

# Privacyreglement Adviespunt Zorgbelang

Document/proceseigenaar: Huib Hoogendijk, Paula Woudsma

Versienummer: 1.0 (definitief)

Vastgesteld door: directeurenoverleg

Datum vaststelling: 24 september 2015

## **Privacyreglement Adviespunt Zorgbelang**

### **Preambule**

Voor u ligt het privacyreglement van de organisaties die onder de naam Adviespunt Zorgbelang vallen en die ten behoeve van de individuele dienstverlening met een registratieprogramma werken welke beschikbaar is gesteld door Zorgbelang Nederland.

Zorgbelang Nederland is de brancheorganisatie van alle Zorgbelangorganisaties.

In onderstaand privacyreglement is vastgelegd hoe er met de verwerking van de persoonsgegevens wordt omgegaan, en vormt daarmee een nadere uitwerking van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Dit reglement beoogt het juiste gebruik van alle persoonsgegevens, waaronder bijzondere persoonsgegevens, waarvan het Adviespunt Zorgbelang kennis draagt alsmede alle tot een persoon te herleiden gegevens waarover zij de beschikking heeft, ten behoeve van de individuele dienstverlening te regelen. Onder juist gebruik wordt verstaan:

De wijze van verzamelen, opslaan, bewerken, beschikbaar houden respectievelijk stellen van persoonsgegevens conform wettelijke voorschriften en normen van maatschappelijk fatsoen.

Voornoemde gegevens dienen slechts beschikbaar te zijn of te worden gesteld voor zover dit nodig is voor het doel waartoe zij worden beheerd.

### **Privacyreglement**

#### **Algemene bepalingen**

##### **Artikel 1      *Begripsbepalingen***

###### **1.1      De Wet**

Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP)

###### **1.2      Persoonsgegevens**

Een gegeven dat herleidbaar is tot een individuele natuurlijke persoon;

###### **1.3      Bijzondere persoonsgegevens**

Elk persoonsgegeven betreffende iemands godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, gezondheid, seksuele leven, het lidmaatschap van een vakvereniging, alsmede elk strafrechtelijk persoonsgegeven en elk persoonsgegeven over onrechtmatig of hinderlijk gedrag in verband met een opgelegd verbod naar aanleiding van dit gedrag;

###### **1.4      Interne Persoonsverwerking**

Een al dan niet geautomatiseerde verzameling van op verschillende personen betrekking hebbende gegevens, in het kader van de dienstverlening aan Cliënten verzameld en hiervoor alsmede voor het intern management en voor signalering binnen de organisatie van de Verantwoordelijke te gebruiken;

###### **1.5      Externe Persoonsverwerking.**

Een al dan niet geautomatiseerde verzameling van gegevens, zijnde een selectie uit de Interne Persoonsverwerking waarop anonimisering heeft plaatsgevonden en die gebruikt wordt in het kader van de signalering van structurele tekortkomingen in de voorlichting, de zorg dan wel het klachtrecht;

###### **1.6      Zorgbelangorganisatie**

Regionale organisatie die de belangen van zorgvragers in de regio behartigt en zich inzet voor de kwaliteit van de zorg. De regionale Zorgbelangorganisaties zijn met elkaar verbonden via Zorgbelang Nederland;

### **1.7 Adviespunt Zorgbelang**

Adviespunt Zorgbelang is een onderdeel van een regionale (zorgbelang)organisatie en biedt individuele dienstverlening en gebruikt daarbij het door Zorgbelang Nederland beschikbaar gestelde registratiesysteem of maakt gebruik van een extern registratiesysteem;

### **1.8 Zorgbelang Nederland**

Zorgbelang Nederland is de brancheorganisatie van de Zorgbelangorganisaties die het registratiesysteem beschikbaar stelt;

### **1.9 Geregistreerde**

De persoon over wie in de registratie op systematische wijze Persoonsgegevens zijn opgenomen. Dit kan de Cliënt, het Object of een Derde zijn;

### **1.10 Cliënt**

Degene aan wie het Adviespunt Zorgbelang bij de uitoefening van de individuele dienstverlening rechtstreeks diensten levert c.q. kan leveren t.a.v. de afhandeling van een Kwestie. De Cliënt kan de status hebben van Betrokkene c.q. Cliënt in termen van de wet of Vertegenwoordiger van de Betrokkene c.q. Cliënt in termen van de wet;

### **1.11 Betrokkene c.q. Cliënt in termen van de wet**

Degene van wie het (cliënten)belang direct in het geding is bij een bepaalde Kwestie;

### **1.12 Vertegenwoordiger**

Een persoon of instantie die op grond van een machtiging de Betrokkene c.q. Cliënt in termen van de wet representeert;

### **1.13 Wettelijke Vertegenwoordiger**

Een persoon of instantie die uit hoofde van een wettelijke bevoegdheid daartoe de Betrokkene c.q. Cliënt in termen van de wet representeert;

### **1.14 Object**

De persoon of instantie over wie een Kwestie handelt;

### **1.15 Derde**

Een persoon of instantie anders dan de Cliënt of het Object waarmee het Adviespunt Zorgbelang in het kader van de afhandeling van een Kwestie contact heeft c.q. kan hebben;

### **1.16 Kwestie**

Het verhaal (vraag, klacht, verzoek om ondersteuning of melding) ten aanzien van het Object waarmee de Cliënt het Adviespunt Zorgbelang benadert;

### **1.17 Verantwoordelijke**

De directeur/bestuurder van de Zorgbelangorganisatie die formeel-juridisch de zeggenschap heeft over de Persoonsverwerking en die de eindverantwoordelijkheid draagt voor de naleving van de bepalingen uit dit reglement;

### **1.18 Beheerder**

Degene die geautoriseerd door de Verantwoordelijke belast is met de dagelijkse zorg voor de verwerking van door de Gebruiker ingevoerde gegevens of gedeelten daarvan;

### **1.19 Beroepskracht**

Degene die namens het Adviespunt Zorgbelang individuele diensten verleent aan een Cliënt;

### **1.20 Gebruiker**

Degene die door de Verantwoordelijke geautoriseerd is om gegevens in de Persoonsverwerking in te voeren, te muteren en/of te bewerken, dan wel van enigerlei uitvoer van de Persoonsverwerking kennis te nemen;

### **1.21 Bewerker**

Degene die buiten de Zorgbelangorganisatie in opdracht van Zorgbelang Nederland het geheel of een gedeelte van de technische faciliteiten voor de Persoonsverwerking onder zich heeft waarmee hij het technische systeembeheer en/of een bewerking van gegevens uit de registratie verzorgt;

### **1.22 Externe**

Degene buiten de organisatie van de Verantwoordelijke aan wie gegevens uit de Persoonsverwerking, die hij zelf niet heeft ingebracht of die niet hemzelf betreffen, ter beschikking worden gesteld;

### **1.23 Extern dossier**

De verzameling persoonsgegevens afkomstig van een zorgaanbieder, over de zorg die aan een cliënt wordt of is geboden, door de cliënt ter beschikking gesteld aan het Adviespunt Zorgbelang, ten behoeve van de individuele dienstverlening, daaronder ook verstaan alle andere gegevens afkomstig van derden die de cliënt ten behoeve van deze dienstverlening aanlevert;

### **Artikel 2 Reikwijdte van het reglement**

Dit reglement is van toepassing op het Adviespunt Zorgbelang en wel op alle Persoonsgegevens, waaronder bijzondere persoonsgegevens, die zijn opgenomen in de vrijwel volledig of volledig geautomatiseerde Persoonsverwerking zoals omschreven in artikel 1.4.

### **Kenmerken van de Persoonsverwerking**

#### **Artikel 3 Doel van de Persoonsverwerking**

**3.1** Hoofddoelstelling van de Persoonsverwerking is het vastleggen van gegevens noodzakelijk voor de goede uitvoering van de individuele dienstverlening aan Cliënten door het Adviespunt Zorgbelang.

**3.2** Het doel van het verwerken van persoonsgegevens is tevens het mogelijk maken van de verantwoording van de Zorgbelangenorganisaties aan de opdrachtgevers en/of subsidieverstrekkers. De Persoonsverwerking dient tevens ter ondersteuning van het interne management van de Zorgbelangorganisatie.

**3.3** De Persoonsverwerking dient daarnaast als instrument ter verzameling van gegevens ten behoeve van de signalering van structurele tekortkomingen in de zorg dan wel het klachtrecht en ter ondersteuning van het kwaliteitsbeleid ten aanzien van de zorg en/of het patiënten-/cliëntenbeleid.

#### **Artikel 4 Opgenomen gegevens**

**4.1** Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de wet en dit reglement op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.

Persoonsgegevens dienen - gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt – toereikend en ter zake dienend te zijn; er dienen niet meer persoonsgegevens te worden verzameld of verwerkt dan voor het doel van de registratie en de afhandeling van de kwestie nodig is.

**4.2** De Persoonsverwerking bevat ten hoogste de volgende gegevenscategorieën:

- gegevens t.b.v. identificatie c.q. contact met Cliënt, Object en Derden;
- gegevens betreffende de Kwestie, de Cliënt, het Object en de afhandeling van de Kwestie voor zover deze relevant zijn in het kader van de dienstverlening aan de Cliënt c.q. de afhandeling van de Kwestie;
- administratieve gegevens betreffende het contact met c.q. de dienstverlening door het Adviespunt Zorgbelang;
- achtergrondkenmerken van de Cliënt en het Object die van belang zijn bij de signalering van structurele tekortkomingen.

**4.3** Het registratiesysteem is zo opgebouwd dat alleen gegevens verzameld worden die nodig zijn voor de uitvoering van individuele dienstverlening.

**4.4.** Indien en voor zover noodzakelijk voor een goede dienstverlening wordt(en) (delen van) het extern dossier dat de cliënt ter beschikking stelt aan het Adviespunt Zorgbelang eveneens opgenomen in de Interne Persoonsverwerking.

## **Artikel 5      Werking van de Persoonsverwerking**

**5.1** De Verantwoordelijke c.q. Beheerder dragen zorg voor de nodige voorzieningen van technische en organisatorische aard ter beveiliging van de Persoonsverwerking tegen verlies, aantasting, onbevoegde kennisneming, wijziging en/of verstrekking van de gegevens.

**5.2** De Beheerder en de Verantwoordelijke zien er op toe c.q. dragen er zorg voor dat de regels van het reglement, waaronder de regels voor bewaartermijnen, in acht worden genomen.

**5.3** De Beheerder heeft tevens tot taak de administratieve kwaliteit van de gegevens in de Persoonsverwerking te bewaken, te toetsen en indien noodzakelijk voorstellen te doen voor verbetering.

**5.4** De Beheerder verstrekt aan de Gebruiker bepaalde bevoegdheden tot invoer, mutatie of bewerking verstrekken. Dit gebeurt steeds onder de verantwoordelijkheid van de Beheerder. Hij houdt bij welke personen tot welk gebruik bevoegd zijn.

**5.5** De Gebruiker kan diverse personen van de Zorgbelangorganisatie in het kader van de individuele dienstverlening betreffen. Deze hebben in principe onderscheiden bevoegdheden t.a.v. invoer, mutatie, kennisneming van uitvoer (toegang tot de registratie) en verwerking van de gegevens.

**5.6** De Gebruiker is gehouden aan de uitvoering van de Persoonsverwerking conform de regels van het verwerkingsprogramma en de nadere richtlijnen van de Beheerder. Hij draagt er zorg voor dat tijdens het gebruiken van de Persoonsverwerking bij de uitvoering van het werk onbevoegden niet op enigerlei wijze inzage kunnen hebben in de Persoonsgegevens. De Gebruiker verplicht zich de Persoonsverwerking alleen voor doeleinden zoals omschreven in artikel 3 te gebruiken.

**5.7** De Bewerker en de Verantwoordelijke zijn verantwoordelijk voor het deugdelijk functioneren van de voor de Persoonsverwerking beschikbare faciliteiten. Zij nemen de noodzakelijke maatregelen ter beveiliging van apparatuur, (server)programmatuur en gegevens.

**5.8** De Verantwoordelijke heeft geen rechtstreekse toegang tot gegevens uit de Persoonsverwerking, tenzij dit noodzakelijk is in verband met zijn algehele verantwoordelijkheid als Verantwoordelijke.

## **Rechten van Geregistreeerde en gebruik van Persoonsgegevens**

### **Artikel 6      Informatieplicht**

**6.1** De Verantwoordelijke draagt door middel van een algemene kennisgeving zorg voor vermelding van het bestaan van de Persoonsverwerking alsmede de mogelijkheden tot inzage c.q. nadere informatie over het reglement en de verwerking van de Persoonsgegevens.

**6.2** Namens de Verantwoordelijke informeert de Gebruiker – vóór het moment van de verkrijging van de Persoonsgegevens – de Geregistreeerde, zijnde de Cliënt, over de verwerking van de Persoonsgegevens door de Zorgbelangenorganisatie, het doel van de gegevensverwerking en deelt zijn identiteit mede. Deze informatieplicht vervalt indien de Cliënt reeds hiervan op de hoogte is.

**6.3** De Beheerder en/of de Gebruiker dienen aan de Geregistreeerde (Cliënt, Object of Derde) op diens verzoek mede te delen of hem betreffende Persoonsgegevens in de Persoonsverwerking zijn opgenomen. Een dergelijk verzoek vindt bij voorkeur schriftelijk plaats.

De Beheerder en/of de Gebruiker reageren binnen vier weken na ontvangst van het (schriftelijke) verzoek.

De mededeling van Persoonsverwerking geschiedt op zodanige wijze dat daarmee de privacy van de betrokken personen, anders dan degene die het verzoek indient, niet in het geding komt.

**6.4** De Beheerder en/of de Gebruiker dragen zorg voor een deugdelijke vaststelling van de identiteit van de verzoeker c.q. de bevoegdheid van deze tot het verzoeken om nadere informatie omtrent het al dan niet opgenomen zijn in de Persoonsverwerking.

## **Artikel 7      *Recht op weigering registratie***

**7.1** Een Cliënt heeft altijd het recht om verwerking van tot zijn persoon herleidbare gegevens te weigeren c.q. zijn toestemming hiervoor te onthouden. Deze weigering kan ook een deel van de Persoonsgegevens betreffen.

**7.2** Een Cliënt heeft niet het recht om een anonieme registratie van het contact met hem te weigeren.

## **Artikel 8      *Recht op inzage en afschrift***

**8.1** Een Geregistreeerde heeft recht op inzage in de gegevens van het deelbestand Interne Persoonsverwerking, voor zover deze gegevens op hem betrekking hebben en met de inzage niet de privacy van anderen in het geding komt. Dit betekent ondermeer dat Persoonsgegevens van de Cliënt niet mogen worden verstrekt aan het Object.

**8.2** Wanneer daartoe een verzoek is ontvangen, dient de inzage binnen een termijn van vier weken of zoveel eerder als mogelijk, plaats te vinden.

**8.3** Voor het verkrijgen van afschriften van de Persoonsverwerking mogen de Beheerder en/of Gebruiker de werkelijk gemaakte kosten in rekening brengen aan de verzoeker, tot het wettelijk vastgelegde maximum.

**8.4.** De Beheerder en/of Gebruiker dragen zorg voor een deugdelijke vaststelling van de identiteit van de verzoeker.

## **Artikel 9      *Recht op correctie, aanvulling en verwijdering***

**9.1** Een Geregistreeerde kan de Gebruiker schriftelijk verzoeken om de hem betreffende Persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen. Het verzoek bevat de aan te brengen wijzigingen.

**9.2** De Gebruiker bericht de verzoeker binnen vier weken na ontvangst van het verzoek, bij voorkeur schriftelijk, of hij aan het verzoek voldoet. Een weigering is met redenen omkleed.

**9.3** Gaat de Gebruiker over tot verwijdering van de Persoonsgegevens dan dient dit zodanig te gebeuren dat reconstructie van deze gegevens op generlei wijze mogelijk is. Het recht van verwijdering geldt niet voor niet meer tot de persoon herleidbare gegevens.

**9.4** De Beheerder en/of Gebruiker dragen zorg dat een beslissing tot verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd.

**9.5** De Gebruiker draagt zorg voor een deugdelijke vaststelling van de identiteit van de verzoeker.

## **Artikel 10      *Verstrekken en koppelen van gegevens***

**10.1** Aan personen en/of instanties buiten het Adviespunt Zorgbelang worden slechts Persoonsgegevens van een Cliënt verstrekt, voor zover dat relevant is in het kader van de afhandeling van een Kwestie dan wel de signalering. Dit gebeurt slechts onder voorwaarde van expliciete toestemming van de Cliënt.

**10.2** Aan personen en/of instanties buiten het Adviespunt Zorgbelang worden slechts Persoonsgegevens over het Object verstrekt, voor zover dat relevant is in het kader van de afhandeling van een Kwestie dan wel de signalering.

**10.3** Aan Externen c.q. voor externe koppeling van gegevens worden alleen die gegevens uit de Persoonsverwerking verstrekt die niet meer tot de persoon te herleiden zijn. Verstrekking aan Externen van gegevens vindt alleen plaats in het kader van de in artikel 3.2 en 3.3 genoemde doelen van de registratie.

**10.4** Een Geregistreeerde behoort door de Beheerder en/of Gebruiker desgevraagd te worden ingelicht over eventuele verstrekkingen van zijn Persoonsgegevens aan Derden.

## **Artikel 11 Bewaartermijnen en vernietiging**

**11.1** Niet geautomatiseerd vastgelegde Persoonsgegevens worden bewaard in een af te sluiten archiefkast.

**11.2** De niet geautomatiseerde Interne Persoonsverwerking wordt na de definitieve afsluiting binnen 3 maanden vernietigd. De geautomatiseerde Interne Persoonsverwerking wordt na afloop van het kalenderjaar waarin de definitieve afsluiting plaatsvond 5 jaar bewaard, maar korter als een verzoek tot verwijdering wordt ingewilligd. De Externe Persoonsverwerking in het registratiesysteem dat door Zorgbelang Nederland beschikbaar wordt gesteld wordt na afloop van het kalenderjaar waarin de definitieve afsluiting plaatsvond 20 jaar bewaard.

**11.3** Indien de bewaartermijn van de persoonsgegevens is verstreken worden de gegevens verwijderd/vernietigd.

**11.4** Verwijdering/vernietiging blijft echter achterwege wanneer redelijkerwijs aan te nemen is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor Betrokkene c.q Cliënt in termen van de wet, een ander dan de Betrokkene of indien de Betrokkene hierom verzoekt.

**11.5** Bij het afsluiten van de individuele dienstverlening wordt het extern dossier dat cliënt aan het Adviespunt heeft verstrekt, aan hem teruggegeven.

## **Artikel 12 Geheimhoudingsplicht**

**12.1** Een ieder die betrokken is bij de registratie dan wel de uitvoering van dit reglement en daarbij de beschikking krijgt over Persoonsgegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak noodzaak tot mededeling voortvloeit.

## **Artikel 13 Klachten**

**13.1** Indien de Geregistreerde van mening is dat de bepalingen van dit reglement niet of onvoldoende worden nageleefd dan wel indien de Geregistreerde andere redenen heeft tot klagen ten aanzien van de registratie en de omgang met verwerkte gegevens, kan hij zich tot de Gebruiker wenden. Deze dient zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen een termijn van ten hoogste vier weken (inhoudelijk) op de klacht te reageren.

**13.2** Ontvangt de Geregistreerde met een klacht over de registratie geen reactie of voldoet deze reactie zijns inziens niet, dan kan hij zich wenden tot de Verantwoordelijke. Dit gebeurt bij voorkeur schriftelijk. Wat betreft de reactie van de Verantwoordelijke geldt eveneens de maximale termijn van vier weken.

**13.3** Indien de Geregistreerde met welke reden dan ook niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht door de Verantwoordelijke, dan kan hij gebruik maken van de interne klachtenprocedure van de Zorgbelangorganisatie.

**13.4** De Geregistreerde kan zich tevens met zijn klacht wenden tot het College Bescherming Persoonsgegevens dat een onderzoek kan instellen of de wijze van gegevensverwerking door de houder in overeenstemming is met de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

**13.5** De Geregistreerde heeft altijd het recht om zich direct te wenden tot een rechterlijke instantie.

## **Artikel 14 Positie van cliënten en hun wettelijk vertegenwoordiger(s)**

**14.1** De rechten die een cliënt kan uitoefenen op grond van dit reglement worden uitgeoefend door;

- de wettelijk vertegenwoordiger(s) indien de cliënt nog geen 12 jaar oud is;
- de jeugdige en zijn wettelijk vertegenwoordiger(s) indien de cliënt al wel 12 maar nog geen 16 jaar oud is;

- de cliënt zelf indien hij de leeftijd heeft bereikt van 16 jaar;
- de wettelijk vertegenwoordiger, indien de cliënt 16 jaar of ouder is maar naar het oordeel van de beroepskracht, die daarover overleg heeft gevoerd met zijn leidinggevende, niet in staat moet worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake.

**14.2** Uitoefening van rechten door de wettelijk vertegenwoordiger op grond van dit artikel vindt niet, nog niet, of slechts ten dele plaats, indien de beroepskracht, na overleg met zijn leidinggevende, tot het oordeel komt dat redelijkerwijs kan worden aangenomen dat deze uitoefening van rechten de dienstverlening aan de cliënt ernstig zal belemmeren én dat door deze belemmering zwaarwegende belangen van de cliënt zullen worden geschaad.

## **Slotbepalingen**

### **Artikel 15      *Recht op informatie over het privacyreglement***

**15.1** Het privacyreglement is te vinden op de website van de regionale Zorgbelangorganisatie respectievelijk Zorgbelang Nederland en op de website van het Adviespunt Zorgbelang.

**15.2** Een kopie van het privacyreglement is ook te verkrijgen bij de Regionale Zorgbelangorganisatie. De kopie wordt tegen kostprijs (kopie- en verzendkosten) ter beschikking gesteld.

### **Artikel 16      *Inwerkingtreding***

**16.1** Dit privacyreglement is per 24 september 2015 in werking getreden.

**16.2** Het privacyreglement (versie 1 april 2014) is 24 september 2015 komen te vervallen.

**16.3** Eventuele wijziging aan het reglement is voorbehouden aan de Verantwoordelijk, niet nadat is overlegd met Zorgbelang Nederland. De Verantwoordelijke draagt zorg voor toevoeging van de wijziging aan reeds circulerende versies van het reglement en informeert belanghebbenden over deze wijziging.

### **Artikel 17      *Onvoorzien***

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Verantwoordelijke, met inachtneming van het bepaalde in de wet en het doel en de strekking van dit reglement.