

## **Algemeen Privacybeleid Valkenhof - cliënten en contactpersonen**

*Laatst bijgewerkt op 12 juni 2019*

Valkenhof is een professionele zorgorganisatie met het hart op de juiste plek. Of het nu bij mensen thuis is of bij ons: onze medewerkers en vrijwilligers staan 24 uur per dag, 7 dagen per week voor cliënten klaar. Om goede zorg te leveren, op een gastvrije, gemoedelijke en typisch Brabantse wijze. 'Zorg met 'n zachte g' noemen we dat.

Mede in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) worden de persoonsgegevens zorgvuldig verwerkt. Valkenhof is in de zin van de AVG verantwoordelijk voor de gegevensverwerking.

In deze privacyverklaring wordt uitgelegd welke persoonsgegevens worden verzameld en gebruikt en met welk doel. Wij raden u aan deze privacyverklaring zorgvuldig te lezen.

### **Persoonsgegevens?**

Volgens de AVG zijn persoonsgegevens alle informatie die betrekking heeft op een geïdentificeerd of identificeerbare natuurlijk persoon (de "betrokkene").

Identificeerbaar op basis van bijvoorbeeld naam, geboortedatum, contactgegevens, etc. Ook kent de wet bijzondere persoonsgegevens, gegevens die extra gevoelig zijn en extra beschermd moeten worden. Het gaat dan om bijvoorbeeld gezondheidsgegevens.

Wij verzamelen, bewaren en gebruiken voor zover opgegeven de volgende soort gegevens:

- Naam (ook van naasten)
- Geslacht (ook van naasten)
- Geboortedatum (ook van naasten)
- Pasfoto
- Contactgegevens cliënt (adres, telefoonnummers, e-mailadres, etc.) (ook van naasten)
- Contactgegevens contactpersoon van cliënt
- Betalingsgegevens zoals bankrekeningnummer (indien particuliere gefinancierde diensten)
- Verzekeringsgegevens
- Medische gegevens
- Gegevens huisarts
- Van uw netwerk

In het kader van uitvoer van de zorg kan gebruik worden gemaakt van camerabewaking, zowel in gangen (tevens voor bewaking) als in kamers. Bij gebruik in kamers mogen alléén in noodgevallen zorgmedewerkers de beelden zien.

### **Doeleinden van verzameling, bewaring en gebruik**

Om deze gegevens te mogen verwerken is er een wettelijke grondslag vereist. In dit geval verwerken wij deze gegevens om de zorgovereenkomst tussen de cliënt en Valkenhof uit te kunnen voeren, en om wettelijke zorgtaken uit te voeren.

Naam, geboortedatum, BSN en pasfoto worden gebruikt ter identificatie. BSN wordt in de wet verplicht gesteld. Rekeningnummer wordt, mits er toestemming is, gebruikt om bedragen af te schrijven wegens verschuldigde betalingen. Dit doel staat beschreven in het machtigingsformulier voor de automatische incasso. Contactgegevens worden gebruikt om contact op te kunnen nemen met de (toekomstige) cliënt en mogelijk een contactpersoon.

Verzekeringsgegevens worden gebruikt om de zorg declareerbaar te maken en voor de aanvraag van de zorg-indicatie bij het CIZ. Gegevens van de huisarts worden verwerkt om informatie op te vragen die nodig is voor de indicatie-aanvraag. Dit doel is beschreven op het machtigingsformulier opvragen medische gegevens. De gegevens van de contactpersoon worden gebruikt met het doel contact (telefonisch, per post, per mail) te kunnen opnemen met de contactpersoon van de cliënt, wanneer het contact met hen i.p.v. de cliënt zelf verloopt.

Uiteraard kunt u er voor kiezen bepaalde gegevens niet met ons te delen, waar dit niet nodig is voor uitvoering van de overeenkomst. Het is mogelijk dat voor specifieke doelen uw expliciete toestemming wordt gevraagd. Bijvoorbeeld bij vragen in het kader van kwaliteitsonderzoek. Indien u toestemming verleent, kunt u uw toestemming eenvoudig weer intrekken door dit aan ons te melden.

### **Geheimhouding**

Iedereen die toegang heeft tot de persoonsgegevens dient hier zorgvuldig mee om te gaan en is gebonden aan een geheimhoudingsplicht.

### **Recht op onder andere inzage, correctie, blokkeren en/of verwijderen**

U heeft onder andere het recht om de (persoons)gegevens in te zien en een kopie te krijgen ("dataportabiliteit"), en zelf te corrigeren, blokkeren of verwijderen. Sommige gegevens kunt u zelf corrigeren of verwijderen in softwaresystemen. Ook kunt u dit kenbaar maken bij de cliëntadministratie (clientservicebureau@valkenhof.org of tel. 040-8003180).

U krijgt standaard geen inzage in persoonsgegevens van derden (zoals waaronder persoonlijke werkaantekeningen en notities van voor intern gebruik), die worden gebruikt in het kader van de voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten, en andere gevallen genoemd in de uitzonderingen van AVG artikel 23.

## **Opslag en beveiliging van gegevens**

Wij nemen alle noodzakelijke organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen die nodig zijn om misbruik van en om ongeautoriseerde toegang tot persoonsgegevens te voorkomen. Systemen worden alleen toegankelijk gemaakt voor de medewerkers en vrijwilligers, door applicatiebeheerders, en waar relevant door cliënten en hun netwerk, steeds voor zover dit nodig is voor uitvoering van de taken.

Persoonsgegevens worden gehost en beheerd in diverse systemen. Deels door Valkenhof zelf, deels in systemen van andere 'verwerkers' op basis van afspraken in overeenkomsten. Zo wordt bijvoorbeeld het elektronisch behandeldossier gehost door bedrijf GeriMedica. Waar diensten worden uitbesteed (bijvoorbeeld aan Service Sites International v.w.b. het portaal waar wordt gecommuniceerd met vrijwilligers) zal Valkenhof vaststellen dat voldoende waarborgen zijn genomen ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen en privacy.

## **Bewaartermijn gegevens**

Cliëntdossiers moeten ingevolge de 'Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst' 15 jaar worden bewaard. Medische gegevens van cliënten die gedwongen zijn opgenomen op grond van de 'Wet Bopz', worden bewaard zolang dit volgens die wet nodig is (5 jaar na beëindiging plaatsing, of zo veel langer als redelijkerwijs uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit). Een cliënt kan Valkenhof vragen de (persoons)gegevens ook eerder te laten vernietigen via een verzoek aan de cliëntadministratie ([clientservicebureau@valkenhof.nl](mailto:clientservicebureau@valkenhof.nl) of tel. 040-8003180).

## **Verstrekking aan derden**

Valkenhof gebruikt de verzamelde persoonsgegevens voor de eigen bedrijfsvoering en dienstverlening aan haar cliënten. Via het vrijwilligersportaal kunnen gegevens worden gedeeld alleen voor zover de cliënt zelf dit toestaat.

Medische gegevens worden in een elektronische of papieren dossiers bewaard worden en onderling gedeeld kunnen waar dit voor de zorg nodig is tussen zorgverleners worden gedeeld. Dit gebeurt voor alle persoonsgegevens via een beveiligde versleutelde verbinding.

Het kan nodig zijn persoonsgegevens te delen met organisaties die voor ons werkzaamheden verrichten of waarmee we samenwerken, zoals waar software wordt gehost en beheerd door externe partijen. Als een partij diensten voor ons verricht, moet er een bewerkersovereenkomst zijn met deze partij, waarin onder andere staat hoe ze om moeten en mogen gaan met de gegevens.

Soms is het nodig om persoonsgegevens over en weer te delen met andere instanties (bijvoorbeeld een ziekenhuis). In die gevallen moet een convenant

getekend zijn waarin staat voor welk doel welke persoonsgegevens gedeeld worden en hoe er met deze gegevens wordt omgegaan.

Valkenhof zal geen (persoons)gegevens aan derden verstrekken, verkopen of ter beschikking stellen behalve waar daartoe een wettelijke verplichting bestaat.

### **Komen uw gegevens buiten Europa?**

Valkenhof heeft als uitgangspunt om persoonsgegevens alleen binnen de 'Europese economische ruimte' te verwerken, dus niet bijvoorbeeld in de VS. Binnen de EU is de AVG van toepassing, zodat we in beginsel altijd van een passend beschermingsniveau kunnen zijn verzekerd.

Bezwaar tegen verzameling, bewaring en gebruik van uw (persoons)gegevens  
Indien u bezwaar hebt tegen het verzamelen, bewaren en gebruiken van uw (persoons)gegevens door Valkenhof, kunt u dit kenbaar maken bij de cliëntadministratie ([clientservicebureau@valkenhof.nl](mailto:clientservicebureau@valkenhof.nl) of tel. 040-8003180).

Als betrokkene van de persoonsgegevens die Valkenhof over u verwerkt, heeft u ook het recht rechtstreeks bij de Autoriteit Persoonsgegevens een klacht in te dienen. Uiteraard stellen we het op prijs als er eerst met Valkenhof naar een oplossing gezocht wordt.

### **Wijzigingen in privacyverklaring**

Valkenhof behoudt zich het recht voor te allen tijde wijzigingen aan te brengen in deze privacyverklaring. Het verdient aanbeveling deze verklaring geregeld te raadplegen, zodat u van deze wijzigingen op de hoogte bent. U kunt de laatste versie van onze privacyverklaring altijd terugvinden op onze website.

### **Vragen over privacyverklaring en/of over inzage/wijzigen van gegevens**

Indien u vragen heeft over het privacy-beleid van Valkenhof en/of omtrent inzage, wijzigingen, verwijdering of andere rechten die u heeft over uw persoonsgegevens en verwerking daarvan, kunt u contact opnemen met de Functionaris Gegevensbescherming per e-mail via [gegevensbescherming@valkenhof.nl](mailto:gegevensbescherming@valkenhof.nl) of per telefoon 040-2014035.