

1. Toepasselijkheid

Dit reglement geldt voor A.D.O Zorg, gevestigd aan de Bilderdijkstraat 199, 3027 SH Rotterdam.

2. Begripsomschrijvingen

Persoonsgegevens	<p>Persoonsgegevens zijn alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ('de betrokkene'), zoals bijvoorbeeld naam, adres, geboortedatum, titel(s), geslacht, adres, telefoonnummer, e-mailadres, BSN-nummer, medische rapportages en inhoud van e-mails.</p> <p>De persoonsgegevens die bij A.D.O Zorg worden verzameld en verwerkt, worden specifiek toegelicht onder 4.Verwerking van persoonsgegevens.</p>
Verwerking van persoonsgegevens	<p>Een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, geautomatiseerd of handmatig, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.</p>
Bijzondere persoonsgegevens	<p>Persoonsgegevens waaruit ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen of het lidmaatschap van een vakbond blijken, genetische gegevens (DNA/RNA) of biometrische gegevens (bijv. foto's) met het oog op de unieke identificatie van een persoon, en gegevens over gezondheid, of iemands seksueel gedrag of seksuele gerichtheid.</p>
Betrokkene	<p>Degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft, en die al dan niet wordt vertegenwoordigd door een wettelijk vertegenwoordiger. Betrokkenen kunnen bijvoorbeeld zijn: cliënten en familieleden van cliënten.</p>
Verwerkingsverantwoordelijke	<p>De entiteit die het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt. In het kader van dit reglement is het A.D.O Zorg.</p>
Verwerker	<p>De natuurlijke persoon of rechtspersoon die ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke (A.D.O Zorg) persoonsgegevens verwerkt, zoals <i>bijvoorbeeld een externe partij die de administratie doet, de zorgverlener of de zorgconsulent.</i></p>
Derde	<p>Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan, niet zijnde de betrokkene, de verwerkingsverantwoordelijke, de</p>

verwerker, of de personen die onder rechtstreeks gezag van de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker gemachtigd zijn om persoonsgegevens te verwerken.

→ Ook vermelden dat hoofdaanemers hieronder vallen.

A.D.O Zorg

A.D.O Zorg is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van dit reglement.

3. Reikwijdte en doelstelling

De verstrekking van thuiszorg, zowel die welke zijn opgenomen in ziektekostenverzekeringen en Wmo-regelingen, als die welke op individuele basis zijn aangegaan.

1. Dit reglement stelt regels over de verwerking van persoonsgegevens van alle betrokkenen bij de thuiszorginstelling, waaronder cliënten en familieleden van cliënten, zorgverleners en medewerkers.
2. Dit reglement is van toepassing op alle persoonsgegevens van de betrokkene die door A.D.O Zorg worden verwerkt. Het reglement heeft tot doel:
 - a. de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen te beschermen tegen verkeerd en onbedoeld gebruik van de persoonsgegevens;
 - b. vast te stellen met welk doel en op welke (juridische) grondslag persoonsgegevens binnen A.D.O Zorg worden verwerkt;
 - c. ook overigens te borgen dat persoonsgegevens binnen A.D.O Zorg rechtmatig, transparant en behoorlijk worden verwerkt;
 - d. de rechten van betrokkenen vast te leggen en te borgen dat deze rechten door A.D.O Zorg worden gerespecteerd.

4. Verzameling van de persoonsgegevens

De persoonsgegevens worden verzameld op grond van:

- a. vrijwillige en gerichte toestemming van de cliënt door middel van een toestemmingsformulier;
- b. het ondertekenen van een overeenkomst;
- c. een gerechtvaardigd (bedrijfs)belang

5. Verwerking van persoonsgegevens

De persoonsgegevens van de cliënten worden opgeslagen in de volgende vormen:

1. **Schaduw dossier.** Dit is een papierendossier die bijgehouden wordt op het kantoor
2. **Huismap.** In de huismap staat algemene informatie over A.D.O Zorg, de zorg die de cliënt geleverd krijgt, gegevens van de cliënt en belangrijke formulieren. Deze wordt bijgehouden bij de cliënt thuis ten tijde van de zorg en moet ingeleverd worden wanneer de zorg wordt beëindigd.
3. **ThuiszorgPlanner.** In de ThuiszorgPlanner hebben alle cliënten een digitaal dossier. Daar worden alle persoonsgegevens digitaal bijgehouden.

4. **Archief.** Gegevens die niet meer actueel zijn (bijvoorbeeld wanneer de cliënt geen zorg meer ontvangt) of niet meer passen in de huismap worden gearchiveerd. De dossiers van oude cliënten moeten minstens 7 jaar in het archief bewaard worden.

6. Soorten persoonsgegevens

De persoonsgegevens die bij A.D.O Zorg worden verzameld en verwerkt, kunnen onderverdeeld worden tot de volgende categorieën:

Categorie	Toelichting	Verwerking		
		Schaduw dossier	Huismap	Thuiszorgplanner
Administratieve gegevens	Hieronder vallen alle gegevens die nodig zijn van de cliënt om een WMO-aanvraag in te dienen en/of de zorgverlening te kunnen starten zoals bijvoorbeeld naam, adres, geboortedatum, BSN, titel(s), geslacht, adres, telefoonnummer, e-mailadres, burgerlijke staat, gegevens van de contactpersoon, kopie ID-kaart en verzekeringspas, gegevens van de huisarts en apotheek en de gegevens van de contactperso(o)n(en)	x	x	x
Medische gegevens	De medische gegevens worden verzameld om te kunnen verantwoorden waarom er een bepaalde WMO-aanvraag gedaan wordt bij de gemeente. Daarnaast zijn deze gegevens nodig om een zorgleefplan te kunnen opstellen. Hierin wordt de gezondheidssituatie van de cliënt beschreven en vermeld aan welke doelen er bij de cliënten gewerkt gaat worden. Onder medische gegevens vallen: <ul style="list-style-type: none"> a. De huidige medische gegevens zoals die bekend zijn bij de huisarts b. De gezondheidsmonitor. Hierin staan vragen die betrekking hebben tot de gezondheid van de cliënt 	x	x	x
Documenten die betrekking hebben tot de dienstverlening	Bij start van de dienstverlening wordt vanuit de gemeente of een hoofdaannemer van A.D.O Zorg een het indicatiebesluit en ondernemingsplan naar de cliënt	x	x	x

	gestuurd. Voor de administratie wordt een kopie van deze documenten in het dossier van de cliënten bewaard.		
Observaties en rapportages*	De medewerkers die bij de cliënten langsgaan, maken rapportages bij ieder bezoek en noteren wat zij hebben gedaan. Ook maken zij aantekeningen van incidenten en belangrijke veranderingen in de gezondheidssituatie van de cliënt.	x	x
Meldingen en klachten	Zodra er een incident plaatsvindt of een klacht binnenkomt, wordt dit zowel op papier als digitaal bijgehouden in het dossier van de cliënt.	x	x
Feedback/ evaluatie	De cliënten worden ieder halfjaar of één keer per jaar geëvalueerd over de geleverde zorg.	x	x
Contact-momenten	Het contact met de cliënten loopt voornamelijk via de telefoon en er worden geen opnames gemaakt van telefoongesprekken. Occasioneel vindt er contact plaats via de email.		x
Exitinterview	Bij het beëindigen van de zorg, wordt er een interview gehouden met de cliënt om de geleverde zorg te evalueren en de eventuele verbeterpunten te ontdekken.		

*Wanneer er meer dan vijf bladzijdes aan rapportages in de huismap zitten, worden de minst recente rapportages gearchiveerd in de rapportagemap op kantoor.

7. Doelen van de verwerking van persoonsgegevens

Bij de verwerking van persoonsgegevens houdt A.D.O Zorg zich aan de relevante wet- en regelgeving waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de uitvoeringswet AVG.

Doelen:

1. De verwerking van persoonsgegevens vindt plaats voor:
 - a. Cliëntondersteuning bij het aanvragen van een indicatie op verzoek van de cliënt.
 - b. Het monitoren van de gezondheidssituatie van de cliënt.
 - c. Het opstellen van een zorgleefplan waarin de gezondheidssituatie en de doelstellingen van de zorg in staan vermeld.
 - d. Het maken van medische afspraken. Dit wordt uitsluitend gedaan door de individuele begeleiders van cliënten die zelfstandig niet in staat zijn afspraken te maken en deze na te komen.
2. De verwerking van persoonsgegevens mag ook plaatsvinden voor doelen die verenigbaar zijn met de doelen zoals beschreven in lid 1.

8. Doelbinding

Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor zover dat gebruik verenigbaar is met de omschreven doelen van de verwerking. A.D.O Zorg verwerkt niet meer gegevens dan noodzakelijk is om de betreffende doelen te bereiken.

9. Grondslag verwerking

Verwerking van persoonsgegevens gebeurt alleen indien aan één van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

- a. De verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat A.D.O Zorg is opgedragen.
- b. De verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op A.D.O Zorg rust.
- c. De verwerking is noodzakelijk is om de vitale belangen van de betrokkene of een andere natuurlijke persoon te beschermen (zoals het levensbelang van de partner van de cliënt).
- d. De verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van A.D.O Zorg of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene zwaarder wegen, met name wanneer de betrokkene een kind is; in het kader van deze grondslag zal dus een
- e. belangenafweging moeten plaatsvinden.
- f. De betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor één of meerdere specifieke doeleinden.

10. Bewaartermijnen

A.D.O Zorg bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor deze worden verwerkt, tenzij het langer bewaren van de persoonsgegevens op grond van wet- en regelgeving verplicht is (zie lid 5.3)

11. Toegang

Binnen A.D.O Zorg geldt dat personen slechts toegang hebben tot persoonsgegevens voor zover dat daadwerkelijk nodig is. De toegang van medewerkers tot persoonsgegevens is dan ook beperkt tot de gegevens die noodzakelijk zijn voor de goede uitoefening van hun functie en (dus) hun werkzaamheden. Verder wordt slechts toegang verschaft tot de in de administratie en systemen van de thuiszorginstelling opgenomen persoonsgegevens aan:

- a. De verwerker die van A.D.O Zorg de opdracht heeft gekregen om persoonsgegevens te verwerken, maar alleen voor zover dat noodzakelijk is in het licht van de gemaakte afspraken;

- b. Derden voor zover uit de wet voortvloeit dat A.D.O Zorg verplicht is om toegang te geven of sprake is van een (andere) grondslag voor deze verwerking, bijvoorbeeld de vervulling van een taak van algemeen belang.

12. Beveiliging en geheimhouding

1. A.D.O Zorg neemt passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om te voorkomen dat de persoonsgegevens worden beschadigd, verloren gaan of onrechtmatig worden verwerkt. Deze maatregelen zijn er mede op gericht om niet noodzakelijke verzameling en verdere (niet noodzakelijke) verwerking van persoonsgegevens te voorkomen.
2. Bij de beveiligingsmaatregelen wordt rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de context en de verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen.
3. Een ieder die betrokken is bij de verwerking van persoonsgegevens binnen A.D.O Zorg is verplicht tot geheimhouding van de betreffende persoonsgegevens, en zal deze gegevens slechts verwerken voor zover dat noodzakelijk is voor de uitoefening van de betreffende functie, werkzaamheden of taak.

13. Verstrekken van gegevens aan derden

- a. Cliënt wordt op de hoogte gesteld welke gegevens, om welke reden met welke partij worden gedeeld.
- b. Binnen de organisatie en onder verantwoordelijkheid van de houder kunnen persoonsgegevens worden verstrekt aan zorgverleners, die direct betrokken zijn bij de hulpverlening aan de cliënt voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van hun taak.
- c. Buiten de organisatie kunnen onder verantwoordelijkheid van de houder, persoonsgegevens worden verstrekt aan:
 - i. Op verzoek aan personen die direct betrokken zijn bij de zorgverlening aan de cliënt, voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van hun taak. Dit uitsluitend met toestemming van de cliënt.
 - ii. Aan organen genoemd in de ZVW dan wel de WMO ten behoeve van de financiering van de hulpverlening.
 - iii. Wettelijke voorschriften.
- d. Voor het koppelen van gegevens uit afzonderlijke persoonsregistratie is steeds schriftelijke toestemming van de geregistreerde vereist.

14. Rechten betrokkenen

A.D.O Zorg erkent de rechten van betrokkenen, handelt daarmee in overeenstemming en bewerkstelligt dat betrokkenen deze rechten daadwerkelijk kunnen uitoefenen. Het betreft in het bijzonder de volgende rechten:

a. Inzage

Een betrokkene heeft recht op inzage van de door A.D.O Zorg verwerkte persoonsgegevens die op hem betrekking hebben, behalve voor zover het gaat om werkdocumenten, interne notities en andere documenten die uitsluitend bedoeld zijn voor intern overleg en beraad. Indien en voor zover dit recht op inzage ook de rechten en vrijheden van anderen raakt, bijvoorbeeld als in de documenten ook persoonsgegevens van anderen dan de betrokkene zijn vermeld, kan A.D.O Zorg het recht op inzage beperken.

Bij het verstrekken van de betreffende gegevens verschafft A.D.O Zorg voorts informatie over:

- de verwerkingsdoeleinden;
- de categorieën van persoonsgegevens die worden verwerkt;
- de ontvangers of categorieën van ontvangers aan wie de persoonsgegevens zijn of zullen worden verstrekt;
- (indien mogelijk) hoe lang de gegevens worden bewaard;
- dat de betrokkene het recht heeft om te verzoeken dat de persoonsgegevens worden gerectificeerd of gewist, of dat de verwerking van de persoonsgegevens wordt beperkt, alsmede dat hij het recht heeft om bezwaar te maken tegen de verwerking van de persoonsgegevens;
- het feit dat de betrokkene een klacht kan indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens;
- de bron van de persoonsgegevens, indien de persoonsgegevens niet van de betrokkene zelf zijn verkregen;
- het eventueel toepassen van geautomatiseerde besluitvorming en de betreffende onderliggende logica en het belang en de gevolgen voor de betrokkene;

b. Verbetering, aanvulling, verwijdering

A.D.O Zorg verbetert de persoonsgegevens van een betrokkene in het geval de betrokkene terecht heeft aangegeven dat de gegevens onjuist zijn, en A.D.O Zorg vult de persoonsgegevens van een betrokkene aan indien de betrokkene terecht om aanvulling heeft verzocht. Voorts kan de betrokkene verzoeken om verwijdering van zijn persoonsgegevens. A.D.O Zorg gaat daartoe over indien is voldaan aan een wettelijke grondslag voor het verzoek, tenzij het onmogelijk is om aan het verzoek te voldoen of dit een onredelijke inspanning zou vergen.

c. Bezwaar

Indien A.D.O Zorg persoonsgegevens verwerkt op de grondslag van artikel 9 onder a of artikel 9 onder d van dit reglement, kan de betrokkene bezwaar maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens. In dat geval staakt A.D.O Zorg de verwerking van de betreffende persoonsgegevens, behalve als naar het oordeel van A.D.O Zorg het belang van A.D.O Zorg, het belang van derden of het algemeen belang in het betreffende concrete geval zwaarder weegt.

d. Beperken verwerking

De betrokkene kan voorts verzoeken om de verwerking van zijn persoonsgegevens te beperken, namelijk indien hij een verzoek tot verbetering heeft gedaan, indien hij bezwaar heeft gemaakt tegen de verwerking, als de persoonsgegevens niet meer nodig zijn voor het doel van de verwerking of als de gegevensverwerking onrechtmatig is. A.D.O Zorg staakt dan de verwerking, tenzij de betrokkene toestemming heeft gegeven voor de verwerking, A.D.O Zorg de gegevens nodig heeft voor een rechtszaak of de verwerking nodig is ter bescherming van de rechten van een andere persoon of vanwege gewichtige redenen.

e. Kennisgevingsplicht

Als A.D.O Zorg op verzoek van een betrokkene een verbetering of verwijdering van persoonsgegevens heeft uitgevoerd, of de verwerking van persoonsgegevens heeft beperkt, zal A.D.O Zorg eventuele ontvangers van de betreffende persoonsgegevens daarover informeren

f. Procedure

A.D.O Zorg handelt een verzoek van een betrokkene zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen een maand na ontvangst van het verzoek, af. Afhankelijk van de complexiteit en van het aantal verzoeken kan die termijn indien nodig met twee maanden worden verlengd. Als deze verlenging plaatsvindt, wordt de betrokkene daarover binnen een maand na de ontvangst van het verzoek geïnformeerd. Wanneer de betrokkene zijn verzoek elektronisch indient, wordt de informatie indien mogelijk elektronisch verstrekt, tenzij de betrokkene anderszins verzoekt. Wanneer A.D.O Zorg geen gevolg geeft aan het verzoek van de betrokkene, deelt A.D.O Zorg onverwijld en uiterlijk binnen een maand na ontvangst mede waarom het verzoek niet wordt ingewilligd en informeert hij de betrokkene over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens of beroep bij de rechter in te stellen.

g. Intrekken toestemming

Indien voor de verwerking van persoonsgegevens voorafgaande toestemming vereist is, kan deze toestemming te allen tijden door de betrokkene of zijn wettelijk vertegenwoordiger worden ingetrokken. Als de toestemming wordt ingetrokken, staakt A.D.O Zorg de verwerking van persoonsgegevens, behalve als er een andere grondslag (zoals bedoeld in artikel 9) voor de gegevensverwerking is. Het intrekken van de toestemming tast de rechtmatigheid van verwerkingen die reeds hebben plaatsgevonden niet aan.

15. Transparantie

A.D.O Zorg informeert de betrokkene(n) actief over de verwerking van hun persoonsgegevens, in ieder geval door middel van een laagdrempelige privacyverklaring. In de privacyverklaring wordt in ieder geval de volgende informatie vermeld:

- a. de contactgegevens van A.D.O Zorg;
- b. de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming van A.D.O Zorg;
- c. de doeleinden van de gegevensverwerking en de grondslagen voor de verwerking;

- d. een omschrijving van de belangen van A.D.O Zorg indien de verwerking wordt gebaseerd op het gerechtvaardigd belang van A.D.O Zorg;
- e. de (categorieën) ontvangers van de persoonsgegevens, zoals verwerkers of derden;
- f. in voorkomend geval: of de persoonsgegevens worden verzonden aan landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER);
- g. hoe lang de persoonsgegevens zullen worden bewaard;
- h. dat de betrokkene het recht heeft om A.D.O Zorg te verzoeken om inzage, verbetering of verwijdering van persoonsgegevens, en dat hij het recht heeft om te verzoeken om beperking van de verwerking, om bezwaar te maken of om een beroep te doen op het recht van gegevensoverdraagbaarheid;
- i. dat de betrokkene het recht heeft om zijn toestemming in te trekken, als de gegevensverwerking is gebaseerd op toestemming;
- j. dat de betrokkene het recht heeft om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens;
- k. of de verstrekking van de persoonsgegevens een wettelijke of contractuele verplichting is, dan wel een noodzakelijke voorwaarde is om een overeenkomst te kunnen sluiten, en of de betrokkene verplicht is om de persoonsgegevens te verstrekken en wat de gevolgen zijn indien hij de persoonsgegevens niet verstrekt;
- l. het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming, vergezeld van nuttige informatie over de onderliggende logica, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor de betrokkene.

16. Meldplicht datalekken

Een ieder die betrokken is bij een verwerking van persoonsgegevens is verplicht om een datalek per ommegaande te melden bij de kwaliteitsmanager of de directie, conform het protocol beveiligingsincidenten en datalekken van A.D.O Zorg. Een datalek is elke inbreuk waarbij persoonsgegevens zijn vernietigd of verloren, gewijzigd, verstrekt of toegankelijk zijn gemaakt.

17. Klachten

1. Wanneer een betrokkene van mening is dat het doen of nalaten van A.D.O Zorg niet in overeenstemming is met de AVG, dit reglement of (andere) toepasselijke wet- of regelgeving, dan kan een klacht worden ingediend overeenkomstig de binnen A.D.O Zorg geldende klachtenregeling. Een betrokkene kan zich eveneens wenden tot de functionaris voor gegevensbescherming van A.D.O Zorg.
2. Als een klacht naar de mening van betrokkene door A.D.O Zorg niet correct is afgewikkeld, kan hij zich wenden tot de rechter of de Autoriteit Persoonsgegevens.

18. Onvoorziene situatie

Indien zich een situatie voordoet die niet beschreven is in dit reglement, worden de benodigde maatregelen genomen, en wordt beoordeeld of dit reglement diensgevolge moet worden aangevuld of aangepast.

19. Inwerktreding

Het privacy beleid en protocol is afgestemd op de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming.

20. Slotbepaling

Dit reglement wordt aangehaald als het privacyreglement van A.D.O Zorg en treedt in werking op 01-06-2018.