

# Privacyverklaring

Datum	28 april 2022
Versienummer	2.0

## 1 Persoonsgegevens bij A-Z Multizorg B.V.

Uw privacy is voor A-Z Multizorg B.V., van groot belang. Wij houden ons dan ook aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming, waarin is geregeld hoe met uw persoonsgegevens moet worden omgegaan. Hierin staat ook dat wij aan moeten kunnen tonen dat wij ons aan de wet houden. Wij hebben de privacy van onze cliënten, medewerkers en anderen hoog in het vaandel staan. In deze verklaring hebben wij beknopt de verplichtingen van A-Z Multizorg B.V. en de rechten van cliënten (of hun vertegenwoordigers) beschreven.

## 2 Betekenis privacyverklaring

Wij hebben de verantwoordelijkheid u te vertellen wat er met uw persoonsgegevens gebeurt. Welke persoonsgegevens wij vragen, waar we die voor gebruiken, wie ze gebruikt en aan wie we gegevens mogelijk verstrekken. Het uitgangspunt daarbij is dat we alleen persoonsgegevens gebruiken indien dat noodzakelijk is en natuurlijk op een veilige manier.

## 3 Welke (standaard) gegevens hebben we van u nodig en waarvoor?

1. Algemene persoonsgegevens (naam, geboortedatum, burgerlijke staat, etc.), contactgegevens (ook van wettelijk vertegenwoordiger), verzekeringsgegevens, verleende zorgproducten, sociaal profiel/netwerk, medische en gedragsgegevens, voor zover relevant voor het kunnen bepalen van de benodigde zorg- en dienstverlening.  
*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), maar ook voor het betrekken van het sociale netwerk en mantelzorger.*
2. Burgerservicenummer (BSN)  
*Dit nummer hebben we nodig om gegevens met betrekking tot de cliënt uit te wisselen met zorgkantoor, zorgverzekeraar, overheid en andere zorgaanbieders; gebruik van dit nummer is voor A-Z Multizorg B.V. dan verplicht.*
3. Medische, gedragsgerelateerde, sociaal-maatschappelijke en verpleegkundige/begeleidingsgegevens.  
*Deze gegevens gebruiken we voor het vaststellen, toetsen, volgen en uitvoeren van de individuele zorg- en dienstverlening.*
4. Toegediende medicatie  
*Met af te tekenen medicatielijsten maken wij inzichtelijk welke medicatie cliënten hadden moeten ontvangen en of ze deze ook daadwerkelijk hebben ontvangen.*

5. Omschrijving en aard van incidenten met betrekking tot cliënten, getroffen maatregelen en schade/letsel.  
*Handhaving en optimalisering van de kwaliteit van zorgverlening aan cliënten.*
6. Omschrijving en toedracht van (seksueel) misbruik met betrekking tot een cliënt, en de ondernomen actie n.a.v. het misbruik.  
*Deze gegevens hebben we nodig om het beleid te bepalen ten aanzien van het (seksueel) misbruik (afhandeling, nazorg en preventie).*

## 4 Overige persoonsgegevens

Gegevens dienen altijd met een omschreven doel te worden vastgelegd. Overige bijzondere, extra gevoelige persoonsgegevens (bijvoorbeeld godsdienst, geaardheid, politieke voorkeur en ras) mogen wij niet vastleggen. In een aantal situaties kan toestemming hiervoor een uitzondering vormen. Pasfoto's kunnen bijvoorbeeld ook iets over iemands ras of religie zeggen. Wanneer we foto's willen vastleggen voor onze eigen registratie of om ergens te publiceren, kan toestemming als basis worden gebruikt om dit toch mogelijk te maken. A-Z Multizorg B.V. maakt hier ook gebruik van. Toestemming hiervoor kan overigens altijd door u weer worden ingetrokken. Ook euthanasieverklaringen en reanimatieverklaringen worden alleen op verzoek van de cliënt vastgelegd.

Wanneer A-Z Multizorg B.V. een gerechtvaardigd belang heeft om gegevens te verzamelen en vast te leggen, mag dit zonder toestemming worden gedaan. Denk dan bijvoorbeeld aan agressief gedrag dat voor onze medewerkers van belang is om te weten.

## 5 Hoe verkrijgt A-Z Multizorg B.V. de persoonsgegevens?

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

Het dossier/zorgplan vult zich gedurende de periode dat de cliënt bij A-Z Multizorg B.V. in zorg is.

## 6 Intern gebruik van de gegevens/geheimhouding

Om uw privacy zoveel mogelijk te beschermen beperken we het intern gebruik van persoonsgegevens zoveel als mogelijk. Alleen medewerkers die op basis van hun functie uw gegevens moeten gebruiken, mogen dat. Dat regelen we door die medewerkers specifieke bevoegdheid te verlenen (autorisatie) voor toegang tot geautomatiseerde systemen.

Medewerkers die deze toegang hebben kunnen dit slechts nadat zeker is gesteld dat zij de persoon zijn die deze toegang moet hebben voor zijn of haar werkzaamheden, dit is gedaan door een zogenaamde dubbele authenticatie.

Alle medewerkers die toegang hebben tot de persoonsgegevens hebben de verplichting deze in alle gevallen geheim te houden, tenzij de wet of de rechter tot openbaarmaking heeft verplicht.

Omwille van de geheimhouding hanteert A-Z Multizorg B.V. de regel van een opgeruimd leeg bureau en een leeg scherm, zodat onbevoegden geen kennis kunnen nemen van de persoonsgegevens.

Alle persoonsgegevens zijn in principe digitaal verwerkt. Gegevens op fysieke dragers worden op kantoor bewaard, dat niet toegankelijk is voor medewerkers en cliënten.

## 7 Beveiliging van de gegevens

A-Z Multizorg B.V. draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen ter voorkoming van verlies of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens.

De wijze van beveiliging van de persoonsgegevens is beschreven en toegelicht in het informatiebeveiligingsbeleid van A-Z Multizorg B.V.

Tevens hanteert A-Z Multizorg B.V. een gedragscode, onder andere voor het gebruik van ICT, e-mail, internet en sociale media. Deze gedragscode geeft de wijze aan waarop binnen A-Z Multizorg B.V. wordt omgegaan met informatie- en communicatietechnologie. Dit protocol omvat (gedrags)regels ten aanzien het gebruik van de ICT en geeft regels voor welke doeleinden en op welke wijze controle plaats vindt op dit gebruik.

De door A-Z Multizorg B.V. getroffen technische en organisatorische maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand der techniek en de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden en de waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen, een op het risico afgestemd passend beveiligingsniveau. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen.

## 8 Extern gebruik van gegevens

### 8.1 Verplichte doorgifte

Als zorginstelling heeft A-Z Multizorg B.V. de verplichting om gegevens over benodigde en geleverde zorg te delen met zorgkantoor, zorgverzekeraar en gemeenten (declaraties). Deze uitwisseling vindt plaats via beveiligde verbindingen.

In bijzondere situaties kunnen wij ook aan andere instanties verplicht worden om gegevens over u te verstrekken; denk aan de kantonrechter in verband met de verantwoording over beheerde gelden of in geval van een justitieel onderzoek.

### **8.2 Inzage door leveranciers van software/computerprogramma's**

Voor haar bedrijfsvoering maakt A-Z Multizorg B.V. gebruik van computerprogramma's. De leveranciers van de programma's ondersteunen en onderhouden die en daardoor zijn de persoonsgegevens in die programma's ook toegankelijk voor medewerkers van die leveranciers. Daarvoor sluiten we met hen een verwerkersovereenkomst waarmee we de leverancier verplichten op een even zorgvuldige manier met persoonsgegevens om te gaan als A-Z Multizorg B.V. zelf.

### **8.3 Overige doorgifte**

Wij delen gegevens alleen met derden wanneer dat noodzakelijk is voor het uitvoeren van de zorgovereenkomst en om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting. Wanneer wij aan anderen gegevens verstrekken doen wij dit alleen nadat we van u toestemming hebben verkregen.

## **9 Hoe lang bewaren we je persoonsgegevens?**

In het kader van de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO) dient A-Z Multizorg B.V. voor het cliëntendossier een bewaartermijn van ten minste 20 jaren te hanteren na beëindiging van de zorgovereenkomst. Voor medicatielijsten wordt een bewaartermijn van twee jaren gehanteerd. Andere gegevens, zoals het e-mailadres, foto's, bankrekeningnummer, telefoonnummer, gegevens van contactpersonen, bewindvoerder, mentor, of curator en alle andere gegevens die wij van u hebben verwerkt en die niet met het dossier of de medicatieverstrekking van doen hebben, verwijderen wij na maximaal zes maanden tenzij er een grond is deze langer te bewaren, bijvoorbeeld in verband met een ingediende klacht, een calamiteit en/of een schadevordering, waarvoor deze gegevens noodzakelijk zijn.

## **10 Rechten met betrekking tot de eigen persoonsgegevens**

Als zorginstelling moeten we persoonsgegevens van cliënten gebruiken. Maar die persoonsgegevens hebben wel op de cliënt zelf betrekking. Daarom heeft de cliënt het recht om de persoonsgegevens:

- in te zien,
- te corrigeren als ze niet juist zijn;
- over te laten dragen naar andere personen of organisaties.

Daarnaast is er het recht te verzoeken gegevens te (laten) verwijderen of bezwaar te maken tegen verwerking van gegevens.

Aan uw verzoek tot inzage, rectificatie en/of wissing van uw persoonsgegevens voldoen wij zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een maand na uw verzoek. Er kunnen zwaarwegende gronden zijn waardoor wij niet aan uw verzoek kunnen voldoen, omdat deze bijvoorbeeld de privacy van anderen raakt; in dat geval zullen wij hierover met u in gesprek gaan.

## 11 Beveiligingsincidenten en datalekken

Ondanks de beveiligingsmaatregelen die A-Z Multizorg B.V. heeft getroffen is het mogelijk dat er zich beveiligingsincidenten voordoen die een inbreuk in verband met de persoonsgegevens met zich meebrengen. Indien dat het geval is zal A-Z Multizorg B.V. een dergelijk incident zo spoedig mogelijk nadat zij er kennis van heeft genomen aan de Autoriteit Persoonsgegevens melden, tenzij het niet waarschijnlijk is dat de inbreuk in verband met persoonsgegevens een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen. Indien het incident daarnaast waarschijnlijk een hoger risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen deelt A-Z Multizorg B.V. ook de betrokkenen de inbreuk zo spoedig mogelijk mee. In dat kader heeft A-Z Multizorg B.V. een procedure datalekken opgesteld. A-Z Multizorg B.V. documenteert alle inbreuken in verband met de persoonsgegevens, met inbegrip van de feiten en de gevolgen daarvan en de getroffen corrigerende maatregelen.

## 12 Wijzigingen in deze privacyverklaring

Het kan voorkomen dat de situatie zich voordoet dat de privacyverklaring moet worden gewijzigd. Let dus altijd op de datum hierboven en kijk daarom regelmatig of er nieuwe versies zijn. A-Z Multizorg B.V. zal tevens wijzigingen apart aankondigen.

## 13 Vragen of kritiek

Als u vragen hebt over uw rechten, niet tevreden bent over hoe wij hieraan uitvoering geven, of specifieke vragen heeft over de verwerking van persoonsgegevens door ons, kunt u altijd contact met opnemen met Hanan Kharouni, e-mailadres: [hanankhairouni@hotmail.nl](mailto:hanankhairouni@hotmail.nl), telefoon 06-4816 0576.

Let op dat u altijd duidelijk vermeldt wie u bent, zodat we zeker weten dat we geen gegevens van de verkeerde persoon aanpassen of verwijderen. Wij kunnen u ook vragen om u te legitimeren en een formulier in te vullen.

### 13.1 Functionaris voor de gegevensbescherming (FG)

De functie van functionaris voor de gegevensbescherming wordt vervuld door Hanan Khairouni. De FG adviseert A-Z Multizorg B.V. over alle privacy-aangelegenheden. U kunt de FG benaderen op het e-mailadres [hanankhairouni@hotmail.nl](mailto:hanankhairouni@hotmail.nl).

### 13.2 Klacht indienen

Als u vindt dat A-Z Multizorg B.V. niet op de juiste manier omgaat met uw persoonsgegevens, dan heeft u het recht om een klacht bij ons in te dienen. Hoe dat in zijn werk gaat staat in onze klachtenregeling, deze kunt u op onze website vinden. U

kunt ook altijd een klacht indienen bij de toezichthouder, dit is de Autoriteit Persoonsgegevens, u kunt uw klacht indienen door gebruik te maken van het klachtenformulier van de Autoriteit Persoonsgegevens.

Deze treft u op de website: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/meldingsformulier-klachten>.