

## Privacyreglement

---

Versie: April 2018

---

Binnen Helping Hands worden persoonsgegevens vastgelegd die betrekking hebben op de zorg en/of die van belang zijn om de zorg zo goed mogelijk te kunnen verlenen. Het doel van dit privacyreglement is het op de hoogte stellen van de cliënten en hulpverleners van het waarom hiervan, wat er gebeurt met de gegevens en welke rechten u heeft ten aanzien van de gegevensverwerking. De verwerking van de gegevens gaat conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), die in mei 2016 in werking is getreden en is vanaf 25 mei 2018 van toepassing is. Tot die tijd geldt in Nederland nog de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). De AVG is een privacywetgeving voor heel Europa, en richt zich meer dan de WBP op de *digitale* verwerking van (persoons)gegevens. De AVG versterkt de positie van betrokkenen: ze krijgen nieuwe privacyrechten en hun bestaande rechten worden sterker. Ook krijgen organisaties die persoonsgegevens verwerken krijgen meer verplichtingen. Het privacyreglement van Helping Hands is conform de AVG, en aangepast om aan te sluiten bij haar cliënten.

### Begripsbepaling

Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon;

Verwerking: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens. Kort gezegd betekent dit alles wat met de persoonsgegevens wordt gedaan;

Bestand: elk gestructureerd geheel van persoonsgegevens die volgens bepaalde criteria toegankelijk zijn, ongeacht of dit geheel van gegevens gecentraliseerd of gedecentraliseerd is dan wel op functionele of geografische gronden is verspreid;

Verwerkingsverantwoordelijke: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen (in dit geval: Helping Hands);

Betrokkene: degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft;

Verwerker: een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of ander orgaan die/dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt. Dat zijn in dit geval de kantoormedewerkers van Helping Hands;

Ontvanger: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan, al dan niet een derde, aan wie/waaraan de persoonsgegevens worden verstrekt.

Derde: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan, niet zijnde de betrokkene, noch de verwerkingsverantwoordelijke, noch de verwerker, noch de personen die onder rechtstreeks gezag van de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker gemachtigd zijn om de persoonsgegevens te verwerken;

Toestemming van de betrokkene: elke vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee de betrokkene door middel van een verklaring of een ondubbelzinnige actieve handeling hem betreffende verwerking van persoonsgegevens aanvaardt;

Gegevens over gezondheid: persoonsgegevens die verband houden met de fysieke of mentale gezondheid van een natuurlijke persoon, waaronder gegevens over verleende gezondheidsdiensten waarmee informatie over zijn gezondheidstoestand wordt gegeven;

Vertegenwoordiger: een natuurlijke persoon of rechtspersoon die schriftelijk door de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker is aangewezen om de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker te vertegenwoordigen in verband met hun respectieve verplichtingen krachtens deze verordening;

### **Verwerking van persoonsgegevens**

Onderstaande is in overeenstemming met de algemene verordening gegevensbescherming, die in werking treedt op 25 mei 2018.

- Persoonsgegevens worden rechtmatig, behoorlijk en transparant verwerkt. Voor Helping Hands betekent dit dat zij zich houdt aan de wetgeving die geldt voor het werken met en de verwerking van persoonsgegevens, alsmede dat zij inzage geeft door middel van dit privacyreglement hoe deze gegevens worden verwerkt;
- Persoonsgegevens worden alleen verwerkt voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven doeleinden, waarbij sprake is van minimale gegevensverwerking (er worden alleen gegevens verwerkt die noodzakelijk zijn voor de doeleinden van de zorg);
- Persoonsgegevens moeten juist zijn en worden zo nodig geactualiseerd;
- Persoonsgegevens worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt. Persoonsgegevens worden voor langere tijd opgeslagen, volgens de wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (wbgo) is de bewaartijd 10 jaar. De persoonsgegevens van betrokkenen van Helping hands die geen zorg meer krijgen van Helping Hands (oud-cliënten) of niet meer bij Helping Hands in dienst zijn (oud-hulpverleners), worden in een digitaal archief bewaard voor een periode van tien jaar.

Persoonsgegevens mogen alleen verzameld worden, wanneer:

- Er toestemming is van de betrokkene, of;
- Er vitale belangen zijn, of;
- Er een wettelijke verplichting is voor Helping Hands, of;
- Er een overeenkomst is getekend waarin dit is overlegd, of;
- Er algemeen belang is om persoonsgegevens te verzamelen, of;
- Er een gerechtvaardigd belang is om dit te doen.

Voor Helping Hands geldt dat er een wettelijke verplichting is een dossier aan te leggen (volgens de wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst) en hiermee wordt gerechtvaardigd persoonsgegevens te verzamelen. Helping Hands verzamelt alle gegevens die nodig zijn om goede zorg te kunnen verlenen, maar ook niet meer dan dat. Dit betekent dat de volgende gegevens worden verzameld: naam, adres, bsn-nummer, geboortedatum, geslacht, telefoonnummer, burgerlijke staat, e-mailadres, en medische gegevens (in verband met de indicatiestelling en het leveren van de juiste zorg).

Bij Helping Hands wordt gewerkt met zogenaamde bijzondere categorieën van persoonsgegevens, te weten gegevens over de gezondheid van de betrokkene. In principe is dit verboden, tenzij:

- De betrokkene nadrukkelijk toestemming heeft gegeven voor de verwerking van die persoonsgegevens voor een of meer welbepaalde doelen, of;
- De verwerking noodzakelijk is met het oog op de uitvoering van verplichtingen en de uitvoering van specifieke rechten van Helping Hands of de betrokkene op het gebied van het arbeidsrecht en het sociale zekerheids- en sociale beschermingsrecht, of;

- De verwerking noodzakelijk is ter bescherming van de vitale belangen van de betrokkenen of van een ander natuurlijk persoon indien de betrokkene fysiek of juridisch niet in staat is zijn toestemming te geven, of;
- De verwerking heeft betrekking op persoonsgegevens die kennelijk door de betrokkene openbaar zijn gemaakt, of;
- De verwerking is noodzakelijk voor doeleinden van preventieve of arbeidsgeneeskunde, voor de beoordeling van de arbeidsgeschiktheid van de werknemer, medische diagnoses, het verstrekken van gezondheidszorg of sociale diensten of behandelingen dan wel het beheren van gezondheidszorgstelsels en –diensten of sociale stelsels en diensten

Deze bijzondere persoonsgegevens die worden verwerkt voor de doeleinden van gezondheidszorg of sociale diensten, mogen alleen worden verwerkt door of onder de verantwoordelijkheid van een beroepsopvoerder. Bij Helping Hands zijn dit de zorgmanagers, die zijn gebonden aan een beroepsgeheim of krachtens een overeenkomst tot geheimhouding verplicht.

Vanuit de Wet gebruik burgerservicenummer in de zorg (wbsn-z) is Helping Hands verplicht u bij de intake naar een geldig identificatiebewijs te vragen (een rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs). Vervolgens is Helping Hands verplicht dit nummer te gebruiken in alle correspondentie met een andere zorginstelling en met de zorgverzekeraar of de gemeente. Het burgerservicenummer wordt geregistreerd in uw dossier, die Helping Hands volgens de wet op de geneeskundige behandelovereenkomst verplicht is op te stellen.

### **Rechten van de betrokkene(n)**

Volgens de nu van toepassing zijnde wet bescherming persoonsgegevens (wbp) hebben cliënten recht op informatie over de manier van gegevensverwerking, die u beschikbaar wordt gesteld middels dit privacyreglement. Daarnaast hebben zij recht op inzage van hun gegevens, op correctie van hun gegevens, op verzet tegen de verwerking van hun gegevens en op een beveiligingsplicht vanuit Helping Hands.

De volgende punten komen uit de algemene verordening gegevens (AVG). Helping Hands stelt de betrokkene door middel van dit reglement op de hoogte van de volgende rechten:

- Helping Hands neemt passende maatregelen opdat de betrokkene informatie in een beknopte, transparante, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke vorm en in duidelijke en eenvoudige taal ontvangt, zodat alle informatie voor de betrokkenen duidelijk is, in het bijzonder wanneer de informatie specifiek voor een kind bestemd is.
- Wanneer persoonsgegevens betreffende een betrokkene bij die persoon worden verzameld, verstrekt Helping Hands de betrokkene de volgende informatie:
  - De identiteit en de contactgegevens van Helping Hands;
  - De verwerkingsdoeleinden;
  - De ontvangers of categorieën van ontvangers van de persoonsgegevens, bijvoorbeeld de hulpverlener, de gemeente. Deze derden zijn allen uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift dan wel krachtens een overeenkomst tot geheimhouding zijn verplicht;
  - De periode gedurende welke de persoonsgegevens zullen worden opgeslagen;
  - Dat de betrokkene het recht heeft Helping Hands te verzoeken om inzage van en rectificatie of het wissen van de persoonsgegevens, alsmede het recht bezwaar te maken tegen de verwerking en het recht op gegevensoverdraagbaarheid,
  - Dat de betrokkene het recht heeft een klacht in te dienen,
  - Dat de verstrekking van persoonsgegevens een wettelijke verplichting is, en een noodzakelijke voorwaarde om een overeenkomst te sluiten.

### **Vertegenwoordiging**

Minderjarigen (kinderen onder de achttien jaar) zijn in principe handelingsonbekwaam. Dit betekent dat een minderjarige toestemming nodig heeft van een wettelijke vertegenwoordiger. In de gezondheidszorg geldt dat een jongere als handelingsbekwaam wordt gezien vanaf zestien jaar. Hij/zij mag vanaf die leeftijd zelfstandig beslissingen maken over een behandeling, tenzij de jongere de consequenties van hun beslissing niet kan overzien. Jongeren tussen de twaalf en de zestien jaar, geven samen met een wettelijke vertegenwoordiger (meestal hun ouders) toestemming voor een behandeling. Hij/zij kan hierbij zijn/haar ouders passeren wanneer: de jongere weloverwogen bij zijn/haar beslissing blijft, en door behandeling ernstig nadeel voor de jongere kan worden voorkomen. Onder de twaalf jaar geven de wettelijke vertegenwoordigers van het kind toestemming, wel heeft het kind altijd recht op informatie. Deze leeftijden gelden eveneens voor bijvoorbeeld het ondertekenen van een ondersteuningsplan of het toestemming geven voor het uitwisselen van gegevens.

Beide ouders moeten in principe toestemming geven/tekenen voor bijvoorbeeld een ondersteuningsplan wanneer zij beide het gezag van het kind dragen. In principe mag de zorglever uitgaan van de toestemming van beide ouders als één van beide ouders aanwezig is. Bij twijfel wordt gevraagd naar de gezagsverhouding tussen ouders, omdat officieel beide ouders toestemming moeten geven. Wanneer een van beide ouders niet wil tekenen, moeten zij dit eerst samen zien op te lossen.

Na een scheiding houden beide ouders het gezag over hun kind(eren), tenzij door de rechter anders bepaald. Beide ouders hebben dan ook zeggenschap over behandelingen en beide moeten toestemming geven. Wel zijn (gescheiden) ouders verplicht met elkaar te overleggen, en hoeft de zorgverlener de andere ouder alleen om expliciete toestemming te vragen wanneer hij/zij aanwijzingen heeft dat deze ouder een andere mening is toegedaan dan de aanwezig zijnde ouder.

Wanneer slechts een van beide ouders nog met het gezag is belast, heeft de andere ouders desgevraagd wel recht op informatie over 'belangrijke feiten en omstandigheden die de persoon van het kind of diens verzorging en opvoeding betreffen'.

Verschil voogd en gezinsvoogd: een voogd heeft (net als, of in plaats van de ouder) het gezag en neemt beslissingen voor een jongere. Een gezinsvoogd heeft geen gezag, maar kan het gezag van een ouder wel beperken. In het geval van een voogdijmaatregel of ondertoezichtstelling mag de strikt noodzakelijke informatie ook met de gezinsvoogd gedeeld worden zonder toestemming van ouders en kind.

### **Takenverdeling cliëntregistratie**

De directie is eindverantwoordelijk voor het opstellen van het beleid en de procedures ten aanzien van de cliëntregistratie en het naleven van het vastgestelde beleid en procedures.

- De zorgmanager is verantwoordelijk voor het juist invoeren van de cliëntgegevens en het actueel houden van deze gegevens. De zorgmanager is bevoegd om de noodzakelijke informatie door te geven aan organisaties die direct of indirect betrokken zijn bij de zorgverlening, wanneer de betrokkene de toestemmingsverklaring heeft ondertekend;
- De vestigingmedewerkers zullen incidenteel, bij afwezigheid van de zorgmanager, ook cliëntgegevens registreren en verwerken.
- De intercedent zal incidenteel ook gebruik maken van de cliëntgegevens om het juiste personeel te selecteren.
- De hulpverlener van de cliënt heeft alleen inzicht in die persoonsgegevens van de eigen cliënt die van belang zijn voor het juist uitvoeren van de hulpverlening in overeenstemming met de doeleinden, de hulpverlener is hierbij gebonden aan het beroepsgeheim.
- Administratieve medewerkers zullen alleen persoonsgegevens verwerken die te maken hebben de facturatie van de zorg.

**Verplichtingen/verantwoordelijkheden van de verwerkingsverantwoordelijke (Helping Hands)**

Om ervoor te zorgen dat uw privacy gewaarborgd blijft, is Helping Hands tot een aantal dingen verplicht:

- Rekening houdend met de aard, de omvang, de context en het doel van de verwerking, alsook met de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, treft Helping Hands passende technische en organisatorische maatregelen om te waarborgen en te kunnen aantonen dat de verwerking in overeenstemming met deze verordening wordt beveiligd en wordt uitgevoerd. Deze maatregelen worden geëvalueerd, en indien nodig geactualiseerd.
- Wanneer zulks in verhouding staan tot de verwerkingsactiviteiten, omvatten de hierboven bedoelde maatregelen een passend gegevensbeschermingsbeleid dat door de Helping Hands wordt uitgevoerd.
- Persoonsgegevens worden uitsluitend verstrekt aan personen werkzaam ten behoeve van Helping Hands, deze hulpverleners mogen deze in het kader van hun taakuitoefening ontvangen en indien dit in overeenstemming is met de doeleinden, zij zijn hierbij gebonden aan hun beroepsgeheim.
- Helping Hands en eenieder die onder het gezag van Helping Hands handelt en toegang heeft tot persoonsgegevens, verwerkt deze uitsluitend in opdracht van de Helping Hands.
- Persoonsgegevens worden slechts aan derden verstrekt indien dit noodzakelijk is op grond van een wettelijk voorschrift en/of voor het doel van de registratie. Onder de derden vallen onder andere de zorgverzekeraar, het zorgkantoor, de uitvoeringsinstelling, het College voor zorgverzekeringen en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
- Uitsluitend personen binnen de organisatie die daartoe zijn aangewezen door de directie en derhalve daartoe in het kader van hun taakuitoefening gerechtigd zijn, hebben toegang tot de registratie van persoonsgegevens. Zij hebben daarbij allen een geheimhoudingsplicht, die tevens blijft bestaan nadat hun contract bij Helping Hands is beëindigd.

Helping Hands heeft er derhalve voor gekozen om het e-mailverkeer met cliëntgegevens zo te organiseren dat deze gegevens niet door derden kan worden gelezen. Hiervoor maakt Helping Hands gebruik van een beveiligingscode voor documenten, die alleen bekend is bij de zorgmanagers. De rest van de e-mail mag niet kunnen worden teruggeleid op de betrokkene, bijvoorbeeld door alleen een voornaam te noemen.

**Melding en beroepsgeheim/toestemming cliënt**

Alle medewerkers van Helping Hands die individuele cliënten (jeugd)hulp, -zorg, steun of een andere vorm van begeleiding biedt, heeft een beroepsgeheim/geheimhoudingsplicht. Dit houdt in dat medewerkers geen informatie over de cliënt mogen verstrekken aan derden, tenzij de cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven. Door het beroepsgeheim wordt de hulpverlening zo laagdrempelig mogelijk gemaakt en ontstaat er een sfeer van vertrouwen en veiligheid.

Deze geheimhoudingsplicht kan in uitzonderlijke gevallen worden doorbroken. Dit mag in de volgende gevallen:

- Bij een wettelijke verplichting om informatie door te geven, bijvoorbeeld bij het vaststellen van een infectieziekte of wanneer een gezinsvoogd informeert naar een minderjarige die onder zijn toezicht is gesteld;
- Bij een conflict van plichten, bijvoorbeeld als de medewerker ernstige schade aan de cliënt kan voorkomen door de informatie te delen met derden. De medewerker is verplicht om zich tot het uiterste in te spannen om hiervoor toestemming van de cliënt te krijgen.

**Overig**

Om ervoor te zorgen dat er toezicht wordt gehouden op de toepassing en naleving van de wet, zal Helping Hands voordat de wet ingaat op 25 mei 2018, een functionaris gegevensbescherming (FG) aanstellen.

Daarnaast wordt het voor Helping Hands verplicht een **verwerkingsregister** op te stellen, met daarin informatie over de verwerking van de persoonsgegevens:

- Naam en contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke
- De doelen waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt,
- Beschrijving van de categorieën van personen van wie de gegevens worden verwerkt en een beschrijving van de categorieën van persoonsgegevens.
- De datum waarop de gegevens moeten worden gewist,
- De categorieën van personen met wie de gegevens worden gedeeld
- Een algemene beschrijving van de technische en organisatorische maatregelen die zijn genomen om de verwerkte persoonsgegevens te beveiligen.

Dit register is nog niet voltooid. De opzet van dit register zal aan dit privacyreglement worden toegevoegd.