



## 1.2.1.1 Privacyreglement De Zorgcoach

### **Inleiding**

#### **Algemene bepalingen**

- Art 1. Begripsbepalingen
- Art 2. Reikwijdte
- Art 3. Doel

#### **Rechtmatige verwerking persoonsgegevens**

- Art 4. Algemene voorwaarden
- Art 5. Verwerking van persoonsgegevens
- Verwerking van gezondheidsgegevens*
- Art 6. Regels voor de verwerking van bijzondere gegevens (gezondheidsgegevens)

#### **Organisatorische verplichtingen**

- Art 7. Geheimhoudingsplicht
- Art 8. Bewaren van gegevens
- Art 9. Klachten

#### **Rechten van de betrokkenen**

- Art 10. Informatieverstrekking
- Art 11. Recht op inzage en afschrift van opgenomen persoonsgegevens
- Art 12. Recht op aanvulling, correctie of verwijdering van opgenomen persoonsgegevens
- Art 13. Recht op verwijdering of vernietiging van opgenomen persoonsgegevens
- Art 14. Recht op verzet tegen verwerking van persoonsgegevens
- Art 15. Vertegenwoordiging
- Meldingsverplichting bij de Autoriteit Persoonsgegevens*
- Art 16. Geheel of gedeeltelijke geautomatiseerde persoonsgegevens
- Art 17. Verantwoordelijkheden
- Overgangs- en slotbepalingen*
- Art 18. Wijzigingen, inwerkingtreding en inzage van dit reglement



### **De privacyregels (samenvatting)**

Op basis van dit reglement zijn enkele regels opgesteld om de privacy van klanten en personeel zoveel mogelijk te beschermen.

1. Dossiers (medewerkers en klanten) worden goed op orde gehouden;
2. Er worden in principe géén persoonsgegevens of persoonlijke gegevens voor andere doeleinden dan genoemde verwerkt of uitgewisseld met derden.
3. Gegevens zijn goed beveiligd tegen onbevoegde toegang.
4. Er wordt geen vertrouwelijke klantinformatie verspreid of ingezien door derden zonder toestemming van de klant
5. Ook wanneer er toestemming is gegeven door de betrokkene om vertrouwelijke informatie te versturen of in te zien, mag deze informatie niet onbeveiligd worden verstuurd via de externe e-mail;
6. Het klantdossier wordt minimaal en maximaal 20 jaar na afsluiten bewaard tenzij in het kader van goed hulpverlenerschap nodig is het dossier langer te bewaren.
7. Wachtwoorden zijn persoonlijk en worden dus niet aan derden verstrekt.
8. Betrokkenen hebben het recht te weten of en welke persoonsgegevens verwerkt worden. Ook heeft betrokkene recht op inzage, aanpassing en (gedeeltelijke) verwijdering van die gegevens (voor zover de privacy van een ander daardoor niet wordt geschaad).
9. Met bedrijven die gegevens voor ons verwerken wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten.

### **Inleiding**

Binnen de gezondheidszorg zijn er twee wetten die belangrijk zijn bij het privacybeleid van een organisatie. Deze wetten zijn de WGBO (Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), welke elkaar op dit gebied aanvullen.

Op enkele punten verschillen de wetten aan elkaar. Daar waar dat het geval is gaat de WGBO **voor** de AVG, indien de verwerking plaatsvindt in het kader van een behandelingsovereenkomst. Dit reglement is gebaseerd op de bovengenoemde wetten.

### **1. Algemene bepalingen**

#### Begripsbepalingen

- a) Persoonsgegevens; Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- b) Gezondheidsgegevens; Persoonsgegevens die direct of indirect betrekking hebben op de lichamelijke of de geestelijke gesteldheid van betrokken.
- c) Verwerking van persoonsgegevens; Elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verspreiden, ter beschikking stellen, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, afschermen, uitwissen en vernietigen van gegevens.
- d) Verstrekken van persoonsgegevens; Het bekend maken of ter beschikking stellen van gegevens.
- e) Verzamelen van persoonsgegevens; Het verkrijgen van persoonsgegevens.
- f) Bestand; Elk gestructureerd geheel van persoonsgegevens, ongeacht of dit geheel van gegevens gecentraliseerd is of verspreid is op een geografisch of functioneel bepaalde wijze, dat volgens bepaalde criteria toegankelijk is en betrekking heeft op verschillende personen.
- g) Verantwoordelijke; De natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die of het bestuursorgaan dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt. Bij De Zorgcoach is de hoofdbehandelaar de eindverantwoordelijke voor het klantdossier.
- h) Verwerker; Degene die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen.
- i) Betrokkene; Degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft of zijn vertegenwoordiger.
- j) Derde; Iedereen, behalve: de betrokkene, de verantwoordelijke, de verwerker, of een persoon die onder rechtstreeks gezag van de verantwoordelijke of de verwerker gemachtigd is om persoonsgegevens te verwerken.
- k) Toestemming van de betrokkene; Elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting, waarmee de betrokkene aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt.
- l) Autoriteit Persoonsgegevens: Het College dat tot taak heeft toe te zien op de verwerking van persoonsgegevens.



## 2. Reikwijdte

Dit reglement is van toepassing op:

- Het geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens, en
- De niet geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens die in een bestand zijn opgenomen of die bestemd zijn om daarin te worden opgenomen.

## 3. Doel

Het doel van dit reglement is een praktische uitwerking te geven van de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, verder te noemen AVG.

## 4. Rechtmatige verwerking van persoonsgegevens

Voorwaarden voor rechtmatige verwerking

- Persoonsgegevens worden in overeenstemming met dit reglement op een zorgvuldige wijze verwerkt.
- Persoonsgegevens worden niet verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen.
- Persoonsgegevens worden slechts verwerkt voor zover dit noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze worden verwerkt.
- De directie draagt er zorg voor dat er passende technische en organisatorische maatregelen worden uitgevoerd ter beveiliging tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.

## 5. Verwerking van persoonsgegevens

Persoonsgegevens mogen slechts worden verwerkt indien aan een van onderstaande voorwaarden is voldaan:

- De betrokkene heeft voor de verwerking zijn toestemming gegeven;
- Het is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is;
- Het is noodzakelijk om een wettelijke verplichting na te komen;
- Het is noodzakelijk ter voorkoming of bestrijding van ernstig gevaar voor de gezondheid van betrokkene;
- Het is noodzakelijk voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van de directie of van een derde én het belang van degene van wie de gegevens worden verwerkt prevaleert niet.

De grondslagen die van toepassing zijn bij De Zorgcoach vallen meestal onder de voorwaarden a en b. In uitzonderlijke gevallen kunnen c, d of e van toepassing zijn.

## 6. Verwerking van gezondheidsgegevens

Regels voor de verwerking van bijzondere gegevens (gezondheidsgegevens)

Gegevens betreffende de gezondheid worden slechts verwerkt indien aan een van de volgende voorwaarden is voldaan:

- De verwerking geschiedt door hulpverleners, instellingen of voorzieningen in de gezondheidszorg of maatschappelijke dienstverlening voor zover dat met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene, dan wel beheer van de instelling noodzakelijk is.
- De verwerking geschiedt op verzoek van de verzekeraar voor zover dat noodzakelijk is voor de beoordeling van het door de verzekeringsinstelling te verzekeren risico, dan wel voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van een verzekeringsovereenkomst.
- De bijzondere gegevens worden verwerkt als noodzakelijke aanvulling op gezondheidsgegevens, met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene.
- De verwerking gebeurt ten behoeve van statistiek of wetenschappelijk onderzoek op het gebied van de volksgezondheid. Dit kan zonder toestemming van de klant indien:
  - het vragen van toestemming in redelijkheid niet mogelijk is, bijvoorbeeld door de grootte van het onderzoek of het vragen van toestemming, gelet op de aard en het doel van het onderzoek, in redelijkheid niet kan worden verlangd.
- Daarnaast is verwerking pas mogelijk indien:
  - het onderzoek een algemeen belang dient, en
  - het onderzoek niet zonder de desbetreffende gegevens kan worden uitgevoerd, en
  - de betrokkene klant tegen een verstrekkend niet uitdrukkelijk bezwaar heeft gemaakt, en
  - de gegevens anoniem worden verwerkt.
- Gegevens betreffende erfelijke eigenschappen worden slechts verwerkt wanneer de verwerking plaatsvindt met betrekking tot de betrokkene bij wie de erfelijke gegevens worden verkregen, tenzij: een zwaarwegend geneeskundig belang prevaleert of de verwerking noodzakelijk is ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek.



## **7. Organisatorische verplichtingen**

Geheimhoudingsplicht; De gegevens worden alleen verwerkt door personen die uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift, dan wel krachtens een overeenkomst tot geheimhouding zijn verplicht.

## **8. Bewaren van gegevens**

- a) Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor zij worden verzameld en verwerkt.
- b) Persoonsgegevens mogen langer worden bewaard dan noodzakelijk voor de verwezenlijking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of worden verwerkt, wanneer zij geanonimiseerd worden of wanneer ze uitsluitend voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden worden bewaard.
- c) De bewaartermijn voor medische gegevens is twintig jaar, gerekend vanaf het moment van afsluiting van de behandeling van de betrokkene, of zoveel langer als redelijkerwijs uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit.

## **9. Klachtenbehandeling**

Indien de betrokkene van mening is dat de bepalingen van dit reglement niet worden nageleefd of andere reden heeft tot klagen, kan hij zich wenden tot:

De directie van De Zorgcoach  
De Klachtenfunctionaris

## **10. Rechten van de betrokkenen**

Informatieverstrekking aan de betrokkene

- a) Indien bij de betrokkene de persoonsgegevens worden verkregen, deelt de verantwoordelijke voor het moment van verkrijging de betrokkene mede:
  - zijn identiteit;
  - de doeleinden van de verwerking waarvoor de gegevens zijn bestemd, tenzij de betrokkene daarvan al op de hoogte is.
- b) De verantwoordelijke verstrekt nadere informatie voor zover dat gelet op de aard van de gegevens, de omstandigheden waaronder zij worden verkregen of her gebruik dat ervan wordt gemaakt nodig is om tegenover de betrokkene een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen.

## **11. Recht op inzage en afschrift van opgenomen persoonsgegevens**

- a) De betrokkene heeft het recht kennis te nemen van de op zijn persoon betrekking hebbende verwerkte gegevens.
- b) De gevraagde inzage en/of het gevraagde afschrift zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken, plaatsvinden respectievelijk worden verstrekt.
- c) Afschriften van persoonsgegevens worden aan de betrokkene kosteloos verstrekt.
- d) Recht op inzage of afschrift kan worden geweigerd als dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.

## **12. Recht op afscherming, aanvulling en correctie van opgenomen persoonsgegevens**

- a) Desgevraagd worden de opgenomen gegevens aangevuld met een door de betrokkene afgegeven verklaring met betrekking tot de opgenomen gegevens.
- b) De betrokkene kan verzoeken om correctie of afscherming van op hem betrekking hebbende gegevens indien deze feitelijk onjuist, voor het doel van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend zijn, dan wel in strijd met een wettelijk voorschrift, in de verwerking voorkomen. In de WBGO is echter opgenomen dat de gegevens in het klantdossier mogen niet worden gecorrigeerd. De klant kan middels een aanvulling zijn mening in het dossier later opnemen.
- c) De verantwoordelijke bericht de verzoeker binnen vier weken na ontvangst van het schriftelijk verzoek tot correctie of aanvulling schriftelijk of dan wel in hoeverre hij daaraan voldoet. Een weigering is met redenen omkleed.
- d) De verantwoordelijke draagt zorg dat een beslissing tot correctie zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd.

## **13. Recht op verwijdering of vernietiging van opgenomen persoonsgegevens**

- a) De betrokkene kan schriftelijk verzoeken om verwijdering of vernietiging van op hem betrekking hebbende gegevens indien deze feitelijk onjuist, voor het doel van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend zijn, dan wel in strijd met een wettelijk voorschrift, in de verwerking



voorkomen. Voor verwerkingen die vallen onder de WGBO gelden de bovenstaande voorwaarden niet.

- b) De verantwoordelijke bericht de verzoeker binnen vier weken na ontvangst van het schriftelijk verzoek tot verwijdering of vernietiging schriftelijk of dan wel in hoeverre hij daaraan voldoet. Een weigering is met redenen omkleed.
- c) De verantwoordelijke verwijderd of vernietigt de gegevens binnen drie maanden na een daartoe strekkend verzoek van de betrokkene, tenzij redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de betrokkene, evenals voor zover bewaring op grond van een wettelijk voorschrift vereist is.

#### **14. Recht op verzet tegen de verwerking van persoonsgegevens**

- a) Indien gegevens het voorwerp zijn van verwerking op grond van artikel 5 lid e, kan de betrokkene daartegen bij de verantwoordelijke te allen tijde verzet aantekenen in verband met zijn bijzondere persoonlijke omstandigheden.
- b) De verantwoordelijke beoordeelt binnen vier weken na ontvangst van het verzet of het verzet gerechtvaardigd is. Indien het verzet gerechtvaardigd is, beëindigt hij direct de verwerking.
- c) De verantwoordelijke kan voor het in behandeling nemen van een verzet een vergoeding van kosten verlangen, die niet hoger mag zijn dan een bij of krachtens algemene maatregel van bestuur vast te stellen bedrag. De vergoeding wordt teruggegeven in het geval het verzet gegrond wordt bevonden.

#### **15. Vertegenwoordiging**

- a) Indien de betrokkene jonger is dan twaalf jaar, treden de ouders, die het ouderlijke gezag uitoefenen, dan wel de voogd op in plaats van de betrokkene.
- b) Hetzelfde geldt voor de betrokkene die de leeftijd heeft van twaalf tot achttien jaar en niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake.
- c) Indien de betrokkene in de leeftijdscategorie van twaalf tot zestien valt en in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen, treden naast de betrokkene zelf diens ouders of voogd op.
- d) Een betrokkene van zestien jaar en ouder die in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen is geheel handelingsbekwaam en hoeft zich niet te laten vertegenwoordigen.
- e) Indien de betrokkene ouder is dan achttien jaar en niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake, treedt in volgorde als hier weergegeven, als vertegenwoordiger voor hem op:
  - indien de betrokkene onder curatele staat of ten behoeve van hem het mentorschap is ingesteld; de curator of mentor.
  - indien de betrokkene deze schriftelijk heeft gemachtigd, de persoonlijke gemachtigde.
  - indien de persoonlijke gemachtigde ontbreekt of niet optreedt; de echtgenoot of andere levensgezel van de betrokkene.
  - indien deze persoon dat niet wenst of ontbreekt; een kind, broer of zus van de betrokkene.

#### **Meldingsverplichtingen bij het Autoriteit Persoonsgegevens**

16. Geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde gegevens
  - a) Een geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens die voor de verwezenlijking van een doeleinde of samenhangende doeleinden bestemd is, wordt alvorens met de verwerking wordt aangevangen gemeld bij de Autoriteit persoonsgegevens.
  - b) De niet geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens die voor de verwezenlijking van een doeleinde of samenhangende doeleinden bestemd is, wordt gemeld indien deze is onderworpen aan voorafgaand onderzoek.
  - c) Enkele verwerkingen zijn vrijgesteld van melding. Deze uitzonderingen worden beschreven in het vrijstellingsbesluit. Ondanks deze vrijstelling moeten deze verwerkingen wel aan de wet voldoen.

#### **17. Verantwoordelijkheden**

De verantwoordelijke zoals beschreven in artikel 1 van dit reglement is verantwoordelijk voor een tijdige melding van een nieuwe verwerking van persoonsgegevens of een wijziging in een bestaande verwerking van persoonsgegevens. De verwerking moet alvorens met de verwerking wordt aangevangen, worden gemeld bij het Autoriteit Persoonsgegevens. Jaarlijks vindt er een inventarisatie plaats van de wijzigingen in de verwerkingen van persoonsgegevens. De directeur is verantwoordelijk voor deze inventarisatie.



### **Overgangs- en slotbepalingen**

18. Wijzigingen, inwerkingtreding en inzage van dit reglement

- a) Wijzigingen van dit reglement worden aangebracht door de directie van Mainway B.V..
- b) De wijzigingen in het reglement zijn van kracht vier weken nadat ze bekend zijn gemaakt aan betrokkenen.
- c) Dit reglement was in werking getreden per 1 juni 2011. De herziene versie, welke is aangepast n.a.v. de AVG, is op 25 mei 2018 in werking getreden. Het reglement is te vinden op de database van De Zorgcoach, als digitaal bestand en op de website van De Zorgcoach via een link.