

Privacyverklaring voor cliënten

Deze privacyverklaring voor cliënten beschrijft welke afspraken, verplichtingen en waarborgen gelden bij het verwerken en vastleggen van uw persoonsgegevens. Bij de start van de zorg brengt uw zorgverlener deze privacyverklaring onder uw aandacht.

Als deelnemer, bewoner of naaste heeft u doorgaans het meeste contact met de zorgverleners op de zorglocatie. Daarom lichten wij kort toe wat CBZ is en welke rol CBZ heeft bij de zorg of begeleiding die u ontvangt.

De zorglocatie die u bezoekt of waar u woont, is aangesloten bij CBZ. CBZ ondersteunt haar leden op de achtergrond onder meer bij het sluiten van contracten met zorgkantoren en gemeenten, bij het uitvoeren van de zorgadministratie en bij het voeren van het digitale cliëntendossier. Op onze website (www.cooperatieboerenzorg.nl) vindt u meer informatie over onze organisatie.

CBZ en de bij CBZ aangesloten zorglocaties maken gebruik van het digitale cliëntendossier Ons® van Nedap. In dit dossier leggen wij zorgvuldig alle relevante informatie vast over uw zorg of over de zorg aan uw naaste. Naast gegevens die noodzakelijk zijn voor de administratie bevat het dossier onder meer informatie over het zorgplan, afspraken over de zorg en de voortgang van zorgdoelen.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij en waar komen deze vandaan?

Wanneer u zorg, begeleiding of dagbesteding ontvangt van een van de leden van CBZ vragen wij om persoonsgegevens. Een deel van deze gegevens ontvangen wij rechtstreeks van u, of van uw wettelijk vertegenwoordiger of uw naaste. Soms ontvangen wij gegevens van andere partijen, zoals een vorige zorgaanbieder, van de gemeente, het zorgkantoor of andere zorgverlener die bij uw zorg betrokken is. Als wij gegevens niet rechtstreeks van u ontvangen, informeren wij u daarover voor zover dit op grond van de AVG verplicht is.

Wij kunnen onder meer de volgende categorieën persoonsgegevens verwerken: identificatie- en contactgegevens, burgerservicenummer voor zover wettelijk toegestaan, gegevens over vertegenwoordiging of contactpersonen, indicatie- en beschikkingsgegevens, gegevens over de zorgvraag, gezondheid en begeleiding, zorgplan en voortgangsrapportages, medicatiegegevens indien relevant, gegevens over incidenten of calamiteiten, financiële en declaratiegegevens, communicatiegegevens en overige gegevens die noodzakelijk zijn voor het leveren, administreren, verantwoorden en verbeteren van de zorg of begeleiding. In de bijlage bij deze privacyverklaring vindt u een uitgebreid overzicht van gegevens die in Ons® kunnen worden vastgelegd.

Met welke doelen verwerken wij uw persoonsgegevens?

Wij verwerken persoonsgegevens voor de volgende doelen: het beoordelen van uw zorgvraag, het organiseren en leveren van zorg, begeleiding of dagbesteding, het opstellen en uitvoeren van het zorgplan, het afstemmen met betrokken zorgverleners en vertegenwoordigers, het voeren van een digitaal cliëntendossier, het uitvoeren van administratieve verplichtingen, het declareren en verantwoorden van zorg bij financiers zoals gemeenten en zorgkantoren, het bewaken en verbeteren van kwaliteit en veiligheid van zorg, het behandelen van vragen, verzoeken en klachten en het voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Ook kan het nodig zijn om uw persoonsgegevens te verwerken bijvoorbeeld ter verbetering van onze interne processen, voor kwaliteitsverbetering of voor beveiligingsdoeleinden.

De rechtsgronden voor deze verwerkingen zijn, afhankelijk van de situatie: de uitvoering van een overeenkomst of zorgrelatie, het voldoen aan wettelijke verplichtingen, toestemming wanneer die vereist is, en het gerechtvaardigd belang van CBZ of een derde, bijvoorbeeld voor beveiliging, interne kwaliteitsbewaking en het voorkomen van misbruik. Desgewenst kunnen wij een beroep op de grondslag 'gerechtvaardigd belang' nader toelichten.

Voor gezondheidsgegevens en andere bijzondere persoonsgegevens geldt aanvullend dat wij deze alleen verwerken wanneer daarvoor een wettelijke uitzondering bestaat, zoals de dossiervplichting vanuit de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) waarbij de verwerking noodzakelijk is met het oog op een goede begeleiding, behandeling of verzorging, wanneer dit noodzakelijk is ten behoeve van het beheer van de zorginstelling, voor specifieke wettelijke verplichtingen op het gebied van sociale zekerheid of uw uitdrukkelijke toestemming wanneer dat nodig is.

CBZ gebruikt uw persoonsgegevens niet voor andere doelen dan waarvoor ze zijn verzameld, tenzij dat verenigbaar is met het oorspronkelijke doel of wanneer daarvoor een afzonderlijke wettelijke grondslag bestaat. Als wij gegevens voor een nieuw doel willen gebruiken, informeren wij u daar vooraf over.

Is het verstrekken van persoonsgegevens verplicht?

Voor een deel van de persoonsgegevens zijn de gegevens noodzakelijk om zorg, begeleiding, dagbesteding of correcte administratieve afhandeling mogelijk te maken. Zonder deze gegevens kunnen wij geen passende zorg of begeleiding leveren, geen cliëntdossier inrichten, of geen kosten declareren bij de juiste financier. Wanneer gegevens niet verplicht zijn, vermelden wij dit waar mogelijk.

Hoe bewaren wij uw persoonsgegevens?

Wij leggen uw gegevens vast in een elektronisch cliëntendossier met de naam Ons® van Nedap. U heeft altijd de mogelijkheid uw gegevens in te zien, onder andere via het programma Caren.

Wij hebben ICT-leveranciers ingeschakeld voor het onderhoud en beheer van onze informatievoorziening. Wij hebben deze leveranciers zorgvuldig geselecteerd en met hen duidelijke afspraken gemaakt over geheimhouding en beveiliging.

Wie heeft toegang tot het (digitaal) cliëntdossier?

Uw cliëntdossier is alleen toegankelijk voor direct betrokken medewerkers van CBZ en van de zorglocatie waar u zorg of begeleiding ontvangt. Zij hebben deze gegevens nodig om hun taken uit te voeren, goede zorg en begeleiding voor u mogelijk te maken en de kwaliteit van de zorg te waarborgen. Deze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht.

Met wie delen wij uw gegevens

Wij delen persoonsgegevens alleen wanneer dat noodzakelijk is, wettelijk verplicht is of wanneer u daarvoor toestemming heeft gegeven. Ontvangers of categorieën van ontvangers kunnen zijn: bij CBZ aangesloten zorgondernemers en zorglocaties, direct bij uw zorg betrokken zorgverleners en behandelaren, wettelijk vertegenwoordigers of contactpersonen, gemeenten, zorgkantoren of het CAK, toezichthouders en overheidsinstanties wanneer dit wettelijk verplicht is, ICT- en softwareleveranciers zoals Nedap voor Ons®, administratieve

dienstverleners, accountants, klachtenfunctionarissen en andere partijen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering, verantwoording, kwaliteit of beveiliging van de zorg.

Met partijen die in opdracht van CBZ persoonsgegevens verwerken sluiten wij verwerkersovereenkomsten. Daarin staan afspraken over onder meer vertrouwelijkheid, beveiliging, het doel van de verwerking, bewaartermijnen en het melden van beveiligingsincidenten. Wij verwerken en delen niet meer gegevens dan noodzakelijk is en houden bij wie het cliëntdossier heeft ingezien.

CBZ geeft persoonsgegevens in beginsel niet door aan ontvangers buiten de Europese Economische Ruimte.

Beveiliging en het bewaren van persoonsgegevens

Uiteraard gaan we zorgvuldig om met uw gegevens en beveiligen wij uw gegevens goed. Wij hebben verschillende technische en organisatorische maatregelen genomen om de persoonsgegevens te beveiligen. Zo beveiligen wij onze systemen en applicaties *conform NEN 7510 en andere geldende standaarden voor informatiebeveiligingen* dienen onze medewerkers zich aan vastgestelde procedures en gedragsregels te houden.

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doelen waarvoor wij de gegevens verwerken en zolang de wet ons verplicht om gegevens te bewaren. Zorgdossiers bewaren wij in beginsel twintig jaar na het einde van de zorgverlening, tenzij een langere bewaartermijn noodzakelijk of wettelijk verplicht is. Administratieve en fiscale gegevens bewaren wij doorgaans zeven jaar. Gegevens over datalekken, klachten, incidenten, logging en beveiliging bewaren wij zolang dat nodig is voor verantwoording, onderzoek, kwaliteitsbewaking, beveiliging of wettelijke verplichtingen. Na afloop van de bewaartermijn verwijderen of anonimiseren wij de gegevens tenzij een andere wettelijke verplichting of zwaarwegend belang bewaring rechtvaardigt.

Geautomatiseerde besluitvorming

CBZ neemt geen besluiten over u die uitsluitend zijn gebaseerd op geautomatiseerde verwerking, waaronder profilering, wanneer daaraan voor u rechtsgevolgen zijn verbonden of wanneer dit voor u vergelijkbare ingrijpende gevolgen heeft. Als dit in de toekomst verandert, informeren wij u daar vooraf duidelijk over, inclusief informatie over de onderliggende logica, het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking.

Functionaris gegevensbescherming

Wij hebben een functionaris gegevensbescherming (FG). U kunt contact opnemen met onze FG via privacy@boerenzorg.nl of ons algemene telefoonnummer 085 0441100.

Wilt u meer weten over de bescherming van persoonsgegevens door CBZ, dan kunt u ons complete Privacybeleid opvragen bij de FG via privacy@boerenzorg.nl.

Wat als er een datalek is?

Wanneer - ondanks onze maatregelen - het vermoeden bestaat dat er toch onbedoeld persoonsgegevens beschikbaar komen, worden gewijzigd of gewist, dan hebben we een Procedure melding datalekken. Dit betekent dat onze FG een melding van het mogelijke datalek ontvangt via privacy@boerenzorg.nl en inschat hoe groot het risico is voor uw privacy. Wij registreren elke melding in ons interne datalekkenregister. Wanneer het daadwerkelijk om een datalek gaat wordt de bestuurder van CBZ geïnformeerd. Waar nodig wordt onderzoek

ingesteld naar de oorzaak en worden maatregelen getroffen om de gevolgen van het datalek zoveel mogelijk te beperken. De bestuurder van CBZ meldt het datalek binnen 72 uur na het ontdekken ervan bij de Autoriteit Persoonsgegevens, tenzij het niet waarschijnlijk is dat het datalek een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen. Bij een ernstig datalek melden wij dit ook aan u.

Uw rechten ten aanzien van uw persoonsgegevens

Wanneer u informatie wilt over de persoonsgegevens die wij over u hebben verzameld, kunnen wij u deze informatie pas geven als voldoende duidelijk is wie u bent (identificeren) en u ook daadwerkelijk de persoon bent die u zegt te zijn (authenticeren). Wij verstrekken geen gegevens over de telefoon of via email zonder dat wij zeker weten met wie wij communiceren en of wij u de persoonsgegevens rechtmatig kunnen verstrekken. Hiermee zorgen wij ervoor dat de privacy van uw persoonsgegevens gewaarborgd is.

U hebt een aantal rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens:

- Recht op inzage in de persoonsgegevens die wij van u verwerken;
- Recht op rectificatie van onjuiste of onvolledige persoonsgegevens;
- Recht op verwijdering van persoonsgegevens, voor zover de wet dit toestaat;
- Recht op beperking van de verwerking;
- Recht om bezwaar te maken tegen bepaalde verwerkingen;
- Recht op overdraagbaarheid van gegevens, wanneer dit recht van toepassing is;
- Recht om eerder gegeven toestemming op elk moment in te trekken, zonder dat dit gevolgen heeft voor de rechtmatigheid van de verwerking vóór intrekking;
- Recht op informatie over wie uw gegevens in het digitale cliëntdossier heeft ingezien, voor zover dit recht van toepassing is.

Wij reageren zo snel mogelijk op uw verzoek en in ieder geval binnen één maand na ontvangst. Als een verzoek complex is of als wij veel verzoeken ontvangen, mogen wij deze termijn volgens de AVG met maximaal twee maanden verlengen. In dat geval informeren wij u daarover. Soms kunnen wij niet volledig aan een verzoek voldoen, bijvoorbeeld omdat wij bepaalde gegevens wettelijk moeten bewaren, omdat verwijdering de zorgverlening of verantwoording onmogelijk maakt, of omdat inzage de privacy van anderen raakt.

Als wij uw verzoek weigeren of slechts gedeeltelijk uitvoeren, leggen wij uit waarom. U kunt daarover contact opnemen met onze FG of een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Wilt u weten welke gegevens wij van u in Ons[®] hebben opgeslagen, of wilt u inzage, een kopie, correctie, verwijdering, beperking, bezwaar of overdracht van uw gegevens aanvragen? Neem dan contact op met onze FG via privacy@boerenzorg.nl.

Lees meer hierover in [Informatie inzage dossier](#) (pdf). U kunt ook het [Aanvraagformulier inzage dossier](#) gebruiken.

Klachten

Heeft u een klacht over de manier waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan, neem dan contact op met onze FG via privacy@boerenzorg.nl. Als u er samen met ons niet uitkomt, kunt u een klacht indienen bij de Klachtenfunctionaris van CBZ (klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl) of bij de Autoriteit Persoonsgegevens, de Nederlandse

toezichthouder voor privacy en gegevensbescherming. Het liefst komen wij er samen met u uit; wij vinden het fijn als u eerst contact met ons opneemt.

Algemene gegevens verwerkingsverantwoordelijke

Coöperatie Boer en Zorg u.a.

Agro Businesspark 82

6708 PW Wageningen

085 0441100

info@boerenzorg.nl

Deze privacyverklaring is bedoeld voor cliënten (deelnemers en bewoners), wettelijk vertegenwoordigers, mantelzorgers, naasten en andere betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verwerkt in verband met zorg, begeleiding of dagbesteding via CBZ of een bij CBZ aangesloten zorglocatie.

De verwerkingsverantwoordelijke behoudt zich het recht voor om deze privacyverklaring te wijzigen.

Bijlage

Overzicht van persoonsgegevens in Ons[®] van Nedap

algemene & administratieve gegevens

Voor -en achternaam

Adres

Woonplaats

Telefoonnummer

E-mailadres

Geboortedatum

Geboorteplaats

Datum van overlijden

BSN

ID bewijs nr. en type

Geslacht

Nationaliteit

Burgerlijke staat

Bankrekeningnummer + gegevens bank

verzekeringsgegevens (polisnr. + pakket)

uitkeringsgegevens + type uitkering

bijzondere persoonsgegevens & zorgdossier

Religie

Zorgtoewijzing

Zorgovereenkomst

Zorgplan met ondersteuningsdoelen

Wilsonbekwaamheden

Risicoanalyse

Aanwezigheidsregistratie

Rapportages

Evaluaties

Zorgtraject

Medicatieoverzicht

Medische gegevens (o.a. allergieën, lab uitslagen)

Medische voorgeschiedenis (diagnoses)

Uw zorgverlener legt vast in uw zorgdossier wat nodig is voor het leveren van zorg en begeleiding.