

Privacyreglement

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

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, van vastleggen tot ermee werken;

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 (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. Helping Hands verwerkt zelf haar gegevens, en heeft derhalve niet te maken met een verwerker.

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, de 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, dit zijn zogenoemde bijzondere persoonsgegevens;

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. De vertegenwoordigers bij Helping Hands zijn de kantoormedewerkers die de persoonsgegevens verwerken.

Verwerking van persoonsgegevens

Onderstaande is in overeenstemming met de algemene verordening gegevensbescherming (AVG), die in werking is getreden 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 in 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 doel(eind)en van de zorg en er worden zo weinig mogelijk gegevens verwerkt);
- 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. 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 maximaal zeven jaar. Sommige gegevens worden minder lang bewaard, afhankelijk van eventuele wettelijke bewaartermijnen. Helping Hands heeft voor elk persoonsgegeven een bewaartermijn vastgesteld, die vastgesteld staat in het verwerkingsregister.

Persoonsgegevens mogen alleen verzameld worden, wanneer:

- Er vrij 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 verschillende wetgevingen, onder andere de wet op de geneeskundige arbeidsovereenkomst) en hiermee wordt gerechtvaardigd (bijzondere) persoonsgegevens te verzamelen. Helping Hands verzamelt van cliënten alle gegevens die nodig zijn om goede zorg te kunnen verlenen, maar ook niet meer dan dat. Van medewerkers verzamelt zij alleen gegevens die nodig zijn om de medewerker aan de juiste cliënt te kunnen koppelen en de administratie op orde te houden. Dit betekent dat de volgende gegevens worden verzameld: naam, adres, bsn-nummer, geboortedatum, geslacht, telefoonnummer, e-mailadres. Daarnaast van cliënten hun medische gegevens (in verband met de indicatiestelling en het leveren van de juiste zorg) en van medewerkers hun Curriculum Vitae en rekeningnummer. Ook is er een gerechtvaardigd belang, omdat Helping Hands geen (goede) zorg kan leveren of salaris kan uitbetalen, wanneer deze gegevens niet bekend zijn. Om deze zelfde redenen, mag Helping Hands ook bijzondere gezondheidsgegevens van cliënten verwerken, zie hieronder.

Bij Helping Hands wordt gewerkt met zogenaamde bijzondere categorieën van persoonsgegevens, te weten gegevens over de gezondheid van de betrokkene (alleen van toepassing op cliënten, niet op medewerkers). 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 beroepsoefenaar. Bij Helping Hands zijn dit de zorgmanagers, die zijn gebonden aan een beroepsgeheim of krachtens een overeenkomst tot geheimhouding verplicht. De hulpverleners hebben alleen inzicht in de gegevens van hun eigen cliënt, en mogen deze gegevens niet zelf verwerken, alleen inzien.

Volgens de Wet gebruik Burgerservicenummer in de zorg (wbsn-z) is Helping Hands verplicht de cliënt bij de intake naar een geldig identificatiebewijs te vragen (een rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs). De gegevens die hiervan worden opgeslagen, zijn inclusief het soort document, het documentnummer en het bsn. Vervolgens is Helping Hands verplicht dit Burgerservicenummer te gebruiken in alle correspondentie met een andere zorginstelling en met de zorgverzekeraar of de gemeente, om er zo voor te zorgen dat het om de juiste persoon gaat. Het Burgerservicenummer wordt geregistreerd in het persoonlijke zorgdossier, dat Helping Hands volgens de wet op de geneeskundige behandelovereenkomst verplicht is op te stellen.

Rechten van de betrokkene(n)

Volgens de oude wet bescherming persoonsgegevens (wbp) hadden betrokkenen al 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. Dit blijft onder de AVG hetzelfde, maar er komt een aantal rechten voor betrokkenen bij, namelijk: het recht op dataportabiliteit (het recht om persoonsgegevens over te dragen), het recht om vergeten te worden, het recht op een menselijke blik bij besluitvorming en het recht op beperking van de verwerking.

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 middels dit privacyreglement:
 - De identiteit en de contactgegevens van Helping Hands;
 - De verwerkingsdoeleinden;
 - De mogelijke ontvangers of categorieën van ontvangers van de persoonsgegevens, bijvoorbeeld de hulpverlener, de gemeente, de belastingdienst. Deze derden zijn allen uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift dan wel krachtens een overeenkomst tot geheimhouding zijn verplicht. Voor de cliënt geldt, dat om deze gegevens met ontvangers te delen, de toestemming van de cliënt wordt genoteerd in een toestemmingsverklaring;
 - 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. De volgende stukken vallen onder het dossier van de cliënt:
 - De volledige inhoud van het papieren dossier, waaronder de klantenkaart, de beschikking, de zorgovereenkomst, de toestemmingsverklaring, het ondersteuningsplan en de evaluatieverslagen, de arbochecklist, notulen van eventuele overleggen, eventuele correspondentie met andere betrokkenen.
 - De contactregistratie
 - Klantenkaart op de computer (komt overeen met de klantenkaart in het papieren dossier)
 - Verslagen die op de computer worden bijgehouden (komen overeen met de verslagen in het papieren dossier)
 - Dat de betrokkene het recht heeft een klacht in te dienen (zie ook de klachtenregeling),
 - 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 (meestal hun ouders). 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 zijn/haar beslissing niet kan overzien. Jongeren tussen de twaalf en de zestien jaar geven samen met een wettelijke vertegenwoordiger 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. Echter, de zorglever mag 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'. Helping Hands zal voorafgaand aan het ingaan van de zorg vragen welke ouder het gezag heeft en hoe de communicatie tussen beide ouders is geregeld.

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 cliënt- en medewerkerregistratie

De directie is eindverantwoordelijk voor het opstellen van het beleid en de procedures ten aanzien van de cliënt- en medewerkerregistratie en voor het naleven van het vastgestelde beleid en procedures:

- De zorgmanager is verantwoordelijk voor het juist invoeren van de persoonsgegevens 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 cliënt de toestemmingsverklaring heeft ondertekend;
- De vestigingmedewerkers zullen incidenteel, bij afwezigheid van de zorgmanager, ook persoonsgegevens registreren en verwerken.
- De intercedent zal 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 contractueel gebonden aan het beroepsgeheim.
- Administratieve medewerkers zullen alleen persoonsgegevens verwerken die te maken hebben de facturatie van de zorg en de salarisadministratie.

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, de medewerkers mogen deze in het kader van hun taakuitoefening ontvangen 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 verwerking. Onder de derden kunnen onder andere de zorgverzekeraar, het zorgkantoor, de uitvoeringsinstelling, het College voor zorgverzekeringen en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport vallen.
- 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 begrepen en/of gelezen. Hiervoor maakt Helping Hands gebruik van het platform voor veilige communicatie Zivver om op een veilige manier bestanden met cliëntgegevens te kunnen delen. De inhoud van een 'gewone' e-mail mag niet kunnen worden teruggeleid op de betrokkene, bijvoorbeeld door alleen een voornaam of initiaal te noemen. Alle medewerkers van Helping Hands zijn verplicht om op deze manier hun mails in te richten. Alle medewerkers dienen op de hoogte te zijn van deze manier van werken, en kunnen dit terugvinden in de gedragscode.

Melding en beroepsgeheim/toestemming cliënt

Alle medewerkers van Helping Hands die aan 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 bijvoorbeeld 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 eerst toestemming van de cliënt te krijgen.

Overig

Om ervoor te zorgen dat er toezicht wordt gehouden op de toepassing en naleving van de wet, heeft Helping Hands een **verwerkingsregister** opgesteld, 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 bewaartermijnen van de persoonsgegevens
- De categorieën van personen met wie de gegevens mogelijk worden gedeeld
- Een algemene beschrijving van de technische en organisatorische maatregelen die zijn genomen om de verwerkte persoonsgegevens te beveiligen.

Dit register is op te vragen bij Helping Hands. Hier staat ook uitgelegd waarom het voor Helping Hands niet nodig is een Functionaris voor Gegevensbescherming aan te stellen.