borgh verplicht zijn tot geheimhouding en vertrouwelijkheid. Bij het doorgeven van persoonsgegevens aan derden zal De Blijde Borgh er alles aan doen om een gelijkwaardig beschermingsniveau te waarborgen, bijvoorbeeld door contractpartners een verwerkersovereenkomst of – in lijn met de inhoud van dit privacybeleid – een geheimhoudingsverklaring te laten ondertekenen.

Voorbeelden van doorgifte:

- Financiële informatie wordt doorgegeven aan de financiële administratie, zorgverzekeraars, zorgkantoor en aan de bevoegde overheidsinstanties in het kader van de uitvoering van wettelijke verplichtingen.
- Persoonsgegevens worden doorgegeven aan Nedap (zorgdossierleverancier van De Blijde Borgh) en de Alarmcentrale met als doel het bijhouden van een zorgdossier en opvolging van alarmering in het kader van de uitvoering van wettelijke verplichtingen.

² Uitvoering van de overeenkomst, zoals de Wgbo – Wet geneeskundige behandelovereenkomst.

Privacybeleid voor cliënten

- Naam, voornaam en e-mailadres kunnen worden doorgegeven aan een onafhankelijk meetbureau ten behoeve van het uitvoeren van een cliënttevredenheidsonderzoek.

Bij een reorganisatie of overdracht van activiteiten van De Blijde Borgh of in geval van faillissement kan het voorkomen dat gegevens aan derden worden overgedragen. De Blijde Borgh zal in dat geval zoveel mogelijk proberen cliënten van tevoren op de hoogte te stellen van overdrachtssituaties, maar cliënten worden ook geacht te erkennen dat dit niet onder alle omstandigheden haalbaar is. Dat geldt ook voor situaties waarin De Blijde Borgh als dienstverlener door een wet of gerechtelijk vonnis verplicht is om persoonsgegevens te onthullen.

De Blijde Borgh zal persoonsgegevens van cliënten niet verkopen, verhuren, verdelen of anderszins commercieel ter beschikking stellen aan derden.

6. Veiligheid en vertrouwelijkheid

De Blijde Borgh heeft veiligheidsmaatregelen getroffen ter bescherming van persoonsgegevens en ter voorkoming van datalekken of ander onrechtmatig gebruik van deze gegevens.

7. Wat zijn de rechten van de cliënt?

De AVG geeft cliënten diverse rechten met betrekking tot de eigen persoonsgegevens en de bescherming daarvan. Deze rechten zijn:

- Artikel 15 AVG – Recht op inzage. Cliënten hebben het recht om op elk moment kennis te nemen van de eigen persoonsgegevens en hebben recht te weten hoe van deze gegevens gebruik wordt gemaakt.
- Artikel 16 AVG – Recht op rectificatie. Cliënten hebben het recht hebben om te vragen om aanpassing van de persoonsgegevens.
- Artikel 17 AVG – Recht op gegevenswissing (recht op vergetelheid). Als er ernstige en/of legitieme redenen zijn voor een cliënt, kan bezwaar worden gemaakt tegen verwerking van persoonsgegevens of verzocht worden om verwijdering van persoonsgegevens. Het is niet mogelijk verwijdering te vragen voor de persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van diensten die De Blijde Borgh als zorginstelling op basis van de wet dient bij te houden en te verwerken.
- Artikel 18 AVG – Recht op beperking van de verwerking. Een cliënt kan aan De Blijde Borgh vragen (tijdelijk) te stoppen met het verwerken zijn persoonsgegevens.

Dat kan in een van de volgende gevallen:

- Als de gegevens die De Blijde Borgh gebruikt (mogelijk) onjuist zijn, de cliënt dit bij De Blijde Borgh heeft aangegeven en De Blijde Borgh nog niet heeft gecontroleerd of de gegevens wel kloppen.
- Als de verwerking onrechtmatig is, maar de cliënt (nog) niet wil dat de gegevens op grond van artikel 17 AVG worden verwijderd. Bijvoorbeeld omdat hij ze later wil opvragen.

Privacybeleid voor cliënten

- Als De Blijde Borgh de gegevens niet meer nodig heeft voor het doel waarvoor ze zijn verzameld, maar de cliënt de gegevens nog nodig heeft voor een rechtsvordering, zoals een juridische procedure.
- Op het moment dat de cliënt bezwaar heeft gemaakt tegen het verwerken van zijn persoonsgegevens, De Blijde Borgh daar vanwege zwaarwegende belangen toch mee door wil gaan en nog niet duidelijk is wiens belangen nu eigenlijk zwaarder wegen.
- Artikel 20 AVG – Recht van overdraagbaarheid van gegevens. Het is mogelijk om persoonsgegevens die door De Blijde Borgh worden verwerkt, op te vragen in een leesbare vorm, bijvoorbeeld om deze daarna aan een andere organisatie over te kunnen dragen.
- Artikel 21 AVG – Recht van bezwaar. Wanneer een gegevensverwerking is gebaseerd op toestemming van een cliënt, mag deze toestemming op ieder moment, zonder opgave van reden, worden ingetrokken.
- Artikel 22 AVG – Geautomatiseerde individuele besluitvorming, waaronder profilering. De verwerking van de persoonsgegevens omvat geen *profiling* en cliënten zullen nooit via geautomatiseerde beslissingen worden gebonden.

Volgens artikel 19 AVG (Kennisgevingsplicht inzake rectificatie of wissing van persoonsgegevens of verwerkingsbeperking) stelt De Blijde Borgh iedere verwerker en/of ontvanger aan wie persoonsgegevens zijn verstrekt, in kennis van elk verzoek om rectificatie of gegevenswissing of beperking van de verwerking overeenkomstig artikel 16, artikel 17, lid 1, en artikel 18, tenzij dit onmogelijk blijkt of onevenredig veel inspanning vergt. De Blijde Borgh verstrekt de cliënt informatie over deze verwerker en/of ontvanger als de cliënt hierom verzoekt.

Naast dat De Blijde Borgh persoonsgegevens direct van de cliënt of naaste ontvangt, kan De Blijde Borgh ook persoonsgegevens ontvangen van de zorgtrajectbegeleider, de huisarts, de mantelzorger, het ziekenhuis, familieleden, de apotheek en andere zorgketenpartners. De cliënt heeft als betrokkene het recht om uitsluitel te verkrijgen over de exacte bron van de persoonsgegevens.

Als een cliënt (of wettelijk vertegenwoordiger) gebruik wenst te maken van één van bovengenoemde rechten, kan deze een verzoek indienen bij de functionaris voor de gegevensbescherming. Dit kan door een e-mail te sturen naar fg@deblijdeborgh.nl. Een brief kan naar:

De Blijde Borgh
t.a.v. de functionaris voor de gegevensbescherming
Gerard Alewijnsstraat 18
3341 GD Hendrik-Ido-Ambacht

Privacybeleid voor cliënten

8. Verzoeken van betrokkenen

Voor de juiste afhandeling en om het proces te kunnen borgen, worden de verzoeken van betrokkenen (lees: cliënten) vastgelegd in een register. Statistieken worden gebruikt ten behoeve van het verslag aan de directeur-bestuurder.

Afhandeling

Voor de afhandeling is het nodig de identiteit van de aanvrager vast te stellen. Hierbij geldt 'Volg altijd je gevoel, dat zal je in 99% van de gevallen helpen bij je onderzoek'. 'Bij twijfel niet inhalen' is dan ook een advies dat bij identiteitscontrole ook opgaat. In dat geval is een ontmoeting op locatie of online en/of controle van een ID-bewijs nodig.

Instructie voor het maken van een veilige kopie van een identiteitsbewijs:

Maak in de kopie het burgerservicenummer (BSN) onleesbaar, ook in de cijferreeks onderaan. Schrijf op de kopie dat het een kopie is en bedoeld voor De Blijde Borgh. Schrijf op de kopie de datum waarop de kopie wordt afgegeven. Een veilige kopie maken kan ook met de KopieID-app, verkrijgbaar in de Apple App Store of Google Play Store.

Welke informatie heeft De Blijde Borgh nodig

- Om welk soort verzoek het gaat:
 - inzage in persoonsgegevens;
 - correctie van persoonsgegevens;
 - verwijdering van persoonsgegevens;
 - intrekken van toestemming voor het gebruiken van persoonsgegevens;
 - beperken van verwerking van persoonsgegevens;
 - bezwaar maken tegen verwerking van persoonsgegevens.
- Een beschrijving van de persoonsgegevens waar het over gaat.
- De contactgegevens (voornamen, achternaam, straat en huisnummer, postcode en plaats, e-mailadres, telefoonnummer). Als het verzoek niet van de cliënt komt, dan is de naam van de wettelijk vertegenwoordiger nodig.
- De benodigde bijlagen.

Hoelang duurt de afhandeling?

De aanvrager krijgt in principe binnen een (1) maand antwoord. Dit antwoord kan maximaal met twee (2) maanden worden uitgesteld.

Kosten

Voor de afhandeling van een verzoek van een betrokkene, worden geen kosten berekend.

9. Borging van het privacybeleid

De Blijde Borgh controleert regelmatig of aan dit privacybeleid wordt voldaan. Het privacybeleid wordt opgenomen in het documentbeheersysteem DOX.

Privacybeleid voor cliënten

Versiebeheer

<i>Datum</i>	<i>Versie</i>	<i>Toelichting</i>	<i>Datum volgende review</i>
29-09-2023	1.0	1 ^e vaststelling en publicatie in DOX	09-2025