

## Privacy Statement bedoeld voor cliënten

Vastgesteld 31 december 2021

### Versiebeheer

Versie	Aanpassing
0.1	Opstellen door Projectgroep AVG 11-11-2021
0.2	Reviewen/vaststellen door Stuurgroep AVG 7 december 2021
0.3	Review communicatie / begrijpelijkheid voor cliënten
1.0	Definitief document, vastgesteld door Stuurgroep AVG 31-12-2021
1.0	Instemming verleend door centrale cliëntenmedezeggenschap 19-07-2022

### Eigenaarschap

De beleidsadviseur strategie en beleid en de Privacy Officers van binnen De Opbouw zijn eigenaar van dit document.

---

## PRIVACY STATEMENT van Zorggroep De Opbouw bedoeld voor cliënten

### Inleiding

De missie van Zorggroep De Opbouw is: *De Opbouw is er voor iedereen die voor de kwaliteit van zijn of haar leven is aangewezen op zorg, behandeling en dienstverlening.*

Wij hebben een maatschappelijke verantwoordelijkheid naar onze cliënten, medewerkers en betrokkenen. Zorggroep De Opbouw zet zich dan ook in om de persoonlijke levenssfeer en privacy van onze cliënten te beschermen.

## Privacy statement

Dit privacy statement is bedoeld voor cliënten van Zorggroep De Opbouw en een aanvulling op het algemene Privacy statement. Zorggroep De Opbouw geeft hiermee invulling aan de verplichtingen van Zorggroep De Opbouw en de rechten van cliënten. Zorggroep De Opbouw laat zien dat zij de privacy van cliënten waarborgt, beschermt en handhaaft.

Kortom: Zorggroep De Opbouw vindt uw privacy belangrijk. We leggen in ons privacy statement uit hoe we met (bijzondere) persoonsgegevens omgaan.

### 1. Wat zijn persoonsgegevens?

Het begrip ‘persoonsgegevens’ staat voor alle informatie over u, aan de hand waarvan Zorggroep De Opbouw u kan identificeren. U kunt hierbij denken aan uw naam, geboortedatum en adres. Maar ook aan een foto of e-mailadres. Gegevens betreffende uw gezondheid zijn bijzondere persoonsgegevens. Met deze gegevens moeten wij extra voorzichtig omgaan. Daarom mogen deze gegevens niet zomaar worden verwerkt of met anderen worden gedeeld. Ten aanzien van medische gegevens geldt als uitgangspunt het medisch beroepsgeheim. Dit betekent dat medische gegevens in beginsel niet door/met anderen mogen worden verwerkt/gedeeld tenzij u daarvoor toestemming heeft gegeven of één van de (wettelijke) uitzonderingsgronden van toepassing is.

### 2. Van wie verwerkt Zorggroep De Opbouw persoonsgegevens?

Zorggroep De Opbouw verwerkt de persoonsgegevens van mensen met wie zij direct of indirect een relatie heeft. In dit privacy statement betreffen deze mensen specifiek onze cliënten. Dit zijn ouderen of mensen met een verstandelijke beperking.

Zorggroep De Opbouw c.a. en alle zorgorganisaties die zijn aangesloten bij deze zorggroep zijn verantwoordelijk voor een correcte en beveiligde wijze van het verwerken van uw persoonsgegevens.

### 3. Waarom verwerkt Zorggroep De Opbouw persoonsgegevens?

Zorggroep De Opbouw verwerkt persoonsgegevens voor verschillende doelen. Deze doelen zijn hieronder kort beschreven:

#### 1. **(Uitvoering van de zorg)overeenkomst**

Zorggroep De Opbouw kan uw persoonsgegevens verwerken omdat een met u gesloten overeenkomst uitgevoerd moet worden. U kunt hierbij denken aan de uitvoering van de zorgovereenkomst voor het verlenen van zorg en hulp.

#### 2. **Relatie met u aangaan en onderhouden**

Als u van ons zorg ontvangen wilt, of op een andere manier bij ons betrokken wil zijn, hebben wij persoonsgegevens van u nodig. Bijvoorbeeld de gegevens die op het intake- of aanmeldformulier staan. De rechtmatigheid van deze verwerking is gebaseerd op de uitvoering/opzetting van een overeenkomst, toestemming of gerechtvaardigde belangen van De Opbouw.

#### 3. **Nieuwe zorgvormen, producten en diensten**

We kunnen uw gegevens verwerken voor promotie- of marketingdoeleinden. Bijvoorbeeld om u te informeren over nieuwe zorgvormen, producten of diensten of om beter op uw wensen in te spelen. De rechtmatigheid van deze verwerking is gebaseerd op de gerechtvaardigde belangen van De Opbouw.

#### 4. **Wettelijke verplichtingen**

Soms is Zorggroep De Opbouw wettelijk verplicht om uw persoonsgegevens te verwerken. Deze verplichtingen komen bijvoorbeeld voort uit de zorgwet of belastingwet.

5. **In geval van nood**

Soms is het noodzakelijk uw persoonsgegevens te verwerken in verband met een vitaal belang. Dit is aan de orde als het over een belang gaat dat essentieel is voor iemands leven of gezondheid en Zorggroep De Opbouw die persoon niet om toestemming kunt vragen om zijn of haar gegevens te verwerken. Bijvoorbeeld wanneer er acuut gevaar dreigt maar iemand bewusteloos is of mentaal niet in staat is om toestemming te geven.

6. **Uw toestemming voor beeld- en geluidsmateriaal**

In sommige gevallen wil Zorggroep De Opbouw beeld- en/of geluidsmateriaal graag gebruiken voor het promoten van haar producten en dienstverlening en het vergroten van de naamsbekendheid. Het beeld- en/of geluidsmateriaal kan intern en extern worden ingezet op en via verschillende kanalen en media. Hiervoor vragen wij van tevoren toestemming aan u via een apart toestemmingsformulier. Het staat u vrij dit te weigeren en dit heeft uiteraard geen gevolgen voor u. Ook wanneer u toestemming heeft gegeven kunt u deze op elk moment intrekken.

7. **Kwaliteitsverbetering**

Zorggroep De Opbouw streeft altijd naar kwaliteitsverbetering. Daarbij hebben we uw input nodig. Om deze input te kunnen ontvangen is het soms nodig om uw (medische) gegevens te verwerken, bijvoorbeeld bij het uitvoeren van een cliënttevredenheidsonderzoek. Uw gegevens kunnen mogelijk worden gebruikt voor kwaliteitsdoeleinden. Tegen dit gebruik van uw medische gegevens kunt u bezwaar maken, tenzij de wet een verplichting stelt om uw gegevens in voorkomende gevallen voor kwaliteitsdoeleinden te gebruiken. Daarbij moet u denken aan incidentmeldingen. De rechtmatigheid van deze verwerking is gebaseerd op de gerechtvaardigde belangen van De Opbouw.

8. **Administratie**

Zorggroep De Opbouw is verplicht een gedegen administratie te voeren. Daarvoor is het noodzakelijk om uw gegevens te verwerken, bijvoorbeeld wanneer u extra diensten hebt afgenomen van Zorggroep De Opbouw. De rechtmatigheid van deze verwerking is gebaseerd op de uitvoering van de (zorg)overeenkomst.

9. **Klachten/geschillen**

Zorggroep De Opbouw heeft verschillende regelingen over klachten en geschillen. Als er een klacht of geschil is waarbij u betrokken bent, dan kan Zorggroep De Opbouw uw gegevens verwerken voor de behandeling hiervan. De rechtmatigheid van deze verwerking is gebaseerd op de gerechtvaardigde belangen van De Opbouw.

10. **Wetenschappelijk onderzoek**

Zorggroep De Opbouw kan uw gegevens, zo nodig nadat u daarvoor toestemming hebt gegeven, gebruiken voor het doen van wetenschappelijk onderzoek binnen de daarvoor geldende stringente wet- en regelgeving en toepasselijke kaders. Voor medisch-wetenschappelijk onderzoek of statistiek worden waar mogelijk altijd anonieme medische gegevens gebruikt. Het kan voorkomen dat een onderzoek vereist dat de gegevens herleidbaar zijn. In een dergelijk geval zal u doorgaans om toestemming worden gevraagd. Indien het vragen van toestemming niet mogelijk is, kunnen gegevens in het kader van onderzoek in het algemeen (volksgezondheids)belang in sommige gevallen toch worden gebruikt.<sup>1</sup> Tegen dit gebruik kunt u bezwaar maken. Van de verstrekking van uw medische gegevens zonder uw toestemming wordt een aantekening gemaakt in uw dossier.

11. **WIFI netwerk van Zorggroep De Opbouw**

Zorggroep De Opbouw stelt op veel locaties een WIFI netwerk beschikbaar. Zorggroep De

---

<sup>1</sup> Artikel 7:458 BW.

Opbouw bewaart de geschiedenis van het internetgebruik van cliënten niet. De rechtmatigheid van deze verwerking is gebaseerd op de gerechtvaardigde belangen van De Opbouw.

#### 12. **Beveiligen locaties Zorggroep De Opbouw**

Om goede zorg te kunnen verlenen moet Zorggroep De Opbouw een veilige omgeving bieden aan haar cliënten en bezoekers. Zorggroep De Opbouw doet dit door haar zorgparken, gebouwen, terreinen en eigendommen van cliënten en betrokkenen te beveiligen. Zorggroep De Opbouw heeft daarom op verschillende locaties camera's geplaatst. Deze camera's zijn zichtbaar en worden aangeduid. Camerabeelden zijn ook persoonsgegevens, hierdoor is het mogelijk dat uw persoonsgegevens door Zorggroep De Opbouw worden verwerkt. De rechtmatigheid van deze verwerking is gebaseerd op de gerechtvaardigde belangen van De Opbouw.

#### 4. **Verwerkt Zorggroep De Opbouw ook bijzondere persoonsgegevens?**

Ja, Zorggroep De Opbouw verwerkt ook bijzondere persoonsgegevens. Zij doet dit in het kader van de uitvoering van wettelijke verplichtingen die behoren bij het verlenen van zorg.

De volgende bijzondere persoonsgegevens van cliënten worden verwerkt:

##### a) **Gegevens over gezondheid en/of beperkingen**

Op grond van zorgwetgeving is Zorggroep De Opbouw verplicht voor iedere cliënt een dossier in te richten waarin een aantal onderwerpen bijgehouden worden: de gezondheid van de cliënt, de geboden zorg en/of ondersteuning en alle overige informatie die noodzakelijk is voor de uitoefening van goed zorgverlenerschap.

b) In het kader van het doen van **wetenschappelijk onderzoek** verwerkt Zorggroep De Opbouw gegevens over de gezondheid en/of beperkingen van cliënten. Hiervoor wordt toestemming aan u gevraagd, tenzij sprake is van een wettelijke ontheffing op grond waarvan uw toestemming voor deelname aan wetenschappelijk onderzoek mag worden verondersteld. Tegen dit gebruik kunt u bezwaar maken (zie ook p. 3 onderdeel 10 hierboven).

c) Op grond van **zorgwetgeving** is Zorggroep De Opbouw in sommige gevallen verplicht om medische persoonsgegevens te verstrekken in het kader van kwaliteitsdoeleinden. U moet hierbij bijvoorbeeld denken aan de verstrekking aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) over iedere calamiteit die heeft plaatsgevonden in de zorgverlening. Daarnaast is Zorggroep De Opbouw bijvoorbeeld verplicht persoonsgegevens te verstrekken aan de Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD) bij het voorkomen van bepaalde infectieziekten.

d) Bij signalen of vermoedens van huiselijk geweld en **ouderen- of kindermishandeling** verstrekt Zorggroep De Opbouw, indien mogelijk met uw toestemming, persoonsgegevens aan Stichting Veilig Thuis zodat onderzoek kan plaatsvinden en het geweld zo spoedig mogelijk kan worden gestopt.

#### 5. **Hoe gaat Zorggroep De Opbouw met uw persoonsgegevens om?**

Zorggroep De Opbouw bewaart uw persoonsgegevens zorgvuldig, niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor ze zijn verwerkt en volgens de daarvoor geldende wet- en regelgeving. Binnen Zorggroep De Opbouw mogen medewerkers alleen uw persoonsgegevens verwerken als dat noodzakelijk is voor de uitvoering van hun werkzaamheden. De medewerkers van Zorggroep De Opbouw hebben allemaal een geheimhoudingsplicht.

Zorggroep De Opbouw bewaart de bijzondere persoonsgegevens van u minimaal twintig jaar na de beëindiging van de zorg. Dit doen we in het kader van de Wet Geneeskundige Behandeloovereenkomst.

Voor gezondheidsgegevens geldt een wettelijke geheimhoudingsplicht. We zullen uw gezondheidsgegevens niet aan anderen verstrekken of laten inzien, tenzij u daar uitdrukkelijke toestemming voor geeft of als we daar wettelijk toe verplicht zijn. We zijn bijvoorbeeld verplicht om voor het afhandelen van rekeningen van verleende zorg bepaalde medische gegevens te verstrekken aan de zorgverzekeraar. Onder ‘anderen’ worden niet begrepen: personen die rechtstreeks bij uw behandeling betrokken zijn, personen die optreden als vervanger van uw hulpverlener en wettelijk vertegenwoordigers.

## **6. Met wie deelt Zorggroep De Opbouw uw persoonsgegevens?**

Zorggroep De Opbouw werkt samen met andere dienstverleners, bijvoorbeeld andere zorgaanbieders. Soms is het voor Zorggroep De Opbouw noodzakelijk om uw persoonsgegevens te delen met deze dienstverleners, zoals bijvoorbeeld uw huisarts.

Zorggroep De Opbouw doet dit alleen als dat in overeenstemming is met het doel waarvoor zij uw gegevens heeft gekregen. Deze dienstverleners mogen uw gegevens uitsluitend gebruiken voor het uitvoeren van de desbetreffende diensten. Ze mogen uw gegevens niet zelfstandig gebruiken of doorgeven.

Ook kan het zijn dat we door overheidsinstanties of andere partijen wettelijk worden verplicht om uw gegevens af te staan. We delen dan alleen de strikt noodzakelijke gegevens.

## **7. Wat zijn uw rechten?**

Als cliënt heeft u de volgende rechten:

### **a. *Recht op geheimhouding van medische gegevens***

U als cliënt moet erop kunnen vertrouwen dat de informatie die u binnen de behandelrelatie verstrekt aan uw behandelaar vertrouwelijk blijft. Echter op grond van de wet is uw behandelaar in specifieke gevallen gehouden om zijn medisch beroepsgeheim te doorbreken.

### **b. *Recht op informatie, elektronische inzage in en afschrift van eigen dossier***

Als u wilt weten welke gegevens we van u hebben, dan kunt u dat aan ons vragen.

### **c. *Recht op inzage in en afschrift van logging***

U heeft het recht om te weten wie op welk moment inzage in uw dossier heeft gehad.

### **d. *Recht op correctie/verwijdering/aanvulling***

Vindt u dat bepaalde gegevens niet kloppen? Dan kunt u een verzoek doen tot wijziging of verwijdering van die gegevens. U heeft ook de mogelijkheid om gegevens aan het dossier toe te voegen.

### **e. *Recht op beperking***

In sommige gevallen kunt u Zorggroep De Opbouw vragen om de verwerking van uw persoonsgegevens tijdelijk te staken. Dit kan onder andere in afwachting van een correctieverzoek of de beoordeling van een bezwaar.

### **f. *Recht op verzet tegen de verwerking (onder bepaalde voorwaarden)***

U kunt bezwaar maken tegen een bepaalde verwerking van uw persoonsgegevens door

Zorggroep De Opbouw. Zorggroep De Opbouw zal beoordelen of zij aan uw bezwaar tegemoet kan komen.

**g. Recht op overdraagbaarheid**

Als u dat wilt kan Zorggroep De Opbouw de door u aan Zorggroep De Opbouw verstrekte gegevens rechtstreeks overdragen aan een andere verwerkingsverantwoordelijke.

Wilt u weten hoe u actie kunt ondernemen? U kunt uw verzoek tot uitoefening van uw rechten over gegevensbescherming sturen naar:

Silverein	privacyAVG@silverein.nl
Prinsenstichting	datalekken@prinsenstichting.nl
Zideris	privacy@zideris.nl
BGO	privacy@opbouw.nl

Uw zorgorganisatie heeft een protocol “Rechten van Betrokkenen” waarin hun verdere aanpak van het proces uitgebreid beschreven staat.

**8. Waar kan ik terecht met een vraag of een klacht?**

Wanneer u een vraag of klacht hebt over de verwerking van persoonsgegevens door Zorggroep De Opbouw dan kunt u contact opnemen met de privacy officer van uw zorgorganisatie zoals hierboven vermeld. Vindt u dat u niet goed gehoord wordt of is het antwoord dat u heeft ontvangen niet bevredigend? Dan kunt u contact opnemen met onze Functionaris Gegevensbescherming (FG) per mail via [fg@lumengroup.nl](mailto:fg@lumengroup.nl) of per telefoon via 030 - 889 65 75. Daarnaast is de FG ook bereikbaar via de [beveiligde website](#). De aanstelling van een externe FG is een wettelijke vereiste waar wij aan voldoen en deze persoon is een objectieve derde die u bij vragen of klachten kan helpen.

Cliënten van Zorggroep De Opbouw die een klacht of compliment hebben over het (algemeen) privacy statement van Zorggroep De Opbouw kunnen deze ook indienen conform de Klachten- en complimentenregeling van Zorggroep De Opbouw.

Neemt de Functionaris Gegevensbescherming uw zorgen niet weg? Dan kan altijd nog een klacht worden ingediend bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Zie hiervoor de website: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

**9. Kan Zorggroep De Opbouw dit document wijzigen?**

Zorggroep De Opbouw mag dit document wijzigen. De meest actuele versie is op te vragen bij de privacy officer van uw instelling of is te vinden op de website van uw instelling.

**10. Contactgegevens Zorggroep De Opbouw**

Wij staan u graag te woord en zijn elke werkdag bereikbaar. U kunt ons via onderstaande contactgegevens bereiken.	
Silverein	privacyAVG@silverein.nl
Prinsenstichting	datalekken@prinsenstichting.nl



Zideris	privacy@zideris.nl
BGO	privacy@opbouw.nl