

Privacyverklaring

Clënten



A.D.O. Zorg

Juni 2026

Privacyverklaring Cliënten A.D.O. Zorg

Juni 2026

Persoonsgegevens bij A.D.O. Zorg

A.D.O. Zorg B.V., gevestigd aan de Bilderdijkstraat 199, 3027 AH Rotterdam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 24438318, is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens zoals beschreven in deze privacyverklaring.

Uw privacy is voor A.D.O. Zorg van groot belang. Wij houden ons daarom aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), waarin is geregeld hoe met uw persoonsgegevens zorgvuldig moet worden omgegaan. De AVG verplicht ons ook om aan te tonen dat wij aan deze wet voldoen.

In deze privacyverklaring leggen wij op beknopte wijze uit welke verplichtingen A.D.O. Zorg heeft en welke rechten cliënten (of hun vertegenwoordigers) hebben met betrekking tot hun persoonsgegevens

Wat betekent de privacyverklaring

In het kort houdt dit in dat wij de verantwoordelijkheid hebben te vertellen wat er met uw persoonsgegevens gebeurt. Welke persoonsgegevens wij vragen, waar we die voor gebruiken, wie ze gebruikt en aan wie we gegevens mogelijk verstrekken. Uitgangspunt daarbij is dat we alleen persoonsgegevens gebruiken indien dat noodzakelijk is en natuurlijk op een veilige manier.

Welke (standaard) gegevens hebben we van u nodig en waarvoor

1. Algemene persoonsgegevens (naam, geboortedatum, burgerlijke staat, etc.), contactgegevens (ook van wettelijk vertegenwoordiger), verzekeringsgegevens, verleende zorgproducten, sociaal profiel/netwerk, medische en gedragsgegevens, voor zover relevant voor het kunnen bepalen van de benodigde zorg- en dienstverlening. Deze gegevens gebruiken we voor onze bedrijfsvoering, correspondentie en persoonlijke communicatie; in het bijzonder voor de instandhouding van de dienstverlening en externe verantwoording over de verleende zorg (declareren naar zorgkantoor, zorgverzekeraar, gemeente), maar ook voor het betrekken van het sociale netwerk en mantelzorger.
2. Client-/relatienummer. Dit nummer kennen we aan elke cliënt toe en is uniek voor de zorgrelatie die we met de cliënt hebben.
3. Burgerservicenummer (BSN). Dit nummer hebben we nodig om gegevens met betrekking tot de cliënt uit te wisselen met zorgkantoor, zorgverzekeraar, overheid en andere zorgaanbieders; gebruik van dit nummer is dan verplicht.
4. Medisch/specialistische, gedragsgerelateerde, sociaal-maatschappelijke en verpleegkundige/begeleidingsgegevens. Deze gegevens gebruiken we voor het vaststellen, toetsen, volgen en uitvoeren van de individuele zorg- en dienstverlening.

5. Aard van toegepaste vrijheid beperkende middelen of maatregelen voor cliënt, datum/duur, reden, wiens verantwoordelijkheid en de betreffende woning. Het vastleggen van deze gegevens is nodig om vrijheid beperkende middelen of maatregelen te kunnen toepassen en te kunnen verantwoorden waarom deze maatregelen noodzakelijk zijn.
6. Toegediende medicatie. Met af te tekenen medicatielijsten maken wij inzichtelijk welke medicatie cliënten hadden moeten ontvangen en of ze deze ook daadwerkelijk hebben ontvangen.
7. Omschrijving en aard van incidenten met betrekking tot cliënten, getroffen maatregelen en schade/letsel. Handhaving en optimalisering van de kwaliteit van zorgverlening aan cliënten.
8. Omschrijving en toedracht van (seksueel) misbruik met betrekking tot een cliënt, en de ondernomen actie n.a.v. het misbruik. Deze gegevens hebben we nodig om het beleid te bepalen ten aanzien van het (seksueel) misbruik (afhandeling, nazorg en preventie).
9. Bankrekeningnummer, banksaldo en inkomsten/uitgaven. Wanneer we de financiën van cliënten beheren, hebben we deze gegevens nodig; hierover leggen we dan ook verantwoording af.

Op welke grondslag verwerken wij uw gegevens

De AVG bepaalt dat wij persoonsgegevens alleen mogen verwerken als daar een geldige wettelijke grondslag voor is. A.D.O. Zorg baseert zich op de volgende grondslagen:

- **Uitvoering van de zorgovereenkomst.** Het grootste deel van bovenstaande gegevens verwerken wij omdat dit noodzakelijk is om de zorgovereenkomst die wij met u sluiten uit te voeren. Hiervoor hoeven wij niet apart om uw toestemming te vragen. (categorieën 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8 en 9)
- **Wettelijke verplichting.** Sommige gegevens verwerken en delen wij omdat de wet ons daartoe verplicht, zoals het gebruik van uw BSN en het declareren bij zorgkantoor, zorgverzekeraar en gemeente. (categorie 3)
- **Gerechtvaardigd belang.** In bepaalde situaties hebben wij een gerechtvaardigd belang om gegevens vast te leggen, bijvoorbeeld informatie over agressief gedrag dat voor de veiligheid van onze medewerkers van belang is. (categorie 7)
- **Toestemming.** Voor een beperkt aantal verwerkingen vragen wij uw uitdrukkelijke toestemming, bijvoorbeeld voor het vastleggen of publiceren van foto's en voor euthanasie- en reanimatieverklaringen.
- **Zorgverlening (bijzondere gegevens).** Voor medische en gezondheidsgegevens geldt dat wij deze verwerken omdat dit noodzakelijk is voor het verlenen van goede zorg, door of onder verantwoordelijkheid van medewerkers met een geheimhoudingsplicht. (categorie 4)

Waar wij uw gegevens verwerken op basis van uw toestemming, kunt u die toestemming altijd weer intrekken. Het intrekken van toestemming heeft geen gevolgen voor de verwerkingen die al vóór de intrekking hebben plaatsgevonden.

Overige persoonsgegevens

Gegevens dienen altijd met een omschreven doel te worden vastgelegd. Overige bijzondere, extra gevoelige persoonsgegevens (bijvoorbeeld godsdienst, geaardheid, politieke voorkeur en ras) mogen wij niet vastleggen. In een aantal situaties kan toestemming hiervoor een uitzondering vormen. Pasfoto's kunnen bijvoorbeeld ook iets over iemands ras of religie zeggen. Wanneer we foto's willen vastleggen voor onze eigen registratie of om ergens te publiceren, kan toestemming als basis worden gebruikt om dit toch mogelijk te maken. A.D.O. Zorg maakt hier ook gebruik van. Toestemming hiervoor kan overigens altijd door u weer worden ingetrokken. Ook euthanasieverklaringen en reanimatieverklaringen worden alleen op verzoek van de cliënt vastgelegd.

Hoe verkrijgt A.D.O. Zorg de persoonsgegevens?

De meeste gegevens van een cliënt ontvangen we rechtstreeks wanneer de zorgovereenkomst wordt afgesloten en de zorg wordt gestart. Daarnaast kunnen gegevens worden ontvangen van andere zorgaanbieders. Het dossier/zorgplan vult zich gedurende de periode dat de cliënt bij A.D.O. Zorg in zorg is.

Intern gebruik van de gegevens

Om uw privacy zoveel mogelijk te beschermen beperken we het intern gebruik van persoonsgegevens zoveel als mogelijk. Alleen medewerkers die op basis van hun functie uw gegevens moeten gebruiken, mogen dat. Dat regelen we door die medewerkers specifieke bevoegdheid te verlenen (autorisatie) voor toegang tot geautomatiseerde systemen. Welke functies geautoriseerd zijn, is gespecificeerd in ons verwerkingsregister conform AVG.

Geheimhoudingsplicht

Alle medewerkers hebben een strikte geheimhoudingsplicht en tekenen bij indiensttreding een geheimhoudingsverklaring.

Geautomatiseerde besluitvorming en profilering

A.D.O. Zorg maakt geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming of profilering. Beslissingen over uw zorg worden altijd door onze medewerkers genomen en niet door geautomatiseerde systemen.

Beveiliging van de gegevens

A.D.O. Zorg neemt passende technische en organisatorische maatregelen om uw persoonsgegevens veilig te bewaren en tevens ongewenste handelingen met persoonsgegevens tegen te gaan. Deze maatregelen zijn in overeenstemming met de voor de zorgsector geldende beveiligingsnormen, zoals vastgelegd in de NEN7510/12/13.

Datalek

Een datalek is een inbreuk op de beveiliging waarbij persoonsgegevens verloren gaan of onbedoeld toegankelijk worden voor anderen. Wanneer zich een datalek voordoet, beoordeelt A.D.O. Zorg of dit een risico vormt voor uw rechten en vrijheden. Is dat het geval, dan melden wij het datalek zonder onnodige vertraging en waar mogelijk binnen 72 uur na ontdekking bij de Autoriteit Persoonsgegevens (www.autoriteitpersoonsgegevens.nl). Wanneer een datalek waarschijnlijk een hoog risico voor u oplevert, stellen wij ook u als betrokkene hiervan op de hoogte, zodat u zo nodig maatregelen kunt nemen. Alle datalekken leggen wij intern vast in een datalekregister, ook de datalekken die niet bij de Autoriteit Persoonsgegevens hoeven te worden gemeld.

Extern gebruik van gegevens

Verplichte doorgifte. Als zorginstelling heeft A.D.O. Zorg de verplichting om gegevens over benodigde en geleverde zorg te delen met zorgkantoor, zorgverzekeraar en gemeenten (declaraties). Deze uitwisseling vindt plaats via beveiligde verbindingen. In bijzondere situaties kunnen wij ook aan andere instanties verplicht worden om gegevens over u te verstrekken; denk aan de kantonrechter in verband met de verantwoording over beheerde gelden of in geval van een justitieel onderzoek.

Inzage door leveranciers van software/computerprogramma's. Voor haar bedrijfsvoering maakt A.D.O. Zorg gebruik van veel computerprogramma's. De leveranciers van de programma's ondersteunen en onderhouden die en daardoor zijn de persoonsgegevens in die programma's ook toegankelijk voor medewerkers van die leveranciers. Daarvoor sluiten we met hen een verwerkersovereenkomst waarmee we de leverancier verplichten op een even zorgvuldige manier met persoonsgegevens om te gaan als A.D.O. Zorg zelf.

Overige doorgifte. Wij delen gegevens dus alleen met derden wanneer dat noodzakelijk is voor het uitvoeren van de zorgovereenkomst en om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting. Wanneer wij aan anderen gegevens verstrekken doen wij dit alleen nadat we van u toestemming hebben verkregen. Internationale doorgifte van persoonsgegevens (doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte) is niet van toepassing.

Hoe lang bewaren we uw persoonsgegevens?

In het kader van de Wet Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO) hanteert A.D.O. Zorg de volgende bewaartermijnen:

- **Clïëntendossier:** 20 jaar vanaf de laatste wijziging in het dossier.
- **Vrijheidsbeperkende middelen, maatregelen, dwang of verplichtingen** conform de Wet zorg en dwang (Wzd) en/of Wet verplichte ggz (Wvggz): 5 jaar.
- **Medicatielijsten:** 2 jaar.
- **Overige gegevens:** niet langer dan nodig. Wij zullen de gegevens dan zo spoedig mogelijk verwijderen.

Rechten met betrekking tot de eigen persoonsgegevens

Als zorginstelling moeten we persoonsgegevens van cliënten gebruiken. Maar die persoonsgegevens hebben wel op de cliënt zelf betrekking. Daarom heeft de cliënt het recht om de persoonsgegevens:

- **In te zien.**
- **Te corrigeren** als ze niet juist zijn.
- **Over te laten dragen** naar andere personen of organisaties.
- **Te (laten) verwijderen** of bezwaar te maken tegen verwerking van gegevens.
- **De verwerking te laten beperken.** Dit betekent dat u ons kunt vragen het gebruik van uw gegevens tijdelijk stop te zetten, bijvoorbeeld in de periode dat wordt onderzocht of betwiste gegevens juist zijn. Wij bewaren de gegevens dan wel, maar gebruiken ze tijdelijk niet. Houd er rekening mee dat beperking niet altijd mogelijk is wanneer wij de gegevens wettelijk moeten bewaren of nodig hebben voor veilige zorgverlening.
- **Toestemming in te trekken** waar verwerking op uw toestemming berust.
- **Toestemming te geven** bij leven tot inzagerechten aan nabestaande(n).

Om gegevens in te zien kan allereerst gebruik worden gemaakt van het cliëntenportaal. Wanneer het cliëntenportaal niet de volledige informatie biedt of gegevens niet lijken te kloppen, neem dan contact op met de begeleider of zorgmanager. Deze kan u dan ondersteunen om toegang te krijgen tot uw gegevens en eventueel in overleg, wanneer dit aan de orde is, er ook voor zorgen dat het dossier wordt aangevuld of aangepast. Ook voor overige vragen kunt u zich natuurlijk wenden tot de zorgmanager, maar ook tot de centrale zorgadministratie of helpdesk.

Functionaris Gegevensbescherming

A.D.O. Zorg heeft een Functionaris Gegevensbescherming (FG) aangesteld. De FG houdt intern toezicht op de naleving van de privacyregels. U kunt bij de FG terecht met al uw vragen over de verwerking van uw persoonsgegevens en de uitoefening van uw rechten. De FG is bereikbaar via Osman Denizli (o.denizli@adozorg.nl)

Inzagerecht nabestaanden

Nabestaanden hebben een wettelijk recht op inzage in het dossier van een overleden patiënt. Nabestaanden kunnen inzage krijgen in de volgende omstandigheden:

- Wanneer de patiënt bij leven hiervoor toestemming heeft gegeven.
- Wanneer op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een mededeling van een incident is ontvangen.
- Voor eenieder op grond van een zwaarwegend belang.
- Voor de ouders en voogd van een overleden kind jonger dan 16 jaar geldt een bijzondere regeling voor inzage.

Informatieplicht

De nadruk ligt op het 'samen beslissen'. De informatieplicht van onze medewerkers is aangevuld met de verplichting tijdig overleg te voeren met de cliënt waarbij de cliënt ook wordt uitgenodigd tot het stellen van vragen. Daarnaast dient de cliënt geïnformeerd te worden over:

- De mogelijkheid af te zien van behandeling/ondersteuning.
- Andere onderzoeken en behandelingen door andere hulpverleners.
- De uitvoeringstermijn van de behandeling en de verwachte tijdsduur daarvan.

Wijzigingen in deze privacyverklaring

Het kan voorkomen dat de situatie zich voordoet dat de privacyverklaring moet worden gewijzigd. Let dus altijd op de datum hierboven en kijk daarom regelmatig of er nieuwe versies zijn. A.D.O. Zorg zal tevens wijzigingen apart aankondigen.

Vragen of feedback

Als u vragen hebt over uw rechten, niet tevreden bent over hoe wij hieraan uitvoering geven, of specifieke vragen heeft over de verwerking van persoonsgegevens door ons, kunt u altijd contact met ons opnemen via info@adozorg.nl. Let op dat u altijd duidelijk aangeeft wie u bent, zodat we zeker weten dat we geen gegevens van de verkeerde persoon aanpassen of verwijderen. Wij kunnen u ook vragen om u te legitimeren en een formulier in te vullen.

Klacht indienen

Als u vindt dat A.D.O. Zorg niet op de juiste manier omgaat met uw persoonsgegevens, dan heeft u het recht om een klacht bij ons in te dienen. Hoe dat in zijn werk gaat staat in onze klachtenregeling. A.D.O. Zorg is daarnaast aangesloten bij de geschilleninstantie **Stichting Zorggeskil**. Meer informatie over Stichting Zorggeskil (ook via [Quasir en Stichting Zorggeskil](#)) vindt u op de website van ZorgThuis NL. U kunt ook altijd een klacht indienen bij de toezichthouder. Deze heet de Autoriteit Persoonsgegevens (www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).