

Privacyverklaring voor cliënten

Naam instelling: AxionContinu
Adres: Beneluxlaan 922, 3526 KJ Utrecht
Email: avg@axioncontinu.nl
Telefoon: 030-282 22 00

Inhoudsopgave

AxionContinu	3
Gebruik van persoonsgegevens	3
Doelen voor de verwerking van persoonsgegevens	4
Het delen van persoonsgegevens	5
Bewaren van persoonsgegevens	6
Beveiliging	6
Datalek	6
Uw rechten	7
Slotbepalingen	8
Bijlage 1: Definities	8

AxionContinu

Wij zijn AxionContinu, een organisatie voor wonen, zorg en revalidatie. Als iemand zorg nodig heeft, raakt dat zijn leven vaak op een overweldigende manier. Dat besef is leidend in ons denken en doen. Met de cliënt kijken we welke zorg en ondersteuning nodig is en hoe we dat samen kunnen organiseren. Onze passie: het bieden van waardevolle zorg door te denken in mogelijkheden. In wat er wél kan. Zo halen we het beste uit een situatie, zelfs als deze onomkeerbaar is.

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

Gebruik van persoonsgegevens

Wij verwerken uw 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 u of uw wettelijke vertegenwoordiger. Persoonsgegevens kunnen daarnaast worden verstrekt door de zorgverzekeraar, de huisarts, andere behandelaars, specialisten, hulpverleners of andere dan de vornoemde personen of instanties.

Om de zorg op een goede, veilige en verantwoorde wijze te verlenen is het noodzakelijk dat u 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 uw 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 AxionContinu 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 AxionContinu gegevens van u verwerkt is ze er verantwoordelijk voor dat dit op de juiste manier gebeurt. Dat wil zeggen dat AxionContinu dit doet volgens de geldende Europese wetgeving op het gebied van privacy en informatiebeveiliging. De functionaris gegevensbescherming bij AxionContinu geeft hier advies over en houdt hier toezicht op. Heb je vragen, opmerkingen, klachten over de manier waarop AxionContinu omgaat met uw persoonsgegevens stuur een mail naar avg@axioncontinu.nl of wil je in contact komen met de functionaris gegevensbescherming? Stuur een mail naar fg@axioncontinu.nl.

Doelen voor de verwerking van persoonsgegevens

AxionContinu 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 binnen onze divisies verzorgd wonen, revalidatie en herstel en thuis:

1. Het behandelen, ondersteunen, begeleiden, verzorgen, revalideren en bieden van huisvesting aan cliënten. Deze zorg wordt geleverd in het kader van de wet langdurige zorg (Wlz), zorgverzekeringswet (ZVW), wet maatschappelijke ondersteuning (WMO), geriatrische revalidatiezorg (ZVW), eigen rekening en persoonsgebonden budget (PGB).
2. Vastleggen van een zorgplan, zorgkaart, bewegingsprotocol, arts-diagnose medische en juridische informatie, op verzoek aangevuld met de wensen van de cliënt.
3. Informeren van cliënten en betrokkenen.
4. Aanvragen en administreren van uitslagen van laboratorium onderzoeken.
5. Het voeren van een administratie van actueel inzicht betreffende belangstellenden en huurders voor/van een servicewoning.
6. Het bieden van een veilige woon en zorgomgeving.
7. Het afleggen van verantwoording van de geleverde prestaties in het kader van behandeling, ondersteuning, begeleiding, verzorging, revalideren en huisvesting van cliënten.
8. Het declareren van de opbrengsten voor zorgverlening bij diverse financiers en cliënten.
9. Het uitvoeren van een periodiek tevredenheidsonderzoek en onderzoek naar zorgwensen bij de cliënten.
10. Het voorschrijven, beheren en verstrekken van medicatie aan de cliënten.
11. Het bieden van ketenzorg aan de cliënten, middels het samenwerken en uitwisselen van gegevens met andere hulp- en dienstverleners.
12. Het informeren van cliënten over ontwikkelingen binnen en initiatieven van AxionContinu
13. Het intern en extern onderzoeken ter verbetering van de kwaliteit van de zorg, waaronder het voeren van een incidenten- en klachtenadministratie.
14. Het indienen en afhandelen van schadeclaims bij verzekeraars.

15. Het delen van gegevens met overheidsinstanties om te voldoen aan wettelijke verplichting. Bijvoorbeeld het Centraal Administratie Kantoor (CAK).
16. Het doen van triage en bespreken casuïstiek van cliënten met (complexe) problematiek met ketenpartners.
17. Het bemiddelen tussen cliënt en ketenpartners.
18. Het doen van cliënt en wetenschappelijk onderzoek.
19. Het uitvoeren van interne en externe controle en de accountantscontrole
20. Logging van mutaties in het ondersteunende applicaties voor informatiebeveiliging en toegangscontrole.

Als u vragen hebt over dit register kunt u contact opnemen met de functionaris gegevensbescherming.

Het delen van persoonsgegevens

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

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

In sommige gevallen kan het voorkomen dat AxionContinu 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. Axioncontinu heeft hierover met deze partijen afspraken gemaakt en deze opgenomen in een gegevensuitwisselingsovereenkomst. Op deze manier zorgt AxionContinu 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 uw zorg declareren bij een zorgverzekeraar. Wij sturen dan gegevens van u door zodat wij op grond van de Zorgverzekeringswet uw zorg vergoed krijgen. Wij geven alléén die gegevens door die direct in relatie staan met de doorgifte. Medische gegevens worden niet zonder uw uitdrukkelijke toestemming doorgegeven en/of worden alléén doorgegeven indien wij hiertoe een wettelijke verplichting hebben.

Bewaren van persoonsgegevens

AxionContinu 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 AxionContinu 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.

Beveiliging

AxionContinu neemt het beschermen van vertrouwelijke gegevens serieus en doet er alles aan om uw privacy te waarborgen. AxionContinu 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 AxionContinu 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 uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er zijn aanwijzingen van misbruik van gegevens, neem dan contact op met de functionaris gegevensbescherming.

Datalek

Axioncontinuu verwerkt uw persoonsgegevens. Hierbij gaat het niet alleen om 'gewone' persoonsgegevens zoals naam en adres, maar ook om gevoelige gegevens zoals gezondheidsgegevens. Axioncontinuu 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 functionaris voor gegevensbescherming. Hiervoor is een speciaal e-mailadres beschikbaar.

Na ontvangst beoordeelt de functionaris voor gegevensbescherming de melding. 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 AxionContinu 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 u, dan wordt u zo snel mogelijk over het datalek geïnformeerd en de gevolgen die het voor hen heeft. Ook wordt u geïnformeerd over wat u 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.

Uw rechten

U heeft als cliënt altijd het recht om uw persoonsgegevens in te zien. Je kan de volgende gegevens opvragen:

- Een omschrijving van het doel of de doeleinden van de verwerking van uw persoonsgegevens;
- Alle beschikbare gegevens omtrent de herkomst van uw persoonsgegevens;
- De categorieën van gegevens waarop de verwerking betrekking heeft;
- Een overzicht van ontvangers of categorieën van ontvangers die uw persoonsgegevens hebben ontvangen;
- Indien mogelijk, de periode gedurende welke uw 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;
- AxionContinu 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

1. Het recht om minder gegevens te laten verwerken.
2. Het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens.
3. Het recht om de persoonsgegevens die AxionContinu van uw verwerkt te laten wijzigen (recht op rectificatie en aanvulling).

4. Cliënten hebben het recht om ‘vergeten’ te worden (recht op vergetelheid). Dit betekent dat u AxionContinu kan vragen om al uw gegevens te wissen. In de praktijk is dat niet altijd mogelijk omdat er andere rechten en verplichtingen zijn. In dat geval zal AxionContinu schriftelijk aangeven waarom het wissen van uw persoonsgegevens niet mogelijk is.
5. Het recht om minder gegevens te laten verwerken (beperking van de verwerking)
6. Tot slot heb je het recht om uw persoonsgegevens bij AxionContinu op een digitale manier te krijgen zodat je deze bijvoorbeeld aan een andere zorgverlener kan geven (recht op dataportabiliteit).
7. Ten slotte hebben cliënten recht op duidelijke informatie over wat AxionContinu met hun persoonsgegevens doet. Om hieraan tegemoet te komen is deze privacyverklaring ook opgesteld.

Als u een vraag of klacht hebt over hoe AxionContinu omgaat met uw persoonsgegevens kunt u dit altijd kenbaar maken. U kunt dit aangeven bij de medewerkers waarmee u te maken heeft of u kunt contact opnemen met de functionaris gegevensbescherming.

U heeft het recht op inzage, aanpassing of verwijdering van (een deel van) de gegevens die wij van u vastleggen, tenzij er een wettelijk bezwaar is. Als u een verzoek indient voor het doorsturen van de door AxionContinu vastgelegde gegevens naar een andere partij, dan moet AxionContinu 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 u 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>

Slotbepalingen

Axioncontinuu kan deze verklaring wijzigen. De wijzigingen in de privacyverklaring zijn pas van kracht als cliënten hiervan op de hoogte zijn gesteld. Axioncontinuu zal dit doen via de website en de cliëntenraad. Deze privacyverklaring is per 1 januari 2022 in werking getreden en bij AxionContinu 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.