

# Privacy Statement Cliënten

Versie: 1.0

Status: Definitief

Datum: 23-05-2018

Wij verwerken persoonlijke en mogelijk medische gegevens van onze bewoners, klanten en bezoekers. We werken met een kwetsbare doelgroep, waar veel persoonlijke gegevens over vastgelegd moeten worden. Hier gaan we zorgvuldig mee om. Hoe dit binnen 'de Blanckenborg' geregeld is en welke rechten u heeft kunt u onder andere lezen in onze privacyverklaring voor cliënten. Mocht u vragen hebben of uw rechten willen uitoefenen dan kunt u contact opnemen via onze contactgegevens onderaan.

Het is mogelijk dat de inhoud van deze privacyverklaring verandert. Veranderingen zullen direct in dit document worden bijgewerkt, waarbij er een nieuw versienummer aan wordt verbonden. Het is raadzaam om af en toe te controleren of er wijzigingen zijn geweest. Voor ons kwaliteitszorgsysteem HKZ houden wij tevens een [privacy reglement](#) bij. Hierin staat gedetailleerd beschreven welke gegevens met welk doel wij verwerken en wat de bijbehorende bewaartermijn is.

## 1 Introductie

### 1.1 *Nodig voor onze dienstverlening*

Om goede zorg te kunnen verlenen, verzamelen wij persoonsgegevens van u. Dit is noodzakelijk voor een goede verzorging/behandeling, om contact met u op te nemen en de facturatie te verzorgen. Omdat wij niet alle diensten zelf leveren, maar voor sommige (veelal paramedische) diensten andere dienstverleners inschakelen, is het soms nodig om gegevens te delen. Als wij u bijvoorbeeld doorverwijzen, zullen wij ook een deel van uw medisch dossier moeten delen. Wij doen dit enkel met uw toestemming en verstrekken slechts de persoonsgegevens die van belang zijn voor die dienstverlening.

### 1.2 *Wettelijke verplichtingen*

Zorgaanbieders zijn verplicht om medische dossiers na beëindiging behandeling 15 jaar te bewaren. Als de wettelijke bewaartermijn is verlopen worden de gegevens zowel digitaal als op papier vernietigd. Zo zijn er meer wetten waar wij aan moeten voldoen, zoals de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst en de Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg.

### 1.3 *Voor wie geldt deze privacyverklaring?*

Deze privacyverklaring geldt voor al onze klanten. Daarnaast kan deze privacyverklaring ook van toepassing zijn wanneer u een bezoek brengt aan onze website, een voormalige klant bent, klant wil worden of wilde worden, maar dit uiteindelijk niet bent geworden of wij voor uw zorgaanbieder waarnemen. Voor ons personeel en vrijwilligers bestaat een apart privacy statement.

### 1.4 *Wie is verantwoordelijk voor uw gegevens?*

Onze organisatie is (verwerkings)verantwoordelijke voor het verzamelen en gebruiken van uw gegevens. Sporadisch worden er diensten geleverd waarbij de Blanckenborg niet als verwerkingsverantwoordelijke geldt, maar de klant of een wettelijk vertegenwoordiger. Dit is het geval bij Caren zorgt. Een bewoner of vertegenwoordiger kan op zijn of haar verzoek toegang krijgen tot haar gegevens in het zorgdossier en communiceren met de behandelaren. Zodra de toegang hiervoor is verleend kan de bewoner zelf toegang aan derden verlenen, buiten de verantwoordelijkheid van Zorgcentrum de Blanckenborg.

## 2 Persoonsgegevens en verwerking daarvan

### 2.1 Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn gegevens die te herleiden zijn tot een natuurlijk persoon. Er zijn verschillende categorieën persoonsgegevens zoals gegevens betreffende verzorging/behandelingen, facturatie en verwijzingen. Wanneer u klant wordt bij ons, vragen wij u om een aantal persoonsgegevens, zoals uw naam, adres, geboortedatum, rekeningnummer, telefoonnummer en e-mailadres. Wanneer u zorg ontvangt / behandeld wordt, worden deze gegevens en gegevens omtrent zorgverlening / behandeling / onderzoek vastgelegd in uw medisch dossier. In ons elektronische systeem kunnen ook een zorgplan, contactmomenten en klantgegevens opgenomen worden.

Wij zijn wettelijk verplicht uw BSN nummer te registreren, bijvoorbeeld voor het uitwisselen van gegevens met uw zorgverzekeraar. Daarnaast dienen wij te controleren of u bent wie u zegt dat u bent. Dit heet de identificatieplicht in de zorg. Dat doen wij door een geldige legitimatie van u te controleren. Wij mogen geen kopie van uw legitimatiebewijs maken, maar wel enkele gegevens overnemen zoals het type en documentnummer.

### 2.2 Wat betekent verwerken?

De betekenis van het begrip 'verwerken' is ruim en betreft alle handelingen die een organisatie kan uitvoeren met persoonsgegevens, van verzamelen tot en met vernietigen en houdt onder meer in: het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, doorzenden, verspreiden, beschikbaar stellen, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, afschermen, wissen en vernietigen van gegevens.

### 2.3 Waarom hebben we toestemming nodig voor de verwerking?

Wij mogen niet zomaar persoonsgegevens van u verwerken. Daar hebben wij een legitieme reden voor nodig. Vaak vloeit dit voort uit de zorg/behandelovereenkomst of een wettelijke verplichting. Soms is dit gebaseerd op uw uitdrukkelijke toestemming. Voordat u bij ons in zorg/behandeling komt vragen wij uw toestemming. Voor kinderen onder de 16 jaar vragen wij toestemming van een ouder. U kunt uw toestemming op elk moment weer intrekken.

Indien u niet akkoord gaat, of uw toestemming intrekt, kunnen we u mogelijk niet goed van dienst zijn. Passende zorg kan enkel geleverd worden als alle relevante gegevens beschikbaar zijn. Bovendien zijn wij verplicht om een zorg/medisch dossier aan te leggen om de kwaliteit van (toekomstige) zorg te waarborgen.

## 3 Wat doen wij met uw gegevens?

### 3.1 Aanmelding / Inschrijving

Indien u zich aanmeldt of inschrijft als klant moet u naast de onder 2.1. genoemde gegevens in bepaalde situaties ook uw BSN-nummer opgeven. Dat moeten wij op uw identiteitsbewijs controleren. Wij slaan daarvan geen kopie of scan op in uw dossier. Komt u van een andere zorgaanbieder dan zullen wij ook uw dossier opvragen bij uw voorgaande zorgaanbieder.

### 3.2 Verwijzing

Soms kan het nodig zijn om u te verwijzen naar een andere zorgaanbieder. Wij verstrekken enkel de noodzakelijke persoonsgegevens aan deze zorgaanbieder. Indien u een afspraak maakt met de andere zorgaanbieder, wordt dit gezien als het geven van toestemming.

### 3.3 Betaling

Wij gebruiken uw gegevens om uw verzekeraar en/of uzelf een factuur te sturen voor de zorg/behandeling/diensten. Dat kan ook via derden zoals een factoringbedrijf of administratiekantoor. Op de factuur staan uw NAW-gegevens en een specificatie van de kosten. Deze facturen bewaren wij voor onze debiteurenadministratie. Indien een rekening na meerdere herinneringen niet wordt betaald, kunnen gegevens worden gedeeld met derden voor de incasso.

### 3.4 Zorgverzekeraar

Indien u verzekerd bent, wisselen wij uw persoonsgegevens uit met de zorgverzekeraar. Wij wisselen enkel de noodzakelijk gegevens uit. De zorgverzekeraar kan tevens gegevens opvragen van verzekerde voor een controle. Afhankelijk van het soort onderzoek moeten wij de gevraagde gegevens verstrekken. Daarbij zullen wij de privacy van onze klanten altijd voorop stellen.

### 3.5 Bezoek website

Wanneer u onze website bezoekt, kunnen wij een aantal gegevens verwerken via cookies. Er wordt onderscheid gemaakt in verschillende soorten cookies:

1. Functionele cookies: deze zijn nodig om de website goed te kunnen gebruiken.
2. Analytische cookies: deze zijn nodig om beter inzicht in het werken van de website en bezoekersaantallen te verkrijgen.
3. Tracking cookies: Deze worden gebruikt om u te kunnen volgen. Zorgcentrum de Blanckenborg maakt alleen gebruik van noodzakelijke functionele en analytische cookies. Hier hoeft geen melding van te worden gemaakt. Ook worden er geen persoonsgegevens door onze cookies verwerkt.

### 3.6 Melden van incidenten

Als er onverwacht toch iets niet goed is gegaan met de bescherming van uw persoonsgegevens - of wij vermoeden dat dit het geval is - dan zullen wij dit melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Als dit incident op uw persoonsgegevens betrekking heeft en voor u mogelijk een hoog risico inhoudt op uw rechten en vrijheden, dan brengen we u zo snel mogelijk daarvan op de hoogte.

### 3.7 Verwerker

Het kan noodzakelijk zijn dat gegevens worden gedeeld met derden, zoals een ICT-leverancier van ons of een administratiekantoor. Indien deze derde kwalificeert als een verwerker, dan sluiten wij een verwerkersovereenkomst af met deze partij, zodat uw privacy beschermd is.

## 4 Plichten zorgaanbieder

### 4.1 Beveiliging

Zorgaanbieders hebben een (medisch) beroepsgeheim en mogen in de basis niets doorgeven aan anderen. Al onze medewerkers die klantgegevens verwerken of daarvan kennis nemen, hebben zich verplicht tot geheimhouding. Gegevens uit uw dossier worden slechts gedeeld met diegenen die bij de zorg/behandeling of dienstverlening zijn betrokken of wanneer u toestemming hebt gegeven voor het delen van die gegevens. Wij geven geen persoonsgegevens door aan een land buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Iedere zorgverlener mag alleen onder zijn/haar eigen account inloggen in elektronische dossiers. In uitzonderingsgevallen kan het toch nodig zijn om snel toegang te krijgen tot een klantendossier, bijvoorbeeld bij spoedgevallen. In dat geval krijgt het vitaal belang voorrang. Ook in het geval van een professionele waarneming van een behandelaar kan er uit vitaal belang tegenstrijdig gehandeld worden.

Naast de bovengenoemde organisatorische maatregelen zullen wij ook voldoende technische beveiligingsmaatregelen nemen om uw persoonsgegevens te beschermen. Deze staan beschreven in ons ICT Beleidsplan en worden periodiek geëvalueerd.

### 4.2 Verantwoordingsplicht

Om te voldoen aan onze verantwoordingsplicht houden wij registers bij van verwerkingen en eventuele datalekken.

## 5 Waar heeft u recht op?

### 5.1 Recht op inzage

U hebt het recht om kennis te nemen van de gegevens in uw dossier. U kunt op afspraak uw dossier inzien onder begeleiding van een behandelaar. Verder hebt u recht op een afschrift van uw dossier. Persoonlijke aantekeningen vallen niet onder dit inzagerecht. Gegevens van derden in uw dossier zullen in beginsel onzichtbaar gemaakt worden. Ook kunnen u en contactpersonen en/of wettelijk vertegenwoordigers gebruik maken van Caren Zorgt. Hiermee kunt u het zorgplan en uw persoonlijke agenda inzien, maar ook vragen stellen. Meer informatie over uw rechten vindt u in [het volgende document](#).

### 5.2 Recht op wijzigen

U hebt het recht om onjuiste persoonsgegevens te laten verbeteren. Tevens kunt u het klantdossier aanvullen, bijvoorbeeld met een second opinion van een andere zorgaanbieder of uw eigen visie op de zorg/behandeling. Zorg er ook voor dat u wijzigingen in uw gegevens doorgeeft, bijvoorbeeld uw huisadres bij een verhuizing of wijziging van een telefoonnummer. U kunt dit melden bij de coördinerend verpleegkundige of een Eerst Verantwoordelijke Verzorger (EVV'er). Zij geven de wijziging vervolgens door aan onze bewonersadministratie.

### 5.3 Recht op verwijdering

U hebt het recht op gegevensverwijdering. Deze verwijdering is niet in alle gevallen mogelijk. Gelet moet worden op het aanmerkelijk belang van een ander om de gegevens te bewaren (denk aan een rechtszaak) en andere wettelijke voorschriften die zich verzetten tegen vernietiging. Voor bepaalde gegevens geldt een wettelijke bewaartermijn.

#### 5.4 Overige rechten

U hebt tevens recht op informatie, beperking van de gegevensverwerking, recht op verzet tegen de gegevensverwerking en het recht op het verkrijgen van uw gegevens in elektronische vorm.

Indien u een van uw rechten wilt uitoefenen vragen wij u hiertoe een verzoek te doen via [privacy@blanckenborg.nl](mailto:privacy@blanckenborg.nl). Ook kan de coördinerend verpleegkundige of een Eerst Verantwoordelijke Verzorger (EVV'er) u doorverwijzen. Wij streven ernaar om binnen een maand te reageren op uw verzoek. Bij omvangrijke verzoeken behouden wij het recht dit met maximaal twee maand te verlengen.

#### 5.5 Recht op een klacht

Mocht u een klacht hebben over de verwerking van uw persoonsgegevens dan vragen we u contact met ons op te nemen via [privacy@blanckenborg.nl](mailto:privacy@blanckenborg.nl) of via de servicebalie op 0597 56 55 00. Mocht dat niet tot het gewenste resultaat leiden dan hebt u de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de directie. Ook kunt naar de Autoriteit Persoonsgegevens, de toezichthoudende autoriteit op het gebied van privacy.

Voor zorginhoudelijke klachten geldt ons klachtenreglement.

#### Vragen?

Zorgcentrum de Blanckenborg

Telefoon servicebalie: 0597 56 55 00

E-mail: [privacy@blanckenborg.nl](mailto:privacy@blanckenborg.nl)

Functionaris voor de Gegevensbescherming

Yvonne Koolhof

[privacy@blanckenborg.nl](mailto:privacy@blanckenborg.nl)