



# **Privacyreglement voor cliënten**

|                              |                 |
|------------------------------|-----------------|
| Vastgesteld Raad van Bestuur | 12 januari 2012 |
| Evaluatie                    | 12 januari 2024 |
| Kenmerk                      | WB014-3         |



### Logboek wijzigingen

| <b>Datum:</b>      | <b>Wijziging:</b>                           | <b>Gewijzigd door:</b> |
|--------------------|---|------------------------|
| <b>1 juli 2018</b> | <b>Aanpassing aan de nieuwe AVG wet.</b>    | <b>DK</b>              |
| <b>28-05-2021</b>  | <b>Opmaak<br/>Taalkundige verbeteringen</b> | <b>EM</b>              |
| <b>27-02-2022</b>  | <b>Opmaak, beleid nagelopen</b>             | <b>EM</b>              |



## Inhoud

|   |          |
|---|----------|
| 1. Inleiding.....                                       | 4        |
| 1.1 Doelgroep .....                                     | 4        |
| 1.2 Verwerken van persoonsgegevens .....                | 4        |
| 1.3 Toezicht .....                                      | 4        |
| 2 Privacy-verplichtingen AVG .....                      | 5        |
| 2.1 Voorbehoud .....                                    | 6        |
| 2.2 Verzoeken.....                                      | 6        |
| <i>Vernietiging van een dossier.....</i>                | <i>6</i> |
| 3 Recht op vergetelheid.....                            | 7        |
| 4. Dataportabiliteit .....                              | 6        |
| 5. Persoonsgegevens in het cliëntendossier.....         | 6        |
| 5.1. Bewaartermijn cliëntendossier .....                | 7        |
| 5.2. Toegang persoonlijke gegevens cliëntendossier..... | 7        |
| 5.3. Overdracht cliëntendossier .....                   | 8        |
| 6. Vragen of klachten.....                              | 8        |



## **1. Inleiding**

Stichting Woonzorg Lojal gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens<sup>1</sup>. Wij behandelen deze vertrouwelijk, verstrekken ze niet aan anderen zonder schriftelijke toestemming, treffen passende beveiligingsmaatregelen en maken afspraken over privacy-maatregelen met externe partijen die persoonsgegevens van ons verwerken. Daar mag iedereen op vertrouwen. De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) brengt hierin nieuwe verantwoordelijkheden met zich mee. Het bevestigt en versterkt op onderdelen bestaande regels over privacy<sup>2</sup>.

### **1.1 Doelgroep**

Dit reglement heeft betrekking op de verwerking van persoonsgegevens van onze cliënten of zijn (wettelijke) vertegenwoordiger<sup>3</sup>, familieleden en overige personen die van belang zijn voor de uitvoering van de dienstverlening, als voor promotie doeleinden op sociale media, website en in publicaties van Stichting Woonzorg Lojal. In geval van onderaanneming en ketensamenwerking hanteren wij dezelfde zorgvuldigheid.

### **1.2 Verwerken van persoonsgegevens**

Het verwerken van persoonsgegevens is noodzakelijk voor de uitvoering van de dienstverlenings-overeenkomst met de cliënt en voor het ontvangen of delen van bepaalde informatie met derden buiten de organisatie op basis van wettelijke voorschriften of om juridische redenen. Ook is het nodig wanneer wij ernstige schade aan de cliënt of aan een ander kunnen voorkomen door de informatie aan anderen te geven (bijvoorbeeld, wanneer we de Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling moeten toepassen of wanneer wij (mogelijke) strafbare feiten signaleren). De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) geeft aan dat we op zorgvuldige wijze met persoonsgegevens moeten omgaan en bepaalt wat de rechten en plichten zijn.

### **1.3 Toezicht**

De verwerking van de persoonsgegevens staat onder toezicht van de functionaris gegevensbescherming (FG). Deze functionaris ziet toe of wij de AVG en ons eigen privacy beleid naleven en juist toepassen. Om dit te kunnen doen, kan de FG:

---

<sup>1</sup> Een persoonsgegeven is alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Dit betekent dat informatie ofwel direct over iemand gaat, ofwel naar deze persoon te herleiden is. Gegevens van overleden personen of van organisaties zijn geen persoonsgegevens volgens de AVG. Dit neemt niet weg, dat wij toch zorgvuldig omgaan met gegevens van overledenen vanwege de privacy van nabestaanden.

<sup>2</sup> Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst, Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg, Zorgverzekeringswet, Wet marktordening gezondheidszorg, Wet aanvullende bepalingen persoonsgegevens in de zorg, Wet cliëntenrechten bij elektronische verwerking van gegevens in de zorg.

<sup>3</sup> Indien er geen wettelijk vertegenwoordiger bekend is wordt verwezen naar de Wgbo.



- informatie verzamelen over gegevensverwerkingen binnen de organisatie, bijvoorbeeld door middel van interne audits;
- deze verwerkingen analyseren en beoordelen of ze aan de wet voldoen;
- (gevraagd en ongevraagd) informatie, adviezen en aanbevelingen geven aan de organisatie.

## 2 Privacy-verplichtingen AVG

Voor het verwerken van gegevens moeten we toetsen of dit voldoet aan de privacy-verplichtingen. Als dienstverlener gelden de volgende verplichtingen:

- Samen met cliënt zijn we verantwoordelijk voor de juistheid en nauwkeurigheid van de gegevens in het cliëntdossier;
- We mogen niet meer gegevens in het cliëntdossier vastleggen dan nodig is. Cliënten hebben het recht om het gebruik van zijn persoonsgegevens te beperken;
- We informeren cliënten, onder andere over welke gegevens we verzamelen, waarvoor en op basis van welke rechtsgrond;
- We beveiligen de persoonsgegevens passend, zodat ze niet verloren raken of in verkeerde handen terechtkomen;
- We bewaren de persoonsgegevens niet langer dan nodig;
- Cliënten mogen altijd zonder opgave van reden hun cliëntendossier inzien en eventueel gegevens aan laten passen, aanvullen of verwijderen voor zover de overheid dit toestaat op basis van de wet- en regelgeving<sup>4</sup>;
- Indien we op verzoek van cliënt gegevens verwijderen, dan bewaren we dit verzoek in zijn dossier. Overigens kunnen gegevens alleen worden verwijderd zolang dit geen gevolgen heeft voor de administratieve redenen (declareren en verantwoorden van de zorg);
- Plaatsvervangend inzagerecht is altijd mogelijk voor alleen de (wettelijke) vertegenwoordiger van de cliënt, mits deze bij Stichting Woonzorg Lojal vooraf bekend is of kan zijn. Wij kunnen hiervan afwijken als dit op gespannen voet staat met goed hulpverlenerschap;
- Het recht op inzage is alleen van toepassing op de eigen gegevens en niet op informatie over anderen. Werkaantekeningen van professionals worden niet opgenomen in het cliëntdossier en vallen niet onder het inzagerecht;
- Alleen foto's, berichten, opnames etc. die door Stichting Woonzorg Lojal met toestemming van de cliënt op internet zijn geplaatst, worden verwijderd op verzoek van de cliënt;
- Bij het verlenen van toestemming tot gebruik van berichten, foto's en opnames op Internet, wordt cliënt nadrukkelijk gewezen op de gevolgen en verantwoordelijkheden.

---

<sup>4</sup> Cliënten kunnen vragen om hun (online) gegevens te wissen met een beroep op het recht op vergetelheid.



## 2.1 Voorbehoud

In art. 23 van de AVG zijn een aantal algemene uitzonderingen opgenomen op de rechten van betrokkenen. Het artikel biedt de mogelijkheid om in bijzondere omstandigheden geen gehoor te geven aan verzoeken op het recht van vergetelheid van betrokkenen. Voor een verzoek moet een belangenafweging worden gemaakt waaruit blijkt dat het belang van de organisatie (of de rechten en vrijheden van anderen) zwaarder weegt dan het privacy recht van de betrokkene. Het is bijvoorbeeld niet de bedoeling dat betrokkenen met een beroep op hun rechten sporen van crimineel gedrag wissen.

Ten aanzien van deze verplichtingen neemt ook Stichting Woonzorg Lojal een voorbehoud in. Zo kunnen deze verplichtingen niet mogelijk zijn als:

- de rechten van anderen worden geschaad;
- (nog) niet mogelijk is door wet- en regelgeving;
- (nog) niet mogelijk is vanwege juridische verplichtingen met derden;
- een (mogelijk) rechtsgang (op termijn) zou kunnen belemmeren;
- voor het dossier dat de professional voor zichzelf bijhoudt en het financieel administratieve dossier andere verantwoordelijkheden gelden;
- het algemeen belang op het gebied van de volksgezondheid.

Immers:

- de verwerking is noodzakelijk om het recht op vrijheid van meningsuiting en informatie uit te oefenen. Daarmee doet de AVG recht aan het principe dat privacy en vrijheid van meningsuiting gelijkwaardige grondrechten zijn;
- we verwerken de gegevens om openbaar gezag of een (wettelijk vastgelegde) taak van algemeen belang uit te oefenen of omdat de gegevens noodzakelijk zijn voor een rechtsvordering.

## 2.2 Verzoeken

Cliënten kunnen en mogen verzoeken indienen. Dat kan alleen schriftelijk en voorzien van een gedegen argumentatie, waarom Stichting Woonzorg Lojal hieraan gehoor zou moeten geven. Dat verzoek en het besluit daarop worden toegevoegd aan het cliëntdossier. Deze stukken worden minimaal 15 jaar bewaard. Dit is van belang om in geval van controle aan te kunnen tonen dat vernietiging zorgvuldig is afgewogen en voldoende inspanning is geleverd om de bewaarplicht te borgen.

Er is een reactietermijn op het verzoek vastgelegd in de AVG van één maand. In uitzonderlijke gevallen, bijvoorbeeld, wanneer een verzoek heel complex is, is deze termijn vastgesteld op drie maanden. We laten dan wel binnen één maand weten dat wij meer tijd nodig hebben om het verzoek uit te voeren.

### ***Vernietiging van een dossier***

De cliënt kan een verzoek tot vernietiging van het dossier doen op grond van de WGB0 art. 7:455BW. In dit wetsartikel staat dat de zorgaanbieder binnen drie



maanden na het verzoek het dossier vernietigt. Een zorgaanbieder kan een voorbehoud maken en daarmee vernietiging van (een deel van) het dossier weigeren. Het is aan de zorgaanbieder zelf om het besluit te nemen om het dossier te vernietigen, maar moet daarbij wel een zwaarwegende reden hebben om het verzoek van de cliënt (deels) niet uit te voeren.

Bijvoorbeeld, een zorgaanbieder kan besluiten om een deel van het dossier achter te houden, vanwege mogelijk controles. In het kader van de wettelijke taak van zorgkantoren en andere instanties moeten een aantal zaken bewaard blijven, op basis van art. 36 WMG<sup>5</sup>. Denk bijvoorbeeld aan NAW gegevens, declaratiegegevens, planning/urenregistratie.

### 3 Recht op vergetelheid

Mensen kunnen aan organisaties vragen om hun gegevens te **wissen** met een beroep op hun recht op vergetelheid. In de volgende voorbeeldsituaties zouden persoonsgegevens (online) gewist kunnen worden:

- Wij hebben de persoonsgegevens niet meer nodig voor de doeleinden waarvoor we ze hebben verzameld of verwerkt;
- De cliënt heeft eerder (uitdrukkelijke) toestemming gegeven aan Stichting Woonzorg Lojal voor het gebruik van zijn gegevens, maar trekt die toestemming nu (deels) in;
- De cliënt maakt bezwaar tegen (een deel van) de verwerking<sup>6</sup>;
- We verwerken de persoonsgegevens onrechtmatig. Bijvoorbeeld omdat er geen grondslag is voor de verwerking;
- De wettelijke bewaartermijn is verlopen. We zijn wettelijk verplicht om de gegevens na bepaalde tijd te wissen, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om hiervan af te wijken;
- De cliënt is jonger dan 16 jaar en de persoonsgegevens zijn verzameld via een app of website ('dienst van de informatiemaatschappij').

### 4 Dataportabiliteit

We bieden cliënten de mogelijkheid hun recht op dataportabiliteit uit te oefenen. Dit is een nieuw recht onder de AVG, waarmee wordt bedoeld 'het recht om gegevens over te dragen'. Mensen hebben het recht om hun persoonsgegevens te ontvangen die een organisatie van hen heeft. Het gaat in onze organisatie om digitale gegevens verkregen via sociale media, de website (bijvoorbeeld het invullen van een formulier) en bepaalde persoonsgegevens uit het cliëntdossier. De persoonsgegevens die de

---

<sup>5</sup> Plicht voor zorgaanbieders om een deugdelijke administratie te hebben

<sup>6</sup> Op grond van artikel 21 van de AVG geldt een absoluut recht van bezwaar tegen direct marketing. En een relatief recht van bezwaar als de rechten van de betrokkene zwaarder wegen dan het belang van de organisatie om de persoonsgegevens te verwerken.



cliënt zelf actief en bewust heeft verstrekt, bijvoorbeeld, e-mailadres, gebruikersnaam, leeftijd etc., vallen onder het recht op dataportabiliteit. Dat geldt ook voor de objectieve gegevens die de cliënt indirect heeft verstrekt door het gebruik van een dienst of een apparaat (bijvoorbeeld IQ-gegevens, gegevens van een bloeddrukmeter, de zoekgeschiedenis of locatiegegevens van onze cliënten).

Het recht geldt **niet** voor de conclusies, diagnoses, vermoedens of behandelplannen die wij als behandelaar op basis van de door de cliënt verstrekte gegevens vaststellen.

We verstrekken de gegevens in een vorm die het voor cliënten makkelijk maakt om hun gegevens te hergebruiken en door te geven aan een andere organisatie. Ook kunnen cliënten vragen om gegevens rechtstreeks over te dragen aan een andere organisatie.

## **5 Persoonsgegevens in het cliëntendossier**

Het startpunt van elk cliëntdossier begint met een cliëntkaart met daarop onder meer 'gewone' persoonsgegevens; zoals voor- en achternaam, geboortedatum, adres, telefoonnummer, e-mailadres etc.. In het cliëntdossier worden ook bijzondere persoonsgegevens bewaard zoals: nationaliteit, verblijfsstatus, gezondheidsgegevens, gedrag gerelateerde kenmerken, BSN-nummer. Deze persoonsgegevens verwerken we om:

- de dienstverleningsovereenkomst uit te kunnen voeren;
- het ontwikkelen van beleid, het doen van onderzoek en advisering;
- een verantwoorde bedrijfsvoering, waaronder het kunnen voldoen aan wettelijke taken en verplichtingen.

We registreren geen andere bijzondere persoonlijke gegevens, zoals godsdienst of levensovertuiging, politieke gezindheid, seksuele voorkeur, wanneer dit niet één van de hierboven genoemde doelen dient. Persoonlijke documenten van cliënten zoals verzekeringspolissen, adreslijsten, wilsbeschikking, testament, pasfoto's, verzekeringspasjes, lidmaatschapskaarten etc., worden niet bewaard in het cliëntdossier, omdat dit persoonlijke documenten zijn van de cliënt. Strafrechtelijke persoonsgegevens en veroordelingen of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen worden alleen voor Forensische zorg cliënten verwerkt. Dit doen we omdat op verzoek van de cliënt of op grond van een juridische maatregel een besluit genomen moet worden of er wel of niet ondersteuning vanuit Stichting Woonzorg Lojal geboden kan worden.

In het verwerkingsregister staat vermeld welke persoonsgegevens wij voor cliënten verwerken en in welke informatiesystemen we dit doen.

### **5.1 Bewaartermijn cliëntendossier**





Het cliëntendossier is van de cliënt. Tijdens de dienstverlening kan de cliënt op elk moment een kopie van of inzage krijgen in het dan beschikbare (digitale) cliëntendossier. Na de beëindiging van de dienstverlening (door overlijden of vertrek cliënt) wordt dit cliëntdossier nog (minimaal) 15 jaar bewaard en beschikbaar is voor de cliënt of diens officiële wettelijke vertegenwoordiger. Binnen deze 15 jaar kan de cliënt zijn dossier inzien. Wanneer het, om reden van wetenschappelijk onderzoek of in het belang van de cliënt, gewenst is een langere bewaartermijn te hanteren, wordt hiervoor toestemming gevraagd aan de cliënt. Deze toestemming is niet nodig, als de gegevens door Stichting Woonzorg Lojal geanonimiseerd worden. Ook de cliënt kan verzoeken om dit dossier langer te bewaren.

### **5.2 Toegang persoonlijke gegevens cliëntendossier**

Het cliëntdossier is digitaal opgeslagen in het elektronisch cliëntendossier. De persoonlijke gegevens in het digitale cliëntdossier of in andere digitale informatiesystemen zijn passend beveiligd volgens de voorschriften die gelden voor informatiebeveiliging binnen de zorgsector. De persoonlijke gegevens van de cliënt mogen alleen beveiligd via Internet, Email, en andere digitale communicatiekanalen aan cliënt of derden worden gestuurd indien deze gegevensuitwisseling nodig is voor een goede hulpverlening aan de cliënt. Alleen met toestemming van cliënt kan ook gebruik worden gemaakt van WhatsApp en andere open platforms. Wel dat in deze berichten geen gevoelige data worden uitgewisseld.

Begeleiders, gedragsdeskundigen en de arts hebben toegang tot het cliëntdossier. Zij hebben op basis van het autorisatiebeleid alleen toegang tot het dossier, alleen als dit nodig is voor het beheer en vastleggen van gegevens in cliëntdossiers, administratie, kwaliteitscontroles, onderzoek, het behandelen van klachten, verzoeken van cliënten en het afleggen van verantwoording aan externe organisaties.

Door ondertekening van zijn dienstverleningsovereenkomst (DVO) geeft de cliënt of zijn (wettelijke) vertegenwoordiger hiervoor toestemming. Het is aan deze vertegenwoordiger om zijn status aan te tonen en dit zal regelmatig worden geverifieerd door Stichting Woonzorg Lojal. Op dat moment stemt deze (wettelijke) vertegenwoordiger in, dat ook zijn persoonsgegevens worden vastgelegd.

### **5.3 Overdracht cliëntendossier**

Als de cliënt intern verhuist naar een andere locatie, dan verhuist zijn cliëntdossier mee. In zijn digitale dossier wordt de nieuwe locatie toegevoegd. Als een cliënt verhuist naar een andere zorgaanbieder, blijft het cliëntdossier op de Stichting Woonzorg Lojal locatie. Van de gegevens die nodig zijn voor de voortgang van het de dienstverlening aan de cliënt wordt met schriftelijke toestemming van de cliënt een (papieren of digitale) kopie overgedragen aan de andere zorgaanbieder. In het belang van goede zorg voor cliënt, wordt hieraan direct uitvoering gegeven.



## **6 Vragen of klachten**

Heb je nog vragen over de omgang met persoonlijke gegevens van cliënten?

Raadpleeg dan je begeleider of kijk op de website van Autoriteit Persoonsgegevens.

Ook kun je vragen stellen via het email adres: [info@lojal.nl](mailto:info@lojal.nl)

Is een cliënt of (wettelijke) vertegenwoordiger het niet eens met hoe wij omgaan met zijn persoonsgegevens? Dan kan hij een klacht indienen. Hoe dat kan lees je op onze website. Bij klachten wordt advies gevraagd van de Functionaris voor de Gegevensbescherming.