Privacyreglement | Thuiszorg Centrale Nederland

Vastgesteld: 1 juni 2019
Herzien: 21-01-2026

Inleiding

De directie van Thuiszorg Centrale Nederland heeft ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen een reglement opgesteld houdende de regels voor de registratie van persoonsgegevens en de verwerking daarvan. Tevens zijn de rechten van betrokkenen ter zake van de registratie van hun persoonsgegevens opgenomen. Thuiszorg Centrale Nederland 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)

Uw privacy is voor Thuiszorg Centrale Nederland van groot belang. Wij houden ons dan ook aan de privacywet. Dit betekent dat wij:

- **onze doeleinden duidelijk vastleggen** voordat wij uw persoonlijke gegevens verwerken, via deze privacyverklaring;
- **zo min mogelijk persoonlijke gegevens opslaan** en enkel de gegevens die nodig zijn voor onze doeleinden;
- **expliciet toestemming vragen** voor de verwerking van uw persoonlijke gegevens, mocht toestemming verplicht zijn;
- **benodigde beveiligingsmaatregelen treffen** om uw persoonlijke gegevens te beschermen. Wij leggen deze verplichtingen ook op aan partijen die persoonsgegevens voor ons verwerken;
- **uw rechten respecteren**, zoals het recht op toegang, correctie of verwijdering van uw bij ons verwerkte persoonsgegevens.

Uw gegevens zijn veilig bij ons en wij zullen deze gegevens altijd netjes gebruiken. In dit privacyreglement leggen we uit wat we bij de website www.passieinzorg.nl allemaal doen met informatie die we over u te weten komen.

Als u vragen hebt, of wilt weten wat we precies van u bijhouden, neem dan contact op met Thuiszorg Centrale Nederland.

Artikel 1: Begripsomschrijvingen

Bij de hiernavolgende definities is zoveel als mogelijk aansluiting gezocht bij de betekenis die daaraan wordt toegekend in de AVG. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet dient de betekenis te worden afgeleid uit de AVG.

1. Persoonsgegevens: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
2. Persoonsregistratie: een samenhangende verzameling (geautomatiseerd dan wel niet geautomatiseerd) van op verschillende personen 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 terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.

3. 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.
4. Zorg: voorzieningen tot behoud, herstel of ter bevordering van de arbeidsgeschiktheid of strekkende tot verbetering van levensomstandigheden van betrokkenen, alsmede maatschappelijke dienstverlening.
5. Verantwoordelijke van de persoonsregistratie: de zorgaanbieder Thuiszorg Centrale Nederland.
6. Betrokkene: degene over wie persoonsgegevens in de personenregistratie zijn opgenomen.
7. Derde: ieder, niet zijnde de betrokkene, de verantwoordelijke of enig persoon die namens de verantwoordelijke gerechtigd is om persoonsgegevens te verwerken.
8. Ontvanger: degene aan wie de persoonsgegevens worden verstrekt.
9. Toestemming van de betrokkene: elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt.
10. Autoriteit Persoonsgegevens: de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) die toezicht houdt op de verwerking van persoonsgegevens in Nederland, zoals bedoeld volgens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Artikel 2: Werkingssfeer

Dit reglement is van toepassing op de geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens en de verwerking van persoonsgegevens die in een bestand zullen worden opgenomen betreffende betrokkenen die zorg van Thuiszorg Centrale Nederland (wensen te) ontvangen of zorg hebben ontvangen.

Artikel 3: Contactformulier

Met het contactformulier kunt u ons vragen stellen of aanvragen doen. Hiervoor gebruiken wij uw naam en e-mailadres. Daarnaast worden ook andere gegevens van u gevraagd die niet verplicht zijn om in te vullen. Dit doen wij op basis van uw toestemming. Wij bewaren deze informatie totdat we zeker weten dat u tevreden bent met onze reactie.

Artikel 4: Toestemming

Aan de betrokkene wordt schriftelijk toestemming gevraagd om in overleg te kunnen treden en/of informatie uit te wisselen met instanties die de zorg financieren en/of andere relevante instanties, zoals verwijzers, het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) en artsen. Een kopie van de schriftelijke toestemming wordt op verzoek meegezonden bij schriftelijke rapportages of bij een verzoek om inlichtingen betreffende een betrokkene.

Artikel 5 Statistieken

Wij houden statistieken bij over het gebruik van onze website

Cookies

Onze website gebruikt cookies. Cookies zijn kleine bestandjes waar we informatie in kunnen opslaan zodat u die niet steeds hoeft in te vullen. Maar we kunnen er ook mee zien dat u ons weer bezoekt. Wanneer u onze website voor het eerst bezoekt, tonen wij een melding met uitleg over cookies.

Hierbij zullen we vragen om uw akkoord voor het gebruik van deze cookies. U kunt via uw browser het plaatsen van cookies uitschakelen, maar sommige dingen van onze website werken dan niet goed meer.

Google Analytics

Wij gebruiken Google Analytics om bij te houden hoe bezoekers onze website gebruiken. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met Google gesloten. Daarin staan strikte afspraken te maken over wat zij mogen bijhouden. Wij hebben Google niet toegestaan om de uit Google Analytics verkregen informatie te gebruiken voor andere Googlediensten. Wij laten Google de IP-adressen anonimiseren.

Artikel 6: Beveiliging

Thuiszorg Centrale Nederland is verantwoordelijk voor de naleving van de bepalingen van dit reglement en voor de juistheid en de volledigheid van de opgenomen gegevens. Thuiszorg Centrale Nederland draagt er zorg voor dat persoonsgegevens afdoende worden beveiligd tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Hiertoe legt Thuiszorg Centrale Nederland passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer. In ieder geval wordt, gelet op de stand van de techniek en de kosten van tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gegarandeerd. Thuiszorg Centrale Nederland draagt de dagelijkse zorg voor de persoonsregistraties op aan één of meer medewerkers, welke werkzaam is/zijn voor de verantwoordelijke. De medewerker verwerkt persoonsgegevens slechts in opdracht van de verantwoordelijke. Wij nemen de volgende maatregelen:

- Wij maken gebruik van beveiligde verbindingen (Secure Sockets Layer of SSL), waarmee alle informatie tussen u en onze website wordt afgeschermd wanneer u persoonsgegevens invoert.
- Alle personeelsleden hebben eigen inloggegevens. Op die manier worden uw persoonsgegevens afgeschermd.
- Wij nemen fysieke maatregelen zoals sloten en kluizen voor toegangsbescherming van de dossiers waarin persoonsgegevens opslagen zijn.

Aanvulling artikel 6: Beveiliging

Thuiszorg Centrale Nederland heeft onderkend dat het verzenden van vertrouwelijke (persoons- en gezondheids)gegevens en de toegang tot informatiesystemen verhoogde risico's met zich meebrengt. Deze risico's zijn opgenomen in de uitgevoerde risicoanalyse.

Op basis hiervan treft de organisatie passende maatregelen om:
-vertrouwelijke gegevens uitsluitend via beveiligde communicatiekanalen te verzenden;
-de toegang tot systemen waarin persoonsgegevens worden verwerkt extra te beveiligen, waaronder aanvullende authenticatiemaatregelen waar dit passend en noodzakelijk is.

De voortgang en effectiviteit van deze maatregelen worden periodiek geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

Artikel 7: Inhoud persoonsgegevens

De persoonsgegevens kunnen bestaan uit de volgende gegevens:

- personalia (inclusief personalia van een eventueel wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde van betrokkene);
- identificatienummer/Burgerservicenummer (BSN);
- adres en telefoonnummer;
- geboortedatum, geboorteplaats, geslacht en burgerlijke staat;
- zorginhoudelijke gegevens;
- financiële en administratieve gegevens.

Voorts kunnen in de registratie van de persoonsgegevens de navolgende gegevens worden opgenomen:
- gegevens betreffende een verzekeringsmaatschappij;
- gegevens betreffende zorgverleners, een zorginstelling, zorgkantoor en/of uitvoeringsinstelling.

Artikel 8: Doeleinden registratie, verwerking

Het registreren van persoonsgegevens vindt uitsluitend plaats in zoverre zulks noodzakelijk is voor een verantwoorde zorgverlening aan betrokkenen. De registratie en verwerking van persoonsgegevens vindt plaats ten behoeve een juiste en doelmatige zorgverlening door Thuiszorg Centrale Nederland teneinde productiegegevens te kunnen vastleggen, voor de financiële afhandeling van de geleverde zorg en voor statistische doeleinden ter zake van de zorgverlening door Thuiszorg Centrale Nederland.

Persoonsgegevens van betrokkenen worden slechts verwerkt indien:

- de betrokkene hiertoe ondubbelzinnig zijn toestemming heeft verleend;
- de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of voor het nemen van precontractuele maatregelen naar aanleiding van een verzoek van een betrokkene en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst;
- de gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen;
- de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang van de betrokkene prevaleert.

Wij sluiten met samenwerkingspartners verwerkingsovereenkomsten waarin is opgenomen dat uw gegevens op een verantwoorde wijze worden verwerkt en beschermd. De persoonsgegevens worden in overeenstemming met dit reglement op een behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt en deze worden niet verder verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen.

Registreren, verzamelen en gebruiken van gegevens wordt uitgevoerd volgens de wettelijke regelingen en de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Artikel 9: Verstrekking van persoonsgegevens

Persoonsgegevens worden uitsluitend verstrekt aan personen werkzaam ten behoeve van de verantwoordelijke die deze in het kader van hun taakuitoefening c.q. dienstverlening mogen ontvangen en indien zulks in overeenstemming is met de in artikel 6 vermelde doeleinden. Aan derden worden persoonsgegevens uitsluitend verstrekt indien zulks noodzakelijk is op grond van een wettelijk voorschrift en/of indien zulks noodzakelijk is voor het doel van de registratie. Onder deze derden vallen onder andere de zorgverzekeraar, het zorgkantoor, de uitvoeringsinstelling, het College voor zorgverzekeringen (CVZ) en het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (Ministerie van VWS). Bovendien kan aan een externe accountant toegang worden verleend indien zulks ten uitvoer van diens opdracht noodzakelijk is. We verstrekken uw gegevens ook aan onze bezorgpartners, zodat we u poststukken kunnen sturen, en IT-dienstverlener, zodat onze website optimaal werkt en wij u de juiste service kunnen bieden.

Verstrekking aan andere bedrijven of instellingen

Met uitzondering van de hierboven genoemde partners, geven wij uw persoonsgegevens onder geen voorwaarde aan andere bedrijven of instellingen, behalve als wij dat wettelijk verplicht zijn (bijvoorbeeld als de politie dat eist bij een vermoeden van een misdrijf).

Artikel 10: Toegang tot de registratie van persoonsgegevens

Uitsluitend personen binnen de organisatie van de verantwoordelijke die daartoe zijn aangewezen door de directie van de verantwoordelijke en derhalve daartoe in het kader van hun taakuitoefening gerechtigd zijn, hebben toegang tot de registratie van persoonsgegevens.
Tot de gebruikers van de registratie behoren de directie van de verantwoordelijke en de cliënten-administratie. Voor iedere gebruiker geldt een specifieke bevoegdheid ten aanzien van het invoeren, wijzigen en verwijderen van gegevens. Bovendien heeft iedere gebruiker zich ten aanzien van de persoonsgegevens schriftelijk tot geheimhouding verplicht.

Artikel 11: Bewaring persoonsgegevens

De persoonsgegevens van een betrokkene vallend onder de WGBO worden gedurende 15 jaar bewaard te rekenen vanaf het tijdstip waarop zij zijn vervaardigd, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is voor een goede zorgverlening. De gegevens niet vallend onder het eerste lid van dit artikel worden niet langer bewaard dan nodig is. Medicatie-toedienlijsten dienen 2 jaar bewaard te worden. De cliënt is verplicht de lijsten in het zorgdossier te bewaren en bij een teveel aan lijsten de organisatie te verzoeken de lijsten te beheren. De cliënt kan de lijsten opsturen of langsbrengen op het kantoor van de organisatie. Wanneer er op het gebied van medicatie een incident is voorgevallen waardoor de afgesproken toediening of aanrijking is verstoord dan dienen de toedienlijsten 15 jaar te worden bewaard. Wanneer er sprake is geweest van Volledig Beheer over de medicatie worden medicatiegegevens ook 15 jaar bewaard. Binnen 1 jaar na het verstrijken van de geldende bewaartermijn als in dit artikel bepaald worden de gegevens op een verantwoorde manier uit de registratie verwijderd c.q. vernietigd.

Artikel 12: Verband met andere registraties

Binnen de organisatie van de verantwoordelijke 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 financieringsbron (Wlz, Zvw, Wmo, pgb e.d.). Ten behoeve van het opvragen van relevante gegevens van betrokkenen, dan wel het verstrekken daarvan, bestaat er ter zake van de registratie van persoonsgegevens buiten de organisatie van verantwoordelijke een verband met de registraties van de Belastingdienst, zorg verlenende instellingen, uitvoeringsinstellingen, zorgkantoren en de Gemeentelijke Basisadministratie Personen (GBA).

Artikel 13: Verstrekking (identiteit)gegevens aan betrokkenen

Indien persoonsgegevens direct bij de betrokkene worden verkregen deelt de verantwoordelijke vóór het verkrijgen van de persoonsgegevens aan de betrokkene zijn identiteit mede en de doeleinden van de verwerking waarvoor de gegevens zijn bestemd.
In het geval persoonsgegevens door Thuiszorg Centrale Nederland worden verkregen van een ander dan betrokkene deelt Thuiszorg Centrale Nederland aan de betrokkene haar identiteit en de doeleinden van de verwerking waarvoor de gegevens zijn bestemd mede en wel op het moment van vastlegging van de gegevens dan wel op het moment dat de gegevens aan een derde worden verstrekt indien zij daarvoor zijn bestemd, één en ander behoudens het geval dat betrokkene daarvan reeds op de hoogte is.
De hiervoor bedoelde mededeling aan betrokkene vindt niet plaats indien mededeling aan de betrokkene onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost, alsmede indien de vastlegging of de verstrekking van de gegevens wettelijk is voorgeschreven. Alsdan legt de verantwoordelijke de herkomst van de gegevens vast in zijn dossier.

Artikel 14: Rechten van betrokkenen; recht op inzage; recht op correctie en vergetelheid

De betrokkene heeft het recht Thuiszorg Centrale Nederland te verzoeken hem mede te delen of hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt. De verantwoordelijke deelt zulks uiterlijk 4 weken na een daartoe strekkend verzoek aan betrokkene mede en indien de bedoelde gegevens worden verwerkt houdt de mededeling van de verantwoordelijke een overzicht van de gegevens, het doel van de verwerking daarvan alsmede de herkomst van de gegevens. Verstrekking van de gegevens kan

door de verantwoordelijke worden geweigerd, indien zulks noodzakelijk is in het belang van de persoonlijke levenssfeer van een derde. De verantwoordelijke kan voor de gegevensverstrekking een redelijke vergoeding in rekening brengen.

De betrokkene heeft het recht de verantwoordelijke 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. De verantwoordelijke dient zo spoedig mogelijk aan dit verzoek gehoor te geven, tenzij zulks in redelijkheid niet mogelijk is. Zulks is in redelijkheid niet mogelijk als er nog actief zorg wordt geboden en voor die zorg de persoonsgegevens van belang zijn voor de goede en verantwoorde veilige uitvoering van de zorg. Noch als er sprake is van een klacht of calamiteit.

De betrokkene heeft binnen de AVG het recht de verantwoordelijke te verzoeken de door haar bewaarde persoonsgegevens te vernietigen. De verantwoordelijke dient hieraan binnen 3 maanden na een daartoe strekkend verzoek van betrokkene gehoor te geven, zulks in afwijking van het bepaalde in artikel 9. De verantwoordelijke 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.

Thuiszorg Centrale Nederland hanteert de bewaartermijnen die gelden binnen de WGBO en bewaart daarmee dossiers gedurende 15 jaren. Een dossier zal daarmee niet vernietigd worden voor de termijnen die gelden binnen de WGBO, maar het dossier wordt ontoegankelijk gemaakt voor medewerkers in de organisatie en/of het delen van deze informatie met huisarts en/of apotheek. Bij een calamiteit binnen het dossier of een klacht die niet is afgerond, zal afgeweken worden van het de AVG-verordening vanwege de mogelijkheid voor de verweerder tot dossieronderzoek en verweer.
U kunt een verzoek indienen inzage en toegang te krijgen tot uw gegevens om die doelgericht te kunnen delen met en doorgeven aan andere organisaties, bijvoorbeeld als de zorg wordt overgenomen. Dit wordt dataportabiliteit genoemd.

Een verzoek tot verwijdering of dichtzetten van het dossier door betrokkene als in dit artikel wordt bedoeld kan tot gevolg hebben dat de verantwoordelijke alsdan niet meer over voldoende gegevens beschikt – bijvoorbeeld in het kader van de indicatiestelling van de zorg – om op verantwoorde wijze zorg te verlenen. Alsdan kan de verantwoordelijke verlening van de zorg aan de betrokkene weigeren. Bij een verzoek tot verwijdering of vernietiging zal de verantwoordelijke de betrokkene hierop wijzen.

Artikel 15 Functionaris voor gegevensbescherming

Wij hebben een zogeheten functionaris voor gegevensbescherming aangesteld. Deze persoon is verantwoordelijk voor de privacy binnen onze organisatie. Onze functionaris voor gegevensbescherming is bereikbaar per e-mail op r.smeets@thuiszorgcentralenederland.nl voor uw vragen en verzoeken.

Artikel 16: Datalekken

Er is sprake van een datalek als persoonsgegevens terechtkomen op een plek waar ze niet behoren te zijn, bv. doordat ze verloren zijn geraakt of door onbevoegden kunnen worden ingezien, of niet op de juiste manier vernietigd zijn.

Thuiszorg Centrale Nederland doet er alles aan om datalekken te voorkomen. Dat doet Thuiszorg Centrale Nederland door binnen de organisatie voortdurend aandacht te vragen voor dit onderwerp via nieuwsbrieven en opleidingsfilmpjes. 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 Thuiszorg Centrale Nederland 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 Thuiszorg Centrale Nederland. U kunt zich hiervoor contact opnemen met ons kantoor.

Artikel 17: Klachten

In het geval een betrokkene van mening is dat de verantwoordelijke dit reglement niet juist naleeft of op enige andere wijze een klacht heeft ter zake van de opgenomen persoonsgegevens kan betrokkene schriftelijk zijn klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van Thuiszorg Centrale Nederland en/of bij de onafhankelijke geschillencommissie. De afhandeling van klachten wordt beschreven in het klachtenreglement. Het klachtenreglement vindt u op onze website.

Indien een betrokkene – al dan niet na behandeling van diens klacht bij de verantwoordelijke als bedoeld in het voorgaande van dit artikel – van mening blijft dat de verantwoordelijke dit reglement niet juist naleeft kan betrokkene diens klacht ter behandeling indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Voor de wijze waarop zulks geschied wordt verwezen naar de website van de Autoriteit Persoonsgegevens: https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/, dan wel kan betrokkene een brochure c.q. inlichtingen opvragen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, postbus 93374, 2509 AJ Den Haag.

Als er sprake is van een aangekondigde of lopende klacht volgens bovenstaande beschrijving, kunnen wij niet aan verzoeken doen tot correctie en verwijdering van het dossier in verband met mogelijk gevraagd verweer.

Artikel 18: Slotbepalingen

Iedere betrokkene ontvangt op verzoek een afschrift van dit privacyreglement. Dit privacyreglement wordt vastgesteld door de directie van Thuiszorg Centrale Nederland en kan te allen tijde door haar worden gewijzigd. Let dus altijd op de datum hierboven en kijk regelmatig of er nieuwe versies zijn. Wij zullen ons best doen wijzigingen ook apart aan te kondigen. In alle gevallen waarin dit privacyreglement niet voorziet beslist de directie van Thuiszorg Centrale Nederland.