

# Privacyreglement Hulp in Gelderland

---

## Toepasselijkheid

Dit privacyreglement is van toepassing op alle persoonsgegevens, waaronder medische gegevens, die u mondeling, schriftelijk of digitaal aan ons verstrekt, bijvoorbeeld via een inschrijfformulier, een contactformulier op onze website of door middel van persoonlijk contact met onze medewerkers.

## Begripsbepalingen

Persoonsgegevens: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

Zorggegevens: persoonsgegevens die direct of indirect betrekking hebben op de lichamelijke of de geestelijke gesteldheid van betrokkenen, verzameld door een beroepsbeoefenaar op het gebied van de gezondheidszorg in het kader van zijn beroepsuitoefening.

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.

Verstrekken van persoonsgegevens: het bekend maken of ter beschikking stellen van gegevens, die in de persoonsregistratie zijn opgenomen.

Verzamelen van persoonsgegevens: het verkrijgen van 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.

Verantwoordelijke: de natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die of het bestuursorgaan dat, alleen of tezamen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

Beheerder: degene die is belast met de verantwoording over de uitvoering; het verzamelen, bewerken en verstrekken van gegevens.

Gebruiker: degene die bevoegd is tot het invoeren, muteren, dan wel inzien van gegevens.

Verwerker: degene die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen.

Betrokkene: degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft; indien de betrokkene een wettelijk vertegenwoordiger heeft, kunnen de rechten van de geregistreeerde ingevolge dit reglement door de wettelijk vertegenwoordiger worden uitgeoefend.

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.

Ontvanger: degene aan wie de persoonsgegevens worden verstrekt, niet zijnde de betrokkene.

Toestemming van de betrokkene: elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene aanvaardt dat zijn betreffende persoonsgegevens worden verwerkt.

Autoriteit Persoonsgegevens: de AP heeft tot taak toe te zien op de verwerking van persoonsgegevens.

Klachtenprocedure: binnen Hulp in Gelderland gelden de Klachtenprocedure cliënten, waarbij cliënten en hun vertegenwoordigers - conform de Wet klachten kwaliteit geschillen in de zorg - een klacht of ontevredenheid aan de kaak kunnen stellen en zich daarbij kunnen wenden tot het juiste orgaan, wanneer Hulp in Gelderland in de ogen van betrokkene een klacht niet naar tevredenheid van de betrokkene heeft afgehandeld.

## Algemeen

Wij hechten groot belang aan uw privacy en betrachten daarom de grootst mogelijke zorgvuldigheid in het behandelen en beschermen van uw persoonsgegevens. Wij verwerken data overeenkomstig de eisen die daaraan worden gesteld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de specifieke regels die in de zorgsector gelden voor geheimhouding en bescherming van medische gegevens, zoals:

- Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG)
- Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (WGBBO)
- Wet kwaliteit, klachten en geschillen (Wkkgz)
- Zorgverzekeringswet (Zvw)
- Wet Langdurige Zorg
- Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg

Hulp in Gelderland is de verantwoordelijke in de zin van de AVG ten aanzien van de verwerking van uw persoonsgegevens. Dit houdt in dat wij bepalen welke persoonsgegevens worden verwerkt, met welk doel en op welke manier. Wij zijn er verantwoordelijk voor dat uw persoonsgegevens op een behoorlijke en zorgvuldige wijze worden verwerkt.

In dit privacyreglement leggen wij uit welke gegevens wij verwerken, voor welke doeleinden ze worden gebruikt en wat uw rechten zijn op grond van de AVG en de overige relevante regelgeving. Naast de AVG zijn de regels van het medisch beroepsgeheim onverminderd van toepassing op de verwerking van uw gegevens

## Overzicht van persoonsgegevens

Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens die wij in ieder geval van u verwerken:

- Voor- en achternaam
- Geslacht
- Geboortedatum
- Geboorteplaats
- Adresgegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- BSN
- Polisnummer van uw zorgverzekering
- Diverse gegevens over uw gezondheid
- Gezinsamenstelling
- (Contact)gegevens van uw contactpersoon
- Een (niet-medische) uiteenzetting van uw hulpvraag
- Uw specifieke wensen en behoeften inzake de hulp

## Doel en grondslagen van de verwerking

Uw persoonsgegevens worden door ons verzameld en bewaard om u goed van dienst te kunnen zijn en u kwalitatief goede ondersteuning te kunnen verlenen. Bovendien hebben wij uw gegevens nodig voor het afleggen van verantwoording ten aanzien van de kwaliteit van de zorg (doelmatigheid en rechtmatigheid) en de financiële afwikkeling van de ondersteuning. De verwerking van uw persoonsgegevens kan voorts gebaseerd zijn op een wettelijke plicht, bijvoorbeeld de verplichting om uw zorgdossier 20 jaar te bewaren op grond van de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomsten (WGBO).

## Voorwaarden voor rechtmatige verwerking

- Persoonsgegevens worden in overeenstemming met dit reglement op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.
- Persoonsgegevens worden niet verder verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen.
- Persoonsgegevens worden slechts verwerkt voor zover zij, gelet op de doeleinden, waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt, toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig zijn.
- De verantwoordelijke is verantwoordelijk voor het goed functioneren van de verwerking van persoonsgegevens. Haar handelwijze met betrekking tot de verwerking van de persoonsgegevens en de verstrekking van gegevens wordt bepaald door dit reglement.
- De verantwoordelijke is aansprakelijk voor de eventuele schade als gevolg van het niet naleven van dit reglement.

## Bewaartermijn

Uw persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor het bereiken van de hierboven geformuleerde doelstellingen. Indien wij met betrekking tot de geleverde zorg of de behandeling een medisch dossier in de zin van de WGBO over u hebben ingericht, dan zijn wij verplicht dit medisch dossier 20 jaar te bewaren, tenzij langer bewaren noodzakelijk is, bijvoorbeeld voor uw gezondheid of de gezondheid van uw kinderen.

## Toegang medewerkers tot uw dossier

- Uw persoonsgegevens worden door ons goed beveiligd tegen onbevoegde toegang. Medewerkers die geen behandelrelatie met u hebben en niet rechtstreeks betrokken zijn bij de geleverde ondersteuning krijgen in beginsel geen toegang tot het medische dossier.
- Alle medewerkers binnen Hulp in Gelderland zijn verplicht om vertrouwelijk met uw gegevens om te gaan. Deze medewerkers vallen onder het (afgeleid) medisch beroepsgeheim of zijn gebonden aan een contractueel geheimhoudingsbeding met ons.
- Wij houden van iedere individuele medewerker of zorgverlener bij wanneer hij/zij uw dossier heeft bekeken ('logging'). U heeft recht op een elektronisch afschrift van deze logging, zodat u kunt inzien welke medewerker of zorgverlener op welke datum uw dossier heeft bekeken of opgevraagd.

## Verstrekking van persoonsgegevens aan derden

Gelet op het medisch beroepsgeheim en de privacyregels van de AVG mogen wij uw persoonsgegevens in beginsel alleen aan derden verstrekken indien wij daarvoor uitdrukkelijke toestemming van u hebben gekregen. Voordat wij u om toestemming vragen, informeren wij u over het doel, de inhoud en de mogelijke gevolgen van de gegevensverstrekking aan een derde.

In een aantal gevallen bestaat er voor ons een wettelijk recht of zelfs een wettelijke plicht om uw gegevens aan derden te verstrekken zonder uw voorafgaande toestemming. Hieronder vindt u een niet-limitatieve opsomming van deze derden:

- Andere zorgverleners die rechtstreeks betrokken zijn bij uw ondersteuningstraject
- De wettelijke vertegenwoordiger, zoals een mentor of de ouders van kinderen tot 16 jaar
- Het CAK of het CIZ, voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de Wet Langdurige Zorg

Voor het verstrekken van informatie aan bovengenoemde derden hebben wij geen toestemming van u nodig. U kunt bezwaar maken tegen verstrekking zonder uw toestemming, maar het kan zijn dat wij dan niet in staat zijn om u te voorzien van een goede (medische) behandeling/ondersteuning.

## Uw recht op inzage en afschrift van opgenomen persoonsgegevens

- U heeft het recht om in te zien welke persoonsgegevens wij van u verwerken. Voor zover deze gegevens zijn opgenomen in een medisch dossier in de zin van de WGBO bent u gerechtigd om uw eigen medische dossier in te zien en daarvan een kopie te ontvangen. Wij vragen nooit een vergoeding voor deze inzage of voor het maken van een kopie van de gegevens.
- De gevraagde inzage en of het gevraagde afschrift zal volgens de bestaande procedure plaatsvinden respectievelijk worden verstrekt.
- Hulp in Gelderland kan aanbieden om bij de inzage aanwezig te zijn voor uitleg en informatie, maar dit aanbod hoeft de cliënt (of zijn vertegenwoordiger) niet te aanvaarden. Dit mag ook niet als een verplichting worden gemeld aan de persoon die om inzage vraagt voor zichzelf of namens een ander.
- Nabestaanden hebben na overlijden geen eigen, zelfstandig inzagerecht. Het beroepsgeheim van de beroepsbeoefenaren blijft na overlijden van betrokkene bestaan. Inzagerecht en de afgifte van een kopie zijn toegestaan, indien toestemming van de overledene verondersteld kan worden of indien nabestaanden zulke zwaarwegende belangen hebben dat het beroepsgeheim hiervoor mag wijken zoals uit oogpunt van rouw of bij twijfel over de medische zorg. Dit is ter beoordeling van de behandelend arts.
- Een mogelijke beperkingsgrond voor inzage en afschrift kan zijn gewichtige belangen van anderen dan de verzoeker, de verantwoordelijke daaronder begrepen.
- Het recht van inzage van het medisch dossier geldt voor volwassenen en voor kinderen vanaf 12 jaar. Bij kinderen tot 12 jaar ligt dit recht bij de ouders of wettelijke vertegenwoordigers. Voor wilsonbekwamen geldt dat de vertegenwoordiger het medische dossier kan inzien. Kinderen tussen 12 en 16 jaar kunnen bezwaar maken als hun ouders of wettelijke vertegenwoordigers het medisch dossier willen zien. In dat geval beoordeelt de zorgverlener of behandelaar of het kind in staat is daarover een beslissing te nemen.
- Wij zijn niet verplicht om het hele medische dossier aan u te laten zien. U krijgt alleen de gegevens te zien die over u zelf gaan. U heeft geen recht op inzage in persoonlijke aantekening van zorgverleners of medewerkers. Bovendien kunnen wij inzage weigeren als de privacy van een ander daardoor zou worden geschaad.

## Recht op correctie, aanvulling, of verwijdering van persoonsgegevens

- De betrokkene of de (wettelijk) vertegenwoordiger kan de verantwoordelijke verzoeken de hem/haar betreffende persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen, of af te schermen indien deze feitelijk onjuist zijn voor het doel of doeleinden van de verwerking, onvolledig of niet ter zake dienend zijn, dan wel in strijd met een wettelijk voorschrift, in de verwerking voorkomen.
- De correcties of aanvullingen worden vermeld op een apart blad in het zorgdossier. De zorgverlener is uit hoofde van zijn functie verplicht gegevens vast te leggen.
- Betrokkenen hebben het recht op het wissen / het verwijderen van gegevens (recht op vergetelheid) in de volgende situaties:

- a. de persoonsgegevens zijn niet langer nodig;
  - b. de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking berust in en er is geen andere rechtsgrond voor die verwerking;
  - c. de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking en er zijn geen prevalerende dwingende vormen voor verwerking;
  - d. de gegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
  - e. een wettelijke verplichting om de persoonsgegevens te wissen;
  - f. de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van een informatiemaatschappij.
- Wanneer de gegevens openbaar zijn gemaakt en verplicht wordt de gegevens te wissen, neemt Hulp in Gelderland, rekening houdend met de beschikbare technologie en uitvoeringskosten, redelijke maatregelen waaronder technische maatregelen, om verwerkingsverantwoordelijken die de persoonsgegevens verwerken ervan op de hoogte te stellen dat de betrokkene heeft verzocht om iedere koppeling naar of kopie of reproductie van die gegevens te wissen. De verantwoordelijke draagt zorg dat een beslissing tot correctie, aanvulling of verwijdering zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd
  - De verantwoordelijke bericht de verzoeker binnen maximaal vier weken na ontvangst van het schriftelijke verzoek tot correctie of verwijdering schriftelijk of dan wel in hoeverre hij daaraan voldoet. Een weigering is met redenen omkleed.
  - De verantwoordelijke corrigeert of verwijdert de gegevens binnen drie maanden na een daartoe strekkend verzoek van de betrokkene, tenzij redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de betrokkene alsmede voor zover bewaring op grond van een (wettelijk) voorschrift vereist is.

## Recht op beperking van verwerking van gegevens

Betrokkene heeft op grond van de verordening in nader bepaalde situaties een recht op beperking van de verwerking van zijn gegevens. Dit houdt in dat Hulp in Gelderland de persoonsgegevens, met uitzondering van de opslag, slechts verwerkt met toestemming van betrokkene of voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering of voor de bescherming van een ander natuurlijk persoon of rechtspersoon of om gewichtige redenen van algemeen belang.

## Recht op overdraagbaarheid van gegevens

Betrokkene heeft het recht de hem betreffende persoonsgegevens die hij zelf aan Hulp in Gelderland heeft verstrekt, in een gestructureerde, gangbare en machinaal leesbare vorm te verkrijgen en hij heeft het recht die gegevens aan een andere verwerkingsverantwoordelijke over te dragen in de gevallen dat persoonsgegevens door hem op basis van verleende toestemming zijn verstrekt of op basis van een overeenkomst, en de verwerking via geautomatiseerde procedures wordt verricht. Bij de uitoefening van zijn recht op gegevensoverdraagbaarheid uit hoofde van het voorgaande, heeft de betrokkene het recht dat de gegevens indien dit technisch mogelijk is, rechtstreeks van de ene naar de andere verwerkingsverantwoordelijke worden doorgezonden.

## Het recht op wijziging of vernietiging van uw medische gegevens

U heeft op grond van de AVG het recht om de persoonsgegevens die wij van u bewaren aan te vullen, te laten corrigeren of te laten wissen ('recht op vergetelheid').

Voor zover uw verzoek tot het wissen van gegevens betrekking heeft op het medisch dossier in de zin van de WGBO hoeven wij niet aan uw verzoek tot vernietiging te voldoen, indien redelijkerwijs aannemelijk is dat verdere bewaring van aanmerkelijk belang kan zijn voor een ander. U moet dan denken aan onze belangen in het kader van het afleggen van verantwoording over de door ons geleverde zorg, of het belang van uw nakomelingen in geval van een erfelijke ziekte.

Wij zullen uw gegevens alleen verwerken door middel van deze elektronisch uitwisselingssystemen nadat wij van u daarvoor de uitdrukkelijke en specifieke toestemming hebben verkregen.

## Overdracht van uw dossier

Indien u overstapt naar een andere zorgaanbieder is het van belang dat de nieuwe zorgverlener of behandelaar op de hoogte is van de zorg die door ons is verleend. Op uw verzoek werken wij in beginsel altijd mee aan de overdracht van uw dossier aan uw nieuwe zorgverlener.

Op grond van de AVG kunt u bij ons een verzoek indienen om digitale persoonsgegevens in een leesbaar computerbestand naar u of een andere zorgaanbieder te sturen ('dataportabiliteit'). Het recht op dataportabiliteit geldt alleen voor digitale persoonsgegevens die u zelf actief en bewust heeft verstrekt. Hieronder vallen ook gegevens die u indirect heeft verstrekt door het gebruik van een dienst.

## Cookies

Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan onze website wordt opgeslagen op uw computer, tablet of smartphone. U kunt u afmelden voor deze cookies door uw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kunt u ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen.

Wij maken gebruik van de navolgende cookies:

- Functionele cookies: dit zijn cookies die noodzakelijk voor de technische werking van de website en uw gebruiksgemak. Ze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en onthouden bijvoorbeeld uw voorkeursinstellingen. Ook kunnen wij hiermee onze website optimaliseren. Dit zijn analytische cookies die geen inbreuk maken op uw privacy waarvoor wij geen voorafgaande toestemming van u nodig hebben.
- Google Analytics: op deze website worden cookies geplaatst van het Amerikaanse bedrijf Google, als deel van de “Analytics”-dienst. Thuishulp in Gelderland B.V. gebruikt deze dienst om rapportages te krijgen over de wijze waarop van de website gebruikt wordt gemaakt en de kwaliteit en effectiviteit te meten. Wij maken gebruik van Google Analytics op de wijze die door de Autoriteit Persoonsgegevens is voorgeschreven om te kunnen vallen onder de uitzondering in de cookiewet, waardoor wij geen voorafgaande toestemming van u nodig hebben voor gebruik van Google Analytics.

## Contact en klachtrecht

Wij nemen de bescherming van uw persoonsgegevens en uw medisch dossier serieus. Wij hanteren passende maatregelen naar de laatste stand van de techniek om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan.

Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er zijn aanwijzingen van misbruik, neem dan contact op met ons via [info@hulpingelderland.nl](mailto:info@hulpingelderland.nl).

U kunt een verzoek tot correctie, verwijdering, vernietiging of overdracht van uw dossier, of een bezwaar tegen de verwerking van uw persoonsgegevens ook sturen naar dit e-mailadres. U kunt uiteraard ook telefonisch contact met ons opnemen en mondeling uw verzoek doen.

Wij willen u er tot slot op wijzen dat u de mogelijkheid heeft om bij de Autoriteit Persoonsgegevens een klacht in te dienen over de verwerking van uw persoonsgegevens