



WIJK
ZORGDESK

Privacyreglement

Privacyreglement Wijkzorgdesk

Inleiding

Betrouwbaarheid en veiligheid zijn waarden die Wijkzorgdesk hoog in het vaandel heeft staan. Wijkzorgdesk heeft ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van cliënten een reglement opgesteld inhoudende de regels voor de registratie van persoonsgegevens en de verwerking daarvan. Daarnaast zijn de rechten van cliënten ter zake van de registratie van hun persoonsgegevens opgenomen. Wijkzorgdesk geeft hierbij uitvoering aan de wettelijke vereisten zoals vastgelegd in onder andere:

- Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)
- Wet langdurige zorg (Wlz)
- Zorgverzekeringswet (ZVW)
- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)
- Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO)

In dit Privacyreglement is opgenomen op welke wijze Wijkzorgdesk persoonsgegevens verkrijgt, welke gegevens bewaard worden, wie toegang heeft tot deze gegevens, aan wie deze worden verstrekt en welke rechten cliënten hebben.

Artikel 1 Definities

Bepalingen: artikelen opgenomen in dit reglement.

Bestand: geordende verzameling van gegevens.

Betrokkene: de persoon op wie de gegevens in de persoonsregistratie betrekking hebben. In dit geval gaat het om de cliënt.

Bewerker: een persoon die diensten van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder direct onder zijn gezag te vallen.

De organisatie: Wijkzorgdesk.

Derde: ieder ander dan de betrokkene (cliënt), de verantwoordelijke, de bewerker of een persoon die onder het gezag van de verantwoordelijke of de bewerker bevoegd is om persoonsgegevens te verwerken.

Ontvanger: De persoon/rechtspersoon aan wie de persoonsgegevens worden verstrekt.

Persoonsgegevens: Gegevens die kunnen leiden tot de identificatie van een natuurlijk persoon.

Persoonsregistratie: een samenhangende verzameling van op een bepaalde persoon betrekking hebbende gegevens, 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 beschikbaar stellen, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, verwijderen of vernietigen van gegevens.

Toestemming van de betrokkene: iedere wilsuiting (ongeacht de vorm) waarmee de betrokkene (cliënt) aanvaardt dat persoonsgegevens over hem worden verwerkt.

Verantwoordelijke: Een natuurlijk persoon of een rechtspersoon (Wijkzorgdesk) die het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens bepaalt.

Verstrekken van persoonsgegevens: het openbaren of beschikbaar stellen van persoonsgegevens die zijn opgenomen in de persoonsregistratie.

Verzamelen van persoonsgegevens: het verkrijgen van persoonsgegevens.

Artikel 2 Reikwijdte

1. Deze privacy bepalingen zijn van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens in elke vorm.
2. Deze bepalingen zijn van toepassing binnen Wijkzorgdesk en hebben betrekking op de verwerkingen van persoonsgegevens van voornamelijk cliënten.

Artikel 3 Doelstelling van dit reglement

Het doel van het verzamelen en het verwerken van persoonsgegevens is het beschikken over de gegevens die noodzakelijk zijn voor het verwezenlijken van wettelijke doeleinden.

Artikel 4 Contactformulier website

Op de website van Wijkzorgdesk staat een contactformulier, waar eenieder zijn/haar gegevens kan achterlaten. Wij zullen vervolgens contact met de betreffende persoon opnemen voor de verdere afhandeling. De gegevens die worden verkregen middels het contactformulier worden zo lang bewaard als naar de aard van het formulier of de inhoud van uw e-mail nodig is voor de volledige beantwoording en afhandeling daarvan.

Artikel 5 Toestemming

1. De verwerking van persoonsgegevens vindt altijd plaats na toestemming van de cliënt.
2. Aan de cliënt wordt schriftelijk toestemming gevraagd voor het delen van gegevens met andere zorgverleners, zoals artsen en apotheek, door middel van een toestemmingsverklaring.
3. Aan de cliënt wordt schriftelijk toestemming gevraagd om te beraadslagen en/of informatie uit te wisselen met instanties die toezicht op de zorg houden, de zorg financieren en/of andere essentiële instanties.

Artikel 6 Vertegenwoordiging cliënt

1. Wanneer een cliënt minderjarig is en de leeftijd van zestien jaren nog niet heeft bereikt of indien de cliënt meerderjarig is en onder curatele is gesteld, dan wel er ten behoeve van de cliënt een mentorschap is ingesteld, is in plaats van de toestemming van de cliënt de toestemming van zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger vereist. De toestemming wordt schriftelijk vastgelegd. Indien de cliënt een schriftelijk machtiging heeft afgegeven ten behoeve van zijn/haar vertegenwoordiging aan verwerker, dan is alsmede toestemming van de schriftelijk gemachtigde noodzakelijk.
2. Toestemming kan door de cliënt, zijn/haar schriftelijk gemachtigde of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger op elk gewenst moment worden ingetrokken.

Artikel 7 Cookies

Op de website worden zowel functionele- als trackingcookies gebruikt.

Functionele cookies

Deze cookies zijn noodzakelijk om naar behoren te kunnen browsen op de website. Zonder deze cookies zou de website bijvoorbeeld niet de volledige informatie kunnen weergeven.

Trackingcookies

De website van Wijkzorgdesk maakt gebruik van Google Analytics. De code van deze software slaat cookies op om gegevens te verzamelen die de makers van de website inzicht geven in onder meer het verkeer naar en op de website. Hiermee doen we onderzoek naar hoe onze site wordt gebruikt om zo de gebruikerservaring te kunnen verbeteren. We gebruiken deze gegevens nooit om individuele personen te herleiden.

Artikel 8 Beveiliging

1. Autorisatie en authenticatie;
2. Duidelijke richtlijnen binnen de organisatie;
3. Beschermd online omgeving;
4. Twee-factor-authenticatie;
5. Versleutelde data (Encryptie).

Artikel 9 Persoonsgegevens

De persoonsgegevens kunnen bestaan uit de volgende gegevens:

- Personal data (NAW-gegevens)/identificatiegegevens (inclusief personal data van een eventueel wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde van cliënt);
- Cliëntnummer;
- Zorg inhoudelijke gegevens;
- In geval van vrijheid beperkende middelen of maatregelen worden daarop betrekking hebbende gegevens vastgelegd;
- Medische gegevens;
- Gegevens betreffende incidenten met betrekking tot cliënten of medewerkers, getroffen maatregelen en schade/letsel;
- Omschrijving en aanleiding van (seksueel) misbruik met betrekking tot een persoon, en getroffen maatregelen n.a.v. het misbruik.
- Financiële- en administratieve gegevens.

- Gegevens over de een verzekeringsmaatschappij waar cliënt verzekerd is (zorgverzekering);
- Gegevens betreffende overige zorgverleners, zorginstellingen en de uitvoeringsinstellingen.

Artikel 10 Verstrekking van persoonsgegevens

1. Persoonsgegevens worden enkel verschaft aan personen werkzaam ten dienste van Wijkzorgdesk die deze in het kader van hun taakuitoefening en dienstverlening mogen ontvangen.
2. Aan derden worden persoonsgegevens uitsluitend verstrekt indien dat essentieel is op grond van een wettelijke regel.

Artikel 11 Toegang tot geregistreerde persoonsgegevens

1. Alleen personen binnen Wijkzorgdesk die daartoe zijn aangewezen door de directie en in die hoedanigheid in het kader van hun taakuitoefening gerechtigd zijn, hebben toegang tot de registratie van persoonsgegevens.
2. Tot de gebruikers van de registratie behoren de directie en de bevoegde medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de cliëntenadministratie. Daarnaast is iedere gebruiker ten aanzien van de persoonsgegevens tot geheimhouding verplicht.
3. Derden hebben toegang tot de registratie van persoonsgegevens alleen als dat essentieel is op grond van een wettelijke bepaling.

Artikel 12 Bewaring persoonsgegevens

1. De persoonsgegevens van een cliënt die vallen onder de WGBO worden ten hoogste 15 jaar bewaard te rekenen vanaf het tijdstip waarop zij zijn verkregen, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is voor een goede zorgverlening. Persoonsgegevens die niet vallen onder de WGBO worden niet langer bewaard dan nodig is.
2. Op het moment dat de bewaartermijn is verstreken, worden de betreffende persoonsgegevens uit de registratie verwijderd en vernietigd.
3. Financiële gegevens worden vijf jaar bewaard na verkrijging, dan wel zoveel langer als redelijkerwijs nodig is voor een goede zorgverlening en administratie.
4. Personeelsgegevens worden tot twee jaar na uitdiensttreding bewaard.
5. Gegevens van sollicitanten worden uiterlijk vier weken na het einde van de sollicitatieprocedure verwijderd.
6. In afwijking op het in het vijfde lid van dit artikel bepaalde, worden gegevens van sollicitanten maximaal 1 jaar na het beëindigen van de sollicitatieprocedure verwijderd, indien de sollicitant akkoord is gegaan met dit privacyreglement.

Artikel 13 Verbanden met andere registraties

1. Binnen Wijkzorgdesk bestaat er een verband tussen de registratie van persoonsgegevens met de persoonsregistratie ter zake van de archivering van dossiers en bestanden en met de registraties van persoonsgegevens betreffende verschillende soorten zorgdienstverlening naar de financieringsbron(nen) (Wlz, Zvw, Wmo, PGB e.d.).
2. Voor het opvragen van relevante gegevens van cliënten of het verstrekken daarvan bestaat er ter zake van de registratie van persoonsgegevens buiten de organisatie van Wijkzorgdesk een verband met de registraties van de Belastingdienst, zorg verlenende instellingen, uitvoeringsinstellingen, zorgverzekeraars, zorgkantoren en de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA).

Artikel 14 Rechten van cliënten

1. De cliënt heeft het recht Wijkzorgdesk te verzoeken hem/haar op de hoogte te stellen indien zijn/haar persoonsgegevens worden verwerkt. Wijkzorgdesk doet die mededeling, binnen vier weken na het verzoek, aan de cliënt. De mededeling bevat ten minste de volgende informatie: een overzicht van de verwerkte gegevens, het doel van de verwerking en de wijze van verkrijging van die gegevens. Het verzoek van een cliënt wordt in beginsel niet geweigerd, tenzij weigering noodzakelijk is in het belang van de privacy van een derde.
2. De cliënt heeft het recht om kosteloos een elektronisch afschrift van het dossier te krijgen.
3. De cliënt heeft het recht Wijkzorgdesk te verzoeken de door haar opgenomen persoonsgegevens aan te vullen, te verbeteren, te verwijderen of af te schermen indien deze gegevens onjuist zijn, voor het doel van de verwerking onvolledig zijn of niet ter zake dienend zijn. Wijkzorgdesk dient binnen acht weken gehoor te geven aan het verzoek.
4. De cliënt heeft het recht Wijkzorgdesk te verzoeken de door haar bewaarde persoonsgegevens te vernietigen. Wijkzorgdesk dient hieraan binnen drie maanden na een daartoe strekkend verzoek van cliënt gehoor te geven. Wijkzorgdesk kan de vernietiging van de gegevens weigeren indien de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een derde, alsmede indien een wettelijk voorschrift zich daartegen verzet.
5. Een verzoek tot verwijdering of vernietiging door cliënt als in dit artikel bedoeld kan tot gevolg hebben dat Wijkzorgdesk niet meer over voldoende gegevens beschikt om op verantwoorde wijze zorg te verlenen. In dat geval kan Wijkzorgdesk verlening van de zorg aan de cliënt weigeren. Bij een verzoek tot verwijdering of vernietiging zal Wijkzorgdesk de cliënt hierop wijzen.

Artikel 15 Datalekken

Een datalek is een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens.

Wijkzorgdesk doet haar uiterste best om datalekken te voorkomen. Ter voorkoming van datalekken worden onze medewerkers continu geïnstrueerd. Mocht er toch sprake zijn van een datalek, dan wordt dit gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Wanneer het datalek een hoog risico meebrengt voor de rechten en vrijheden van betrokkene(n) brengt Wijkzorgdesk de personen hiervan schriftelijk op de hoogte. Als u het vermoeden heeft dat er sprake is van een datalek van uw persoonsgegevens kunt u hiervan een melding maken bij Wijkzorgdesk.

Artikel 16 Klachten

1. Wanneer een cliënt van mening is dat Wijkzorgdesk dit reglement niet juist naleeft of op enige andere wijze een klacht heeft met betrekking tot de opgenomen persoonsgegevens kan de cliënt zijn klacht telefonisch en/of schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris van Wijkzorgdesk.
2. Indien de cliënt na afhandeling van zijn/haar klacht van mening blijft dat Wijkzorgdesk dit reglement niet juist naleeft kan cliënt diens klacht ter behandeling indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Voor de wijze waarop zulks geschiedt wordt verwezen naar de website van de Autoriteit Persoonsgegevens: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/>, dan wel kan cliënt een brochure c.q. inlichtingen opvragen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
3. Als er sprake is van een aangekondigde of lopende klacht volgens bovenstaande beschrijving, kunnen wij geen gehoor geven aan verzoeken tot correctie en verwijdering van het dossier in verband met mogelijk gevraagd verweer.

Artikel 17 Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid

1. Wijkzorgdesk is verantwoordelijk voor de juiste wijze van verwerking en het beheer van de gegevens.
2. Wijkzorgdesk zorgt ervoor dat er passende technische en organisatorische maatregelen worden uitgevoerd ter beveiliging van gegevens tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking van gegevens.
3. Wijkzorgdesk draagt de dagelijkse zorg voor de persoonsregistraties op aan een of meer medewerkers, welke werkzaam is/zijn voor Wijkzorgdesk.

Artikel 18 Slotbepalingen

1. Dit reglement wordt op de website www.wijkzorgdesk.nl gepubliceerd. Op verzoek van een cliënt wordt door Wijkzorgdesk een afschrift van dit Privacyreglement verstrekt.
2. Dit Privacyreglement wordt vastgesteld door de directie van Wijkzorgdesk en kan te allen tijde door haar worden gewijzigd.
3. In gevallen waarin dit Privacyreglement niet voorziet beslist de directie van Wijkzorgdesk.
4. Dit Privacyreglement treedt in werking met ingang van 01 januari 2021