

Privacyverklaring voor deelnemende cliënten



TAVARIS

SAMEN HET BESTE UIT JEZELF HALEN

Onderdeel van Riwis ZORG & WELZIJN

Naam instelling : Riwis Zorg & Welzijn
Adres : De Bovenkruier 47, 7323 AJ Apeldoorn
Email : privacy@riwis.nl
Telefoon : 055 – 539 45 00

Inhoudsopgave

1. Over Riwis Zorg & Welzijn	3
2. Gebruik van persoonsgegevens	3
3. Doelen voor de verwerking van persoonsgegevens	4
4. Het delen van persoonsgegevens	5
5. Bewaren van persoonsgegevens	5
6. Beveiliging	6
7. Datalek	6
8. Jouw rechten	7
9. Slotbepalingen	8
Bijlage 1: Definities.....	9

Tavaris onderdeel van Riwis Zorg & Welzijn

Tavaris is een onderdeel van Stichting Riwis Zorg & Welzijn. Zij is de verwerker van persoonsgegevens verkregen via tavaris.nl. Daarom onderstaande verklaring vanuit Riwis Zorg & Welzijn.

1. Over Riwis Zorg & Welzijn

Riwis Zorg & Welzijn is er voor iedereen die hulp nodig heeft om zo zelfstandig en onafhankelijk mogelijk te kunnen leven.

Wij ondersteunen mensen met psychische, sociaal-maatschappelijke of lichamelijke hulpvragen waarbij geloof in eigen kunnen voorop staat. Samen werken we aan een gezond leven waarbij je prettig voelen, veilig en plezierig wonen en meedoen aan de samenleving belangrijke uitgangspunten zijn.

We doen dit door ambulante begeleiding en beschermd wonen aan te bieden, maar ook ondersteunen wij ouderen op het gebied van verzorging, verpleging en thuiszorg. Hierbij zijn wij gespecialiseerd in dementie en intensieve langdurige zorg. Ons werkgebied is vooral gericht op de driehoek Apeldoorn-Hatterem-Doetinchem, Brummen en Eerbeek.

Deze privacyverklaring heeft betrekking op cliënten. Voor familie, naasten, bezoekers, buurtgenoten, en passanten en medewerkers van Riwis zijn aparte privacyverklaringen opgesteld.

2. Gebruik van persoonsgegevens

Wij verwerken jouw gegevens in het kader van de uitvoering van de zorgovereenkomst met het doel om zorg te verlenen. Deze persoonsgegevens zijn afkomstig of afgeleid van gegevens die mondeling en schriftelijk worden verstrekt door jou of jouw wettelijke vertegenwoordiger. Persoonsgegevens kunnen daarnaast worden verstrekt door de zorgverzekeraar, de huisarts, andere behandelaars, specialisten, hulpverleners of andere dan de voornoemde personen of instanties.

Om de zorg op een goede, veilige en verantwoorde wijze te verlenen is het noodzakelijk dat je de gevraagde gegevens aan ons verstrekt. Wanneer u deze gegevens onverhoopt niet aan ons wilt of kunt verstrekken, dan kan dit tot gevolg hebben dat wij de zorgovereenkomst niet kunnen uitvoeren en daarmee ook de zorg niet kunnen verlenen.

Naast jouw persoonsgegevens kunnen we in het kader van de zorgverlening ook persoonsgegevens van anderen verzamelen zoals die van contactpersonen. We verzamelen in dat geval alleen een naam, telefoonnummer en een e-mailadres.

De Verwerking is alleen rechtmatig als aan één van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

- Toestemming van de cliënt;

- Het aangaan en uitvoeren van een zorgovereenkomst;
- Het vrijwaren van een vitaal belang van de cliënt, zoals noodgevallen;
- Het behartigen van een gerechtvaardigd belang van Riwis of van een derde (bijvoorbeeld de bedrijfscontinuïteit);
- Noodzaak om een wettelijke verplichting of een overeenkomst met de cliënt na te komen.

We verwerken alleen gegevens voor specifieke in ons verwerkingsregister omschreven doelen. Hierover vertellen we meer in de volgende paragraaf.

Als Riwis gegevens van jou verwerkt is ze er verantwoordelijk voor dat dit op de juiste manier gebeurt. Dat wil zeggen dat Riwis dit doet volgens de geldende Europese wetgeving op het gebied van privacy en informatiebeveiliging. De functionaris gegevensbescherming bij Riwis geeft hier advies over en houdt hier toezicht op. Bij deze functionaris kan je ook terecht als je vragen of klachten hebt over hoe Riwis omgaat met jouw gegevens. De functionaris gegevensbescherming is te bereiken via fg@riwis.nl of 055 – 539 45 00.

3. Doelen voor de verwerking van persoonsgegevens

Riwis houdt een register bij met daarin de gegevens die zij verwerkt, de grondslag en het doel hiervan en welke bewaartermijn ze hanteert. Bij de volgende verwerkingen worden gegevens van cliënten gebruikt:

- Het afleggen van verantwoording van de geleverde prestaties in het kader van begeleiding en huisvesting van cliënten
- Het in het kader van de wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) en PGB verlenen van begeleiding en huisvesting aan cliënten met een beperkte zelfredzaamheid
- Het uitvoeren van een periodiek tevredenheidsonderzoek en onderzoek naar zorgwensen bij de cliënten
- Het beheren en verstrekken van medicatie aan de cliënten
- Het bieden van ketenzorg aan de cliënten, middels het samenwerken en uitwisselen van gegevens met andere hulpverleners
- Het bieden van opleiding in het kader van begeleiding van cliënten naar werk
- Het declareren van de kosten voor zorgverlening bij diverse instanties en cliënten
- Het informeren van cliënten over ontwikkelingen binnen en initiatieven van Riwis
- Het begeleiden van cliënten naar (vrijwilligers)werk
- Het intern onderzoeken ter verbetering van de kwaliteit van de zorg
- Het opleggen van de eigen bijdrage door CAK
- Het beschermen van de openbare orde en van de veiligheid in de Gemeente Apeldoorn
- Het bespreken casuïstiek van cliënten met complexe problematiek in Regionale Toegang
- Vastleggen van wensen van de cliënt ten aanzien van overlijden en het wel of niet reanimeren
- Het bemiddelen tussen cliënt en de woningbouwvereniging

- Het namens de cliënt aanvragen van financiële bijstand of bijstand in natura (voedsel, huishoudelijke artikelen)
- Het doen van wetenschappelijk onderzoek
- Het uitvoeren van interne en externe controle en de accountantscontrole
- Logging van mutaties in het administratiesysteem voor informatiebeveiliging en toegangscontrole

Als je vragen hebt over dit register kan je contact opnemen met de privacy officer (privacy@riwis.nl).

4. Het delen van persoonsgegevens

Alleen medewerkers die betrokken zijn bij jouw begeleiding hebben toegang tot jouw persoonsgegevens. Ook de medewerkers die betrokken zijn bij verantwoording en declaratie van de zorg hebben toegang tot jouw cliëntdossier. Al deze medewerkers zijn verplicht tot geheimhouding.

Riwis schakelt bij de uitvoering van de zorg derden in. Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer Riwis derden inschakelt voor de verwerking van gegevens in het Elektronisch Cliënt Dossier. In dat geval worden jouw persoonsgegevens in opdracht van Riwis door de leverancier verwerkt. De leverancier is dan een 'verwerker'. Riwis heeft afspraken met haar leveranciers gemaakt om te zorgen dat zij zorgvuldig en vertrouwelijk met jouw gegevens omgaan. Deze afspraken zijn opgenomen in een 'verwerkersovereenkomst'.

In sommige gevallen kan het voorkomen dat Riwis persoonsgegevens deelt, bijvoorbeeld bij een samenwerking binnen de zorg. Voorbeelden hiervan zijn samenwerkingen met huisartsen, apotheken, ziekenhuizen of wijkteams. Hiervoor geldt dat deze partijen zelf verantwoordelijk zijn voor de beveiliging van de persoonsgegevens. Riwis heeft hierover met deze partijen afspraken gemaakt en deze opgenomen in een gegevensuitwisselingsovereenkomst. Op deze manier zorgt Riwis ervoor dat uw persoonsgegevens binnen deze samenwerking zo veilig mogelijk worden verwerkt.

Op grond van wet- en regelgeving is het voor ons verplicht jouw persoonsgegevens door te geven aan overheidsorganisaties of andere instanties. Een voorbeeld hiervan is wanneer wij jouw zorg verantwoorden bij een gemeente. Wij sturen dan gegevens van jou door zodat wij op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning jouw zorg vergoed krijgen. Wij geven alléén die gegevens door die direct in relatie staan met de doorgifte. Medische gegevens worden niet zonder jouw uitdrukkelijke toestemming doorgegeven en/of worden alléén doorgegeven indien wij hiertoe een wettelijke verplichting hebben.

5. Bewaren van persoonsgegevens

Riwis bewaart de verzamelde persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor het doeleinde van de verwerking. Echter in die gevallen waarin op grond van wet- en regelgeving vereist is dat

persoonsgegevens langer bewaard dienen te worden, zal Riwis deze gegevens gedurende die termijn bewaren. De bewaartermijn voor de diverse gegevens is als volgt:

- Contactgegevens van cliënten, vertegenwoordigers en andere contactpersonen bewaren we tot maximaal één jaar na einde zorgverlening/vertegenwoordiging.
- Medische gegevens van cliënten bewaren we gedurende twintig jaar na einde zorgverlening.
- Financiële gegevens m.b.t. declaraties van zorg bewaren we gedurende zeven jaar na einde zorgverlening.
- De klacht en de contactgegevens van de indiener van een klacht bewaren we gedurende twee jaar na het afhandelen van de klacht.

6. Beveiliging

Riwis neemt het beschermen van vertrouwelijke gegevens serieus en doet er alles aan om jouw privacy te waarborgen. Riwis zorgt ervoor dat er technische en organisatorische maatregelen worden genomen om dit goed uit te voeren. Er wordt regelmatig gecontroleerd of deze maatregelen werken. De computersystemen en applicaties die Riwis gebruikt worden beveiligd volgens de geldende standaarden. Er zijn maatregelen genomen om ook bij verlies of diefstal van apparatuur het ongewenst openbaar worden van gegevens tegen te gaan. Als je aanwijzingen hebt dat jouw gegevens niet goed beveiligd zijn of er zijn aanwijzingen van misbruik van gegevens, neem dan contact op met de privacy officer (privacy@riwis.nl).

7. Datalek

Riwis verwerkt jouw persoonsgegevens. Hierbij gaat het niet alleen om 'gewone' persoonsgegevens zoals naam en adres, maar ook om gevoelige gegevens zoals gezondheidsgegevens. Riwis heeft maatregelen getroffen om deze gegevens te beschermen tegen onbedoeld gebruik, wijziging of verlies.

Ondanks de getroffen maatregelen kan het voorkomen dat persoonsgegevens onbedoeld voor derden beschikbaar komen, worden gewijzigd of gewist. Dat wordt een datalek genoemd. Wanneer een datalek wordt ontdekt, dan meldt de medewerker dit zo snel mogelijk bij zijn of haar leidinggevende én bij de privacy officer. .

Na ontvangst beoordeelt de privacy officer de melding en neemt indien noodzakelijk contact op met de functionaris gegevensbescherming. Wanneer het daadwerkelijk om een datalek gaat wordt de Raad van Bestuur geïnformeerd. Afhankelijk van de ernst van de situatie wordt onderzoek ingesteld naar de oorzaak en worden maatregelen getroffen om de gevolgen van het datalek zoveel mogelijk te beperken. Als het datalek ernstige nadelige gevolgen heeft voor de bescherming van persoonsgegevens zal Riwis dit melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit doen we ook als een datalek leidt tot 'een aanzienlijke kans' op ernstige nadelige gevolgen voor de bescherming van persoonsgegevens.

Wanneer sprake is dat het datalek een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van jou, dan wordt jij zo snel mogelijk over het datalek geïnformeerd en de gevolgen die het voor hen heeft. Ook wordt jij geïnformeerd over wat je kan doen om de gevolgen zoveel mogelijk te beperken en met wie zij contact op kunnen nemen wanneer zij vragen hebben over het datalek.

Het datalek wordt vastgelegd in het register van datalekken met als doel de datalekken te evalueren en verbeteringen door te voeren in de beveiligingsmaatregelen.

8. Jouw rechten

Je hebt als cliënt altijd het recht om jouw persoonsgegevens in te zien. Je kan de volgende gegevens opvragen:

- Een omschrijving van het doel of de doeleinden van de verwerking van jouw persoonsgegevens;
- Alle beschikbare gegevens omtrent de herkomst van jouw persoonsgegevens;
- De categorieën van gegevens waarop de verwerking betrekking heeft;
- Een overzicht van ontvangers of categorieën van ontvangers die jouw persoonsgegevens hebben ontvangen;
- Indien mogelijk, de periode gedurende welke jouw persoonsgegevens naar verwachting zullen worden opgeslagen.

Een verzoek om inzage kan op grond van de volgende redenen worden afgewezen:

- De verzoeker is geen cliënt of zijn/haar verzoek heeft geen betrekking op gegevens die alleen op de verzoeker betrekking hebben;
- De cliënt is onder curatele gesteld. In dat geval kan alleen de wettelijk vertegenwoordiger het verzoek doen;
- Riwis heeft reeds kort geleden aan een vergelijkbaar verzoek van dezelfde verzoeker gehoor gegeven;
- Bescherming van de cliënt of van de rechten en vrijheden van anderen;
- Vanwege de veiligheid en/of de voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten.

Overige rechten:

- Het recht om minder gegevens te laten verwerken.
- Het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens.
- Het recht om de persoonsgegevens die Riwis van jouw verwerkt te laten wijzigen (recht op rectificatie en aanvulling).
- Cliënten hebben het recht om 'vergeten' te worden (recht op vergetelheid). Dit betekent dat je Riwis kan vragen om al jouw gegevens te wissen. In de praktijk is dat niet altijd mogelijk omdat er andere rechten en verplichtingen zijn. In dat geval zal Riwis schriftelijk aangeven waarom het wissen van jouw persoonsgegevens niet mogelijk is.
- Het recht om minder gegevens te laten verwerken (beperking van de verwerking)

- Tot slot heb je het recht om jouw persoonsgegevens bij Riwis op een digitale manier te krijgen zodat je deze bijvoorbeeld aan een andere zorgverlener kan geven (recht op dataportabiliteit).
- Ten slotte hebben cliënten recht op duidelijke informatie over wat Riwis met hun persoonsgegevens doet. Om hieraan tegemoet te komen is deze privacyverklaring ook opgesteld.

Als je een vraag of klacht hebt over hoe Riwis omgaat met jouw persoonsgegevens kun je dit altijd kenbaar maken. Je kunt dit aangeven bij de medewerkers waarmee je te maken hebt of je kunt contact opnemen met de functionaris gegevensbescherming (fg@riwis.nl).

Je hebt het recht op inzage, aanpassing of verwijdering van (een deel van) de gegevens die wij van je vastleggen, tenzij er een wettelijk bezwaar is. Als je een verzoek indient voor het doorsturen van de door Riwis vastgelegde gegevens naar een andere partij, dan moet Riwis indien mogelijk aan dit verzoek tegemoet komen.

Wij doen ons best om klachten zo goed mogelijk en naar tevredenheid van alle partijen op te lossen. Mocht je toch niet tevreden zijn over de afhandeling kunt u een klacht indienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. We stellen het in dit geval wel op prijs als u eerst contact met ons opneemt om te kijken of we uw klacht in goed overleg kunnen oplossen. (<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/voordat-u-een-klacht-indient>)

9. Slotbepalingen

Riwis kan deze verklaring wijzigen. De wijzigingen in de privacyverklaring zijn pas van kracht als cliënten hiervan op de hoogte zijn gesteld. Riwis zal dit doen via de website en de cliëntenraad.

Deze privacyverklaring is per 1 januari 2022 in werking getreden en bij Riwis in te zien. Daarnaast is de privacyverklaring geplaatst op de website.

Bijlage 1: Definities

Voor alle duidelijkheid geven wij kort aan wat wij met bepaalde termen bedoelen:

1. **Persoonsgegevens:** alle gegevens door middel waarvan de patiënt kan worden geïdentificeerd.
2. **Verantwoordelijke:** de verwerkingsverantwoordelijke, zoals bedoeld in artikel 4 lid 7 van de Verordening.
3. **Verwerking/Verwerken:** een bewerking van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van Persoonsgegevens.
4. **Verwerker:** degene die ten behoeve van de orthodontiepraktijk voor de Verwerking van Persoonsgegevens zorg draagt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen, zoals hulppersonen die door de Verantwoordelijke zijn ingehuurd.
5. **Betrokkene:** degene op wie de Persoonsgegevens betrekking hebben, in het algemeen de patiënt.
6. **Datalek:** Bij een datalek gaat het om toegang tot of vernietiging, wijziging of vrijkomen van persoonsgegevens bij een organisatie, zonder dat dit de bedoeling is van deze organisatie.
7. **Uitvoeringswet:** de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming.
8. **Verordening:** verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (PbEU 2016, L 119).
9. **Privacyverklaring:** Een privacyverklaring (ook wel privacyreglement of privacy statement genoemd) is een document waarin een organisatie de betrokkenen informeert welke persoonsgegevens ze van hen verwerken, met welk doel en hoelang ze de gegevens bewaren.