

Privacyverklaring / Privacybeleid voor cliënten van Samen in Begeleiding

Deze privacyverklaring is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens door Samen in Begeleiding, gevestigd te Heerhugowaard. In deze privacyverklaring leggen wij uit hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan en welke waarborgen wij treffen om uw privacy te beschermen.

Samen in Begeleiding biedt individuele begeleiding en ondersteuning aan volwassenen en ouderen. Bij het verlenen van deze begeleiding verwerken wij persoonsgegevens. Het is voor ons belangrijk dat u weet welke gegevens wij verwerken, waarom wij dat doen en welke rechten u heeft.

Inleiding

De bescherming van uw privacy is voor Samen in Begeleiding van groot belang. Bij de verwerking van persoonsgegevens houden wij ons aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en andere relevante wet- en regelgeving. Wij verwerken persoonsgegevens alleen wanneer dat noodzakelijk is voor goede begeleiding, administratie en het voldoen aan onze wettelijke verplichtingen.

In deze privacyverklaring krijgt u antwoord op onder andere de volgende vragen:

- Waarom wij uw persoonsgegevens verwerken;
- Welke gegevens wij verwerken;
- Voor welke doeleinden wij deze gegevens gebruiken;
- Met wie wij gegevens delen;
- Welke rechten u heeft ten aanzien van uw persoonsgegevens.

Wat zijn persoonsgegevens en wanneer verwerken wij ze?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die direct of indirect naar u als persoon te herleiden zijn, zoals uw naam, adres, telefoonnummer, geboortedatum of gegevens over uw gezondheid.

Samen in Begeleiding verwerkt uw persoonsgegevens wanneer u cliënt bent of wanneer u als potentiële cliënt bij ons bent aangemeld. Ook kunnen wij gegevens verwerken van uw wettelijk vertegenwoordiger, mantelzorger of andere betrokkenen, voor zover dat nodig is voor de begeleiding.

Doeleinden van de verwerking

Wij verwerken persoonsgegevens uitsluitend voor welbepaalde, gerechtvaardigde doeleinden. De belangrijkste doelen zijn:

- Het uitvoeren van de met u gesloten begeleidingsovereenkomst (bijvoorbeeld het opstellen en uitvoeren van een begeleidings- of ondersteuningsplan);
- Het bijhouden en onderhouden van een zorgdossier;
- Het voeren van de (financiële) administratie en andere interne beheeractiviteiten;
- Het met u in contact treden en beantwoorden van vragen of verzoeken;
- Het meten en verbeteren van cliënttevredenheid;
- Het behandelen van klachten en geschillen;
- Het verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van onze begeleiding;
- Het kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen, zoals bewaarplichten en administratieve verplichtingen.

Voor deze doeleinden maakt Samen in Begeleiding gebruik van een elektronisch cliëntdossier en andere ondersteunende systemen, zoals hieronder nader toegelicht.

Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Afhankelijk van uw situatie en de vorm van begeleiding kunnen wij onder andere de volgende categorieën persoonsgegevens verwerken:

- Naam, adres, woonplaats (NAW-gegevens);
- Contactgegevens zoals telefoonnummer en e-mailadres;
- Geboortedatum en geslacht;
- Burgerservicenummer (BSN) indien dit noodzakelijk is voor Wmo-, Wlz- of PGB-aanvragen en -declaraties;
- Gegevens over uw gezondheid die relevant zijn voor de begeleiding (zoals beperkingen, hulp- of zorg vragen, afspraken en doelen);
- Gegevens over uw leefsituatie, netwerk en mantelzorgers voor zover dit nodig is voor de begeleiding;
- Naam- en contactgegevens van uw wettelijk vertegenwoordiger of contactpersoon;

- Gegevens met betrekking tot indicaties, beschikkingen en vergoedingen (bijvoorbeeld Wmo, Wlz, PGB);
- Dossiervorming: begeleidingsverslagen, afspraken, evaluaties en andere relevante rapportages;
- Administratieve gegevens zoals facturen, declaraties en betalingen;
- Correspondentie met u of over u, zoals brieven, e-mails of ingevulde formulieren.

Verwerking in systemen (o.a. Zilliz)

Samen in Begeleiding maakt gebruik van een elektronisch cliëntdossier (ECD), namelijk Zilliz. In dit systeem worden cliëntgegevens, begeleidingsverslagen, afspraken en andere relevante informatie vastgelegd. Zilliz is ingericht conform de eisen van de AVG en maakt gebruik van beveiligde verbindingen, toegangsbeveiliging en logging.

Met Zilliz en andere leveranciers die persoonsgegevens verwerken, worden verwerkersovereenkomsten gesloten. Hierin wordt onder andere vastgelegd dat zij uw persoonsgegevens alleen verwerken in opdracht van Samen in Begeleiding en dat zij passende technische en organisatorische maatregelen moeten nemen om uw gegevens te beschermen.

Rechtsgronden voor verwerking (AVG)

Samen in Begeleiding mag uw persoonsgegevens alleen verwerken wanneer daarvoor een rechtsgrond bestaat zoals bedoeld in de AVG. Afhankelijk van de situatie baseren wij de verwerking op één of meer van de volgende rechtsgronden:

1. Uw toestemming;
2. De uitvoering van de met u gesloten begeleidingsovereenkomst of het treffen van maatregelen voorafgaand daaraan;
3. Het voldoen aan een wettelijke verplichting;
4. Het beschermen van vitale belangen van u of een ander;
5. De behartiging van gerechtvaardigde belangen van Samen in Begeleiding of een derde, mits uw belangen of fundamentele rechten niet zwaarder wegen.

Hieronder lichten wij een aantal van deze rechtsgronden nader toe:

Art 1. Toestemming

In sommige gevallen vragen wij expliciet om uw toestemming, bijvoorbeeld wanneer wij informatie met derden willen delen die niet direct betrokken zijn bij uw begeleiding of wanneer wij foto's of andere bijzondere gegevens willen vastleggen. U kunt een eenmaal gegeven toestemming altijd intrekken. Het intrekken van toestemming heeft geen terugwerkende kracht.

Art 2. Uitvoering van de overeenkomst

Wanneer u begeleiding van ons ontvangt, ontstaat er een overeenkomst. Voor de uitvoering van deze overeenkomst is het nodig dat wij persoonsgegevens verwerken, zoals gezondheidsgegevens in het zorgdossier, zodat wij u passende begeleiding kunnen bieden.

Art 3. Wettelijke verplichting

Wij kunnen verplicht zijn bepaalde gegevens te verwerken of te bewaren om te voldoen aan wet- en regelgeving, zoals de Wmo, de Wlz, fiscale wetgeving of administratieve bewaarplichten.

Art 5. Gerechtvaardigd belang

In sommige gevallen is verwerking noodzakelijk voor een gerechtvaardigd belang van Samen in Begeleiding, bijvoorbeeld om de kwaliteit en veiligheid te verbeteren, interne controles uit te voeren, cliënttevredenheidsonderzoeken te doen of onze systemen te beveiligen. In dat geval maken wij een zorgvuldige afweging tussen onze belangen en uw privacy.

Personen die uw persoonsgegevens verwerken

Binnen Samen in Begeleiding mogen alleen die personen uw persoonsgegevens verwerken die direct betrokken zijn bij uw begeleiding of bij de uitvoering van de met u gesloten overeenkomst. Personen die niet bij uw begeleiding betrokken zijn, hebben geen toegang tot uw cliëntgegevens, tenzij u daar uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven.

Iedereen die binnen Samen in Begeleiding toegang kan hebben tot cliëntgegevens, is gebonden aan het beroepsgeheim en/of een contractuele geheimhoudingsplicht. Dit betekent dat uw persoonsgegevens vertrouwelijk

worden behandeld. Alleen in bijzondere situaties kan het noodzakelijk zijn om het beroepsgeheim te doorbreken, bijvoorbeeld wanneer u daarvoor zelf toestemming geeft of wanneer wij hiertoe wettelijk verplicht zijn.

Zo kan het in uitzonderlijke gevallen nodig zijn om gegevens te verstrekken aan instanties zoals Veilig Thuis, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van (een vermoeden van) huiselijk geweld of ouderenmishandeling en het doorbreken van het beroepsgeheim noodzakelijk is om uw veiligheid of die van anderen te beschermen.

Verwerking van persoonsgegevens door derden

Samen in Begeleiding schakelt ook externe partijen in die diensten leveren waarbij persoonsgegevens verwerkt kunnen worden, zoals de leverancier van het elektronisch cliëntdossier, administratieve dienstverleners of ICT-beheerders.

Met deze partijen sluiten wij altijd verwerkersovereenkomsten waarin onder meer is vastgelegd dat zij:

- Alleen in opdracht van Samen in Begeleiding persoonsgegevens verwerken;
- Passende technische en organisatorische maatregelen nemen om persoonsgegevens te beschermen;
- Gebonden zijn aan geheimhouding.

Wij blijven verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens, ook wanneer wij delen van de verwerking uitbesteden.

Geautomatiseerde besluitvorming en profilering

Samen in Begeleiding maakt geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming of profilering in de zin van de AVG. Er worden geen beslissingen over u genomen die uitsluitend zijn gebaseerd op geautomatiseerde verwerking zonder menselijke tussenkomst.

Bewaartermijnen

Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of waarvoor zij worden verwerkt, met inachtneming van wettelijke bewaartermijnen. Belangrijke bewaartermijnen zijn onder andere:

- Zorgdossier: in principe 20 jaar na de laatste aanvulling in het dossier, tenzij een langere bewaartermijn wettelijk vereist is of op grond van zorgvuldig hulpverlenerschap nodig wordt geacht;
- Administratieve (financiële) gegevens: 7 jaar, in verband met fiscale bewaarplichten;
- Klachtendossiers: 5 jaar na afhandeling van de klacht;
- Logging- en toegangsgegevens van systemen: in de regel 5 jaar, voor zover noodzakelijk voor controle, beveiliging en verantwoording.

Na afloop van de bewaartermijn worden gegevens zorgvuldig verwijderd.

Uw privacyrechten

Op grond van de AVG heeft u verschillende rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens. Hieronder lichten wij deze rechten toe.

Recht op inzage

U heeft het recht om te weten welke persoonsgegevens Samen in Begeleiding van u verwerkt. Op verzoek krijgt u inzage in uw dossier, voor zover dit niet in strijd is met de privacy van anderen.

Recht op rectificatie en aanvulling

Als u vindt dat bepaalde gegevens onjuist of onvolledig zijn, kunt u vragen om correctie of aanvulling. Waar mogelijk passen wij onjuiste gegevens aan.

Recht op verwijdering

In sommige gevallen kunt u vragen om uw persoonsgegevens te verwijderen. Dit recht geldt niet wanneer wij uw gegevens op grond van een wettelijke verplichting moeten bewaren of wanneer bewaring noodzakelijk is voor een goede dossiervorming.

Recht op beperking van de verwerking

U kunt in bepaalde situaties vragen om de verwerking van uw gegevens tijdelijk te beperken, bijvoorbeeld wanneer wordt onderzocht of gegevens juist zijn of wanneer u bezwaar heeft gemaakt.

Recht op bezwaar

Wanneer wij uw gegevens verwerken op basis van een gerechtvaardigd belang, kunt u bezwaar maken tegen die verwerking. Wij zullen uw bezwaar beoordelen en de verwerking staken, tenzij er dwingende gerechtvaardigde redenen zijn om de verwerking voort te zetten.

Recht op overdraagbaarheid van gegevens

U heeft in sommige gevallen het recht om de persoonsgegevens die u aan ons heeft verstrekt, in een gestructureerd en gangbaar formaat te ontvangen, zodat u deze kunt overdragen aan een andere zorgaanbieder.

U kunt een beroep doen op uw rechten door contact met ons op te nemen via info@sameninbegeleiding.nl. In principe reageren wij binnen één maand na ontvangst van uw verzoek. Bij complexe of veelvuldige verzoeken kan deze termijn met maximaal twee maanden worden verlengd. In dat geval informeren wij u daarover.

Privacy-by-design, -default en risicobeoordelingen (DPIA)

Samen in Begeleiding streeft ernaar om bij nieuwe of gewijzigde verwerkingen van persoonsgegevens al in een vroeg stadium rekening te houden met privacy (privacy-by-design en privacy-by-default). Indien een voorgenomen verwerking waarschijnlijk een hoog privacyrisico met zich meebrengt voor betrokkenen, zal – indien vereist – een Data Protection Impact Assessment (DPIA, gegevensbeschermingseffectbeoordeling) worden uitgevoerd. Waar nodig wordt advies ingewonnen over passende maatregelen.

Vragen, klachten en contact over privacy

Voor vragen over deze privacyverklaring of over de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u contact opnemen met:

Samen in Begeleiding

t.a.v. mevrouw S. Bleeker

E-mail: info@sameninbegeleiding.nl

Wanneer u een klacht heeft over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan, dan horen wij dat graag zodat wij samen kunnen kijken naar een oplossing. Komt u er met ons niet uit, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Wijzigingen van deze privacyverklaring

Samen in Begeleiding kan deze privacyverklaring aanpassen wanneer dat nodig is, bijvoorbeeld in verband met wijzigingen in wet- en regelgeving of in onze werkwijze. De meest actuele versie wordt altijd beschikbaar gesteld via onze documenten en/of website.